

VALORIZA FACILITIES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PG.03.04		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		CAPÍTULO 3: DESARROLLO DE LOS SERVICIOS		
TÍTULO:		Productos suministrados por el cliente		
APROBACIÓN				
EDICIÓN	FECHA DE EDICIÓN	REDACTADO	REVISADO	APROBADO
	FECHA DE EFECTIVIDAD			
1				
NATURALEZA DE LOS CAMBIOS RESPECTO A LA EDICIÓN (ANTERIOR):				
PG.01.01-F.01/Ed.1				

Índice

PG.03.04 Productos suministrados por el cliente	3
1. <i>OBJETO</i>	3
2. <i>ALCANCE</i>	3
3. <i>DOCUMENTOS RELACIONADOS</i>	3
4. <i>RESPONSABILIDADES</i>	3
4.1 Gerente de Servicios	3
5. <i>GENERALIDADES Y DEFINICIONES</i>	3
5.1 Generalidades.....	3
5.2 Definiciones	4
6. <i>PROCEDIMIENTO</i>	4
6.1 Material suministrado por el cliente para la prestación de Servicios	4
6.2 Registros.....	4
7. <i>FORMATOS</i>	4
8. <i>DIAGRAMAS</i>	5
9. <i>ANEXOS</i>	5

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.04 – Productos suministrados por el cliente	Edición: 1 Página 3 de 7

PG.03.04 PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE

1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto describir el sistema implantado para controlar la verificación, almacenamiento y mantenimiento de los productos suministrados por el Cliente para la prestación de los servicios por parte de Valoriza Facilities.

2. ALCANCE

El Procedimiento es de aplicación a todos los productos suministrados por el Cliente para la prestación de los servicios que hayan sido claramente especificados por el Cliente.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ISO 9001 “Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos”.
- Manual de Gestión de la Calidad.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerente de Servicios

- Recibe, identifica, custodia y almacena el material suministrado por el cliente.
- Se responsabiliza de mantener y almacenar el producto en las condiciones indicadas por el Cliente.
- Registra cualquier deterioro o extravío que el material suministrado por el cliente pueda percibir y se lo comunica al Cliente.
- Remite cualquier pérdida o deterioro del material suministrado por el cliente a la Dirección de Desarrollo del Servicio.

5. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

5.1 Generalidades

La referencia a centro de trabajo lo es también a obra o servicio, y viceversa.

La referencia a Gerente de Servicios lo es también a Jefe de Obra, y viceversa.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.04 – Productos suministrados por el cliente	Edición: 1 Página 4 de 7

5.2 Definiciones

Cliente: Persona, organismo u organización pública o privada que contrata los servicios de Valoriza Facilities para la prestación de un servicio o ejecución de una obra.

Defecto: Incumplimiento de un requisito o de una expectativa razonable relacionado con un uso especificado o previsto.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Material suministrado por el cliente para la prestación de Servicios

En ocasiones, en la adjudicación de un contrato de prestación de servicios, el Cliente se responsabiliza del suministro de parte de los recursos materiales para los mismos (por ejemplo, productos higiénicos en servicios de limpieza, pequeño material y repuestos en servicios de mantenimiento, etc.). El Cliente especificará de forma clara esta condición en los Pliegos de Condiciones cuando así ocurra.

Los productos, equipos o cualquier otro tipo de material suministrados por el Cliente serán controlados mediante el formato PG.03.04-F.01 “Relación de productos suministrados por el cliente”. En este documento se indicará:

- Tipo de producto, equipo o material.
- Referencia.
- Nombre del Cliente o servicio que corresponda.
- Condiciones de almacenamiento.
- Nivel de adecuación.
- Comentarios (en caso de que resulte inadecuado).

El Cliente identificará perfectamente dicho material; de lo contrario, el Gerente de Servicios lo identificará a través del nombre del Cliente o del servicio que corresponda.

En el caso de que los materiales suministrados por el cliente para la prestación del servicio queden dañados, extraviados, deteriorados, trastornados o incapacitados de alguna forma que impida su utilización durante la prestación del servicio, el Gerente de Servicios realizará un informe que deberá ser entregado por escrito al Cliente y se redactará según el formato PG.03.04-F.02 “Informe de deterioro de material suministrado por el cliente”. Una copia de este informe será archivada y enviada a la Dirección de Desarrollo del Servicio.

Será responsabilidad del Gerente de Servicios la recepción, custodia y almacenamiento del producto suministrado por el cliente. Si el producto requiere unas condiciones especiales de mantenimiento, preservación o almacenamiento, el Cliente deberá indicarlo por escrito. El Gerente de Servicios se encargará de mantener el producto en dichas condiciones.

6.2 Registros

- PG.03.04-RG.01 “Productos suministrados por el cliente”.
 - PG.03.04-F.01 “Relación de los productos suministrados por el cliente”.
 - PG.03.04-F.02 “Informe de deterioro de material suministrado por el cliente”.

7. FORMATOS

- PG.03.04-F.01 “Relación de productos suministrados por el cliente”.
- PG.03.04-F.02 “Informe de deterioro de material suministrado por el cliente”.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.04 – Productos suministrados por el cliente	Edición: 1 Página 5 de 7

8. DIAGRAMAS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

9. ANEXOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

VALORIZA FACILITIES	RELACIÓN DE PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE	PG.03.04-F.01/Ed.1
		Página 1 de 1
IDENTIFICACIÓN		
Denominación:		
Referencia:		
Cliente:		
Servicio:		
Fecha de inicio del servicio:		
CONDICIONES DEL PRODUCTO, EQUIPO O MATERIAL		
Clasificación del material: • ☐ Equipo/maquinaria • ☐ Herramientas • ☐ Útiles • ☐ Material de consumo • ☐ Otros		
Condiciones de almacenamiento/conservación:		
Resulta adecuado para la prestación del servicio: ☐ Sí ☐ No		
En caso contrario indicar por qué:		
Gerente de Servicios	Firma	Fecha

VALORIZA FACILITIES	INFORME DE DETERIORO DE MATERIAL SUMINISTRADO POR EL CLIENTE	PG.03.04-F.02/Ed.1	
		Página 1 de 1	
IDENTIFICACIÓN			
Denominación:			
Referencia:			
Cliente:			
Servicio:			
Fecha de inicio del servicio:			
INFORME DE DETERIORO			
Descripción del daño o extravío:			
Circunstancias del daño o extravío:			
Fecha del daño o extravío:			
Observaciones:			
Gerente de Servicios	Firma	Fecha	