

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE SERVICIOS		
	CODIGO: PR-GS-04	FECHA: 15/04/2017	VERSION:01
			Página 1

1. PROPOSITO

Establecer un procedimiento para definir la metodología utilizada cuando se decida incorporar al fondo un nuevo servicio, con el objeto de definir todos los pasos necesarios desde su decisión de incorporación hasta la capacitación a los canales de distribución permitiendo la correcta comercialización y satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la planeación y realización de un nuevo servicio, hasta la validación del servicio.

3. RESPONSABLE

El encargado del Sistema junto al gerente y el ejecutivo comercial serán los encargados de hacer cumplir las actividades descritas en el procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Revisión y Verificación:** Chequeo y seguimiento durante el avance del diseño para que este se ajuste a los requisitos exigidos.

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE SERVICIOS		
	CODIGO: PR-GS-04	FECHA: 15/04/2017	VERSION:01
			Página 2

5. CONTENIDO:

No.	Actividad	Responsable	Registro
1	Planificación del diseño y desarrollo: Cada vez que el fondo decida realizar un diseño y desarrollo, este debe ser planificado estableciendo las etapas por las cuales deberá seguirse el diseño y desarrollo. Además debe incluir los responsables y registros pertinentes que evidencien objetivamente que estas etapas fueron correctamente realizadas.	Encargado del SGC. Ejecutivo Comercial	Acta de Reunión
2	Entradas para el Diseño y Desarrollo: El diseño y desarrollo de servicios que se incorporen a Fondefis pueden nacer por dos vías: La primera se refiere a necesidades de información comercial por requerimientos específicos solicitados por los asociados, como también a través de propuestas que son realizadas por el líder del proceso de prestación de servicio, sin importar el origen de estas necesidades son analizadas durante las reuniones entre la dirección estratégica y el ejecutivo comercial para definir criterios de elementos de entrada que permitirán realizar el diseño y desarrollo del producto.	Encargado del SGC. Gerente	Listado de entradas.
3	Resultados Del Diseño Y Desarrollo: Los datos de salida de los diseños son los informes, memorias, evidencia del proceso, especificaciones, y presupuestos, los cuales materializan el servicio del diseño.	Encargado del SGC.	N.A
4	Revisión Y Verificación Del Diseño: Las revisión y verificación del diseño estará a cargo del Gerente, esta se realizará una vez los responsable entreguen los informes antes de iniciar con el nuevo servicio. El gerente avalara los informes antes de comenzar con la ejecución del nuevo servicio.	Gerente	Formato de revisión y verificación del diseño y desarrollo.

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE SERVICIOS		
	CODIGO: PR-GS-04	FECHA: 15/04/2017	VERSION: 01
			Página 3

5	<u>Cambios Del Diseño y Desarrollo:</u> Como consecuencia de los procesos de revisión y verificación se pueden presentar cambios, los cuales son identificados y registrados en los informes sometidos a estos procesos. Una vez realizado el cambio por el Gerente, se hacen los respectivos ajustes, éstos pasan a revisión y aprobación del Junta Directiva, para posteriormente aprobar su ejecución.	Encargado del SGC Gerente	Formato de Aprobación de cambios.
6	<u>Validación Del Diseño:</u> La junta directiva debe confirmar que los requisitos están acordes para cumplir con las expectativas de los asociados garantizando la prestación del servicio.	Junta Directiva Gerente	Formato de Aprobación de cambios.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Mayra Manrique Portilla Asesor de Calidad	Martha Borrero Sánchez Encargado SGC	Martha Otero Arteaga Gerente

3. ACTUALIZACIONES

FECHA DE MODIFICACIÓN	PARTE MODIFICADA	NÚMERO DE VERSIÓN	MODIFICACIONES