

# 2022

**STIHL**

## MANUAL DEL DISTRIBUIDOR



Calzada Aguilar  
Batres 30-61 zona 12



2200 3500  
5717 9407



[www.comeca.com.gt](http://www.comeca.com.gt)  
[comecacomeca.com.gt](http://comecacomeca.com.gt)

# Contenido

STIHL una historia de éxitos .....	2
Presencia Mundial .....	3
1. Concepto de Distribuidor COMECA-STIHL .....	4
2. Beneficios para el Distribuidor.....	4
3. Proceso de incorporación.....	6
4. Calificación .....	7
5. Requisitos de Imagen Corporativa.....	8
5.1 Aspecto Exterior e Interior del Local.....	8
5.2 Logotipo .....	9
5.3 Estado de conservación del bastidor:.....	10
5.4 Aspecto exterior del Local: .....	11
5.5 Aspecto interior del local:.....	12
5.6 La sala de ventas:.....	13
5.7 Lugar para la Entrega Técnica: .....	14
6. Proceso Comercial .....	15
6.1 Mercadeo.....	15
6.1.1 Material Publicitario .....	15
6.1.2 Ferias y Exposiciones .....	15
6.1.3 Taller Móvil .....	16
6.2 Recursos Humanos .....	17
6.2.1 Organigrama del Distribuidor .....	17
6.2.2 Entrenamiento en Ventas .....	17
6.3 Procedimientos Internos .....	17
6.3.1 Índice de Satisfacción de los Clientes .....	17
6.3.2 Gestión de precios .....	18
6.3.3 Entrega Técnica .....	18
7. Gestión de Pedidos .....	19
7.1 Control de Existencia en Repuestos y Maquinaria.....	19
7.2 Pedidos y Órdenes de compra .....	19
8. Gestión de Taller .....	20
8.1 Servicio Técnico del Distribuidor:.....	20
8.2 Ubicación del Taller / Servicio Técnico:.....	20
8.3 Entrenamiento de Servicio Técnico:.....	21
8.4 Manuales e Informaciones Técnicas .....	21
8.5 Condiciones Generales de Taller/ Servicio Técnico.....	22
8.5.1 Bancos de Trabajo.....	22
8.5.2 Computadora para Servicio Técnico.....	22

8.5.3 Área de Lavado.....	23
8.5.4 Área de Corte y Afilado de Cadena .....	23
8.6 Procedimientos de Taller/Servicio Técnico .....	23
8.6.1 Garantías .....	23
8.6.2 Orden de Servicio para Taller – Fichas de Maquinas.....	24
8.6.3 Lugar de almacenamiento .....	26
¡Gracias por ser parte del TEAM COMECA – STIHL! .....	27
Anexos.....	28
Listado de Herramientas Especiales .....	28
Ejemplo de Orden de Servicio .....	31
Ejemplo de Hoja de pedidos.....	32
Constancia de Entrega Técnica.....	33

## STIHL una historia de éxitos

Fundada en 1926 en Alemania, la empresa STIHL nació del sueño del ingeniero Andreas Stihl de facilitar la vida a los hombres que trabajaban en los bosques de Europa.

Ya desde ese año se comenzaron a fabricar las primeras sierras de cadena con motor eléctrico para trocear. Las pruebas realizadas por empresas del sector forestal fueron sumamente exitosas y ese fue el inicio de una historia de suceso mundial.

La primera motosierra con motor a gasolina fue desarrollada 3 años más tarde. A esta le sucedieron gran cantidad de modelos adaptados para diferentes tipos de usuarios, así como también otros equipos que completan la línea de motoimplementos STIHL.

Hoy STIHL es la marca líder desde 1971, motoguadañas y una amplia variedad de implementos de mano motorizados

Los principios de su fundador continúan presentes en el día a día de la empresa que basa su éxito en 4 pilares fundamentales: **Innovación, Tecnología, Calidad y Servicio.**



## Presencia Mundial

37 empresas propias de distribución y marketing en Europa, Asia/Oceanía, América, África y 120 importadores en todo el mundo.

Representada en más de 160 países con más de 40,000 vendedores.

Fábricas en Alemania, Estados Unidos, Brasil, Suiza, Austria, China, Filipinas Y Japón.



## **1. Concepto de Distribuidor COMECA-STIHL**

Ser distribuidor es una responsabilidad de representación de la marca en su área, manteniendo características que prestigian la marca como tal, en el presente documento se detalla la forma de alcanzar un nivel de distribución adecuado de STIHL.

El manual del distribuidor tiene como objetivo lo siguiente:

- Guiar al distribuidor desde su inicio en la representación adecuada de la marca STIHL.
- Orientar paso a paso al distribuidor para que pueda desarrollarse y consolidar la imagen del distribuidor y mejorarla, para mantener el liderazgo STIHL en el mercado del distribuidor.
- Informar sobre procesos correctos de asesoría y atención al cliente para la satisfacción garantizada. Y lograr así mantener la fidelidad de los clientes.
- Brindar herramientas de apoyo que diversifiquen y mejoren las capacidades de cada distribuidor.

Con esto se consigue dar mayor valor agregado a los productos STIHL, aumentar la facturación del Distribuidor y motivar a las personas involucradas en el proceso al pertenecer a una empresa que crece y que está delante de sus competidores buscando la satisfacción total del cliente.

## **2. Beneficios para el Distribuidor**

- A partir de la firma del contrato como Distribuidor COMECA – STIHL, contará con el apoyo de todo el equipo de COMECA.
- Los requisitos de los distribuidores se enfocan en primera instancia en la mejora de la calidad de los procesos, servicios, ambiente de trabajo, organización, limpieza, satisfacción del personal y en la atención de las necesidades y deseos de los clientes.
- Los clientes tienen una mejor percepción de los servicios prestados por el Distribuidor, lo que proporciona fidelización y atrae nuevos clientes. Con esto se genera una mayor demanda de productos y servicios y una mayor facturación.
- Los Distribuidores COMECA - STIHL exclusivos están destacados en el sitio web de COMECA (<https://comeca.com.gt/stihl-distribuidores.html>). Además, cuando un cliente entre en contacto con COMECA siempre será informado en primer término respecto a Distribuidores y será informado de las ventajas que tiene como consumidor en utilizar los servicios de estos Distribuidores.

[f](#) [y](#)

Búsqueda

**COMECA**

Teléfono (+502) 2200-3500 E-Mail [comeca@comeca.com.gt](mailto:comeca@comeca.com.gt) Horario  
Lun - Vie 8:00 a 17:00 hrs  
Sábado 8:00 a 12:00 hrs

INICIO MARCAS AYUDA CONTACTO LOG IN

**STIHL**

MAQUINARIA SEGURIDAD SERVICIO PIRATERIA DISTRIBUIDORES

## DISTRIBUIDORES

### DEPARTAMENTOS

Contamos con cobertura en todo el país. Encuentra a tu distribuidor STIHL más cercano.

Seleccione el departamento que desea conocer

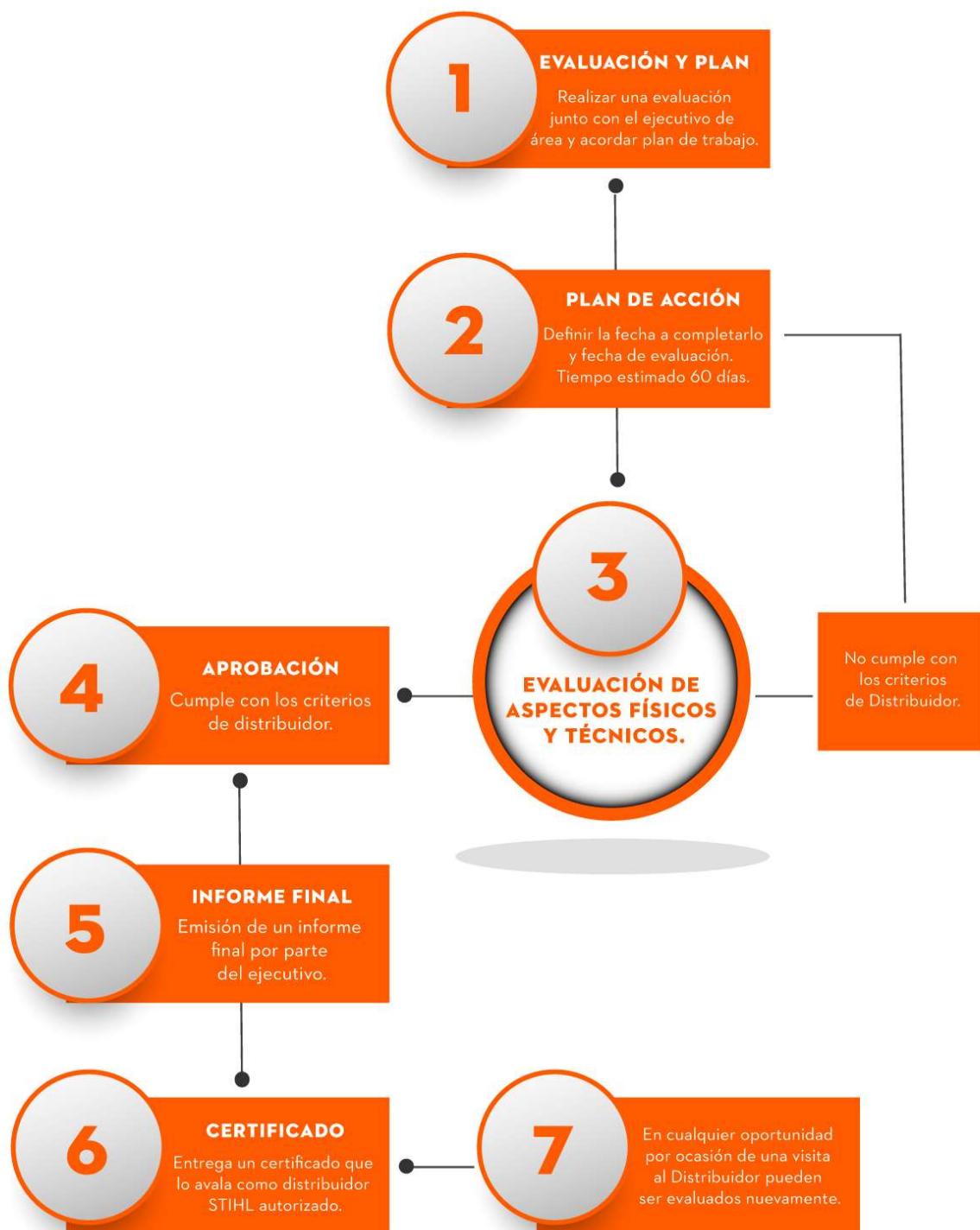
PETÉN

Búsqueda  Cerrar

NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	TALLER	DEPARTAMENTO
Multiservicios El Naranjo	Calle principal, El Naranjo	58824477	<b>STIHL</b>	Petén
Multiservicios El Canche	11 calle zona 1, Calzada Rodriguez Macal Barrio 3 de abril, San Benito, Petén	78425434	<b>STIHL</b>	Petén
Ferro Agro Industrial	Calle principal, Las Cruces	55629625	<b>STIHL</b>	Petén
Autorepuestos Luna	Tierra Blanca, Sayaxché	30225023		Petén
Ferro Maya	Calle principal, Sayaxché	79286256		Petén
Distribuidora Ipanema	Calle principal junto a Banrural, La Libertad	79440641	<b>STIHL</b>	Petén
Autorepuestos Cristal	San Diego, La Libertad	55629625	<b>STIHL</b>	Petén
Distribuidora Maya	El Naranjo, La Libertad	53833231		Petén
AutoRepuestos Garcia	Terminal de buses, Melchor de Mencos	79265149		Petén
El Molino	6a. calle 3-21 zona 1, San Benito	79261220	<b>STIHL</b>	Petén
Taller Túlio	Calle principal al parque, Poptún	79277519	<b>STIHL</b>	Petén
Agroveterinaria Maya	San Luis	79266904	<b>STIHL</b>	Petén
Agromar - El Estor	A la par de Pollo Granjero, El Estor	79497815	<b>STIHL</b>	Petén

### 3. Proceso de incorporación

Los siguientes son los pasos que comprende el proceso de estandarización desde que el Ejecutivo de área solicita y define la incorporación de un Distribuidor hasta su evaluación y mantenimiento en el tiempo.



## **4. Calificación**

La estandarización contempla la evaluación de diversos ítems dentro de cada uno de los 5 aspectos a ser evaluados:

- 1.- Aspecto interior y exterior del local
- 2.- Recursos Técnicos
- 3.- Recursos Humanos
- 4.- Procedimientos Internos
- 5.- Gestión del Distribuidor

El puntaje inicial asignado al Distribuidor es de 5 puntos por cada aspecto. Haciendo un total de 25 puntos al final de la evaluación.

Cada aspecto se puntuará de acuerdo con el cumplimiento de cada uno al momento de la evaluación, esto a criterio de los departamentos de COMECA siendo:

- 1.- Aspecto interior (**shop system**) y exterior del local (**Rótulo principal**)
- 2.- Recursos Técnicos (**Taller de Servicio**)
- 3.- Recursos Humanos (**Vendedores**)
- 4.- Procedimientos Internos (**Vendedores**)
- 5.- Gestión del Distribuidor (**Vendedores**)

Al final de la evaluación se espera como mínimo un punteo no menor de 19 Puntos (75%) para establecer que el distribuidor este certificado.

## **5. Requisitos de Imagen Corporativa**

Este capítulo detalla todos los ítems a evaluar y los elementos que son tomados en cuenta para definir su cumplimiento o no.

### **5.1 Aspecto Exterior e Interior del Local**

Este ítem evalúa la Identificación, Estructura, Limpieza y Estado de Conservación del local del Distribuidor.

#### **Normalización del bastidor conforme al Manual de Certificación COMECA - STIHL:**

El bastidor del Distribuidor deberá atenerse a los requisitos en cuanto a colores, gráfica, tamaños y proporciones establecidos en el Manual del Distribuidor COMECA STIHL (ver Capítulo 6: Normativa Bastidor STIHL).

Los Distribuidores STIHL deberán tener en el exterior de sus locales un cartel tipo marquesina con el diseño corporativo tal como se muestra en las figuras a continuación. Los diferentes tipos posibles de marquesinas permiten que la misma se adapte al frente del local disponible en cada Distribuidor.

En cualquiera de los casos es importante que el nombre del Distribuidor tenga la tipografía autorizada por STIHL.

Ante cualquier duda y antes de confeccionar una nueva marquesina consultar con Fabiola Lara en Marketing y redes sociales de STIHL en COMECA. (e-mail: vlara@comeca.com.gt) quien lo asesorará al respecto.

También se detallan a continuación la tipografía, colores y logotipos de STIHL autorizados para su uso.

#### **Tipografía STIHL:**

La fuente oficial para el nombre del distribuidor es creada por fabrica siendo las siguientes:

Fuente oficial para el nombre del distribuidor: **STIHL Contraface Display Titling**. Ej.:

**MAQUISA**  
**MULTISERVICIOS LEIVA**  
TALLER TULIO  
- Fuente oficial "Distribuidor Autorizado": **STIHL Contraface Display Medium**

**DISTRIBUIDOR**  
**DISTRIBUIDOR AUTORIZADO**

TALLER DE SERVICIO

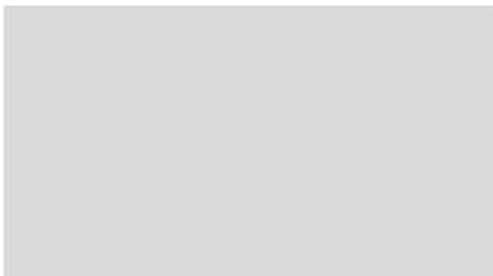
## **Los colores**

Para impresión y aplicación en medios publicitarios de la marca se determinan los siguientes colores estándar:

### **COLORES CORPORATIVOS**



**NARANJA STIHL**  
HEX #F37A1F  
RGB 243/122/31  
CMYK 0/65/100/0  
PANTONE 165  
HKS 8  
RAL 2008  
RAL 2010 (solo para diseño de producto)



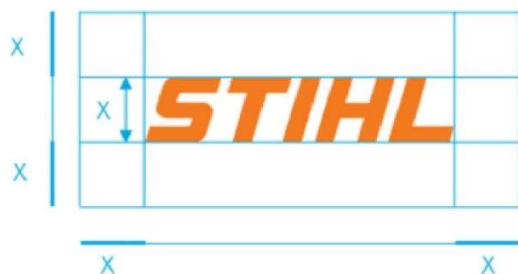
**GRIS STIHL**  
HEX #DADADA  
RGB 218/218/218  
CMYK 0/0/0/20  
Pantone 428  
HKS 96, 40 %  
RAL 7035

Para adquirir el color naranja se debe comunicar con la agencia de Pinturas Paleta, quienes cuentan con el registro de dicho color, para obtener el contacto puede comunicarse con Fabiola Lara.

## **5.2 Logotipo**

La aplicación de este nuevo logotipo va en función de la ubicación y la aplicación de este en los diferentes canales de publicidad.

X = Lettering height

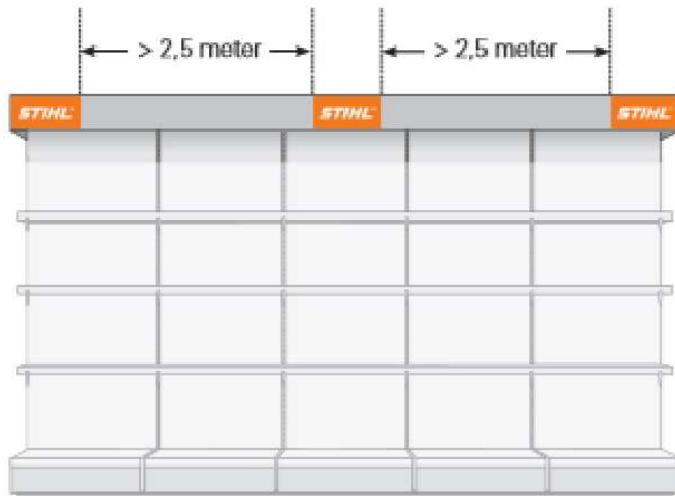


### 5.3 Estado de conservación del bastidor:

El bastidor del Distribuidor deberá estar en buenas condiciones de mantenimiento en cuanto a su presentación, limpieza y con el material vinílico en buen estado.

Diseños de marquesinas autorizadas:

Paneles de hasta 3 metros de largo se trabajarán con un logotipo colocado del lado ilustrado en la imagen



En distancias mayores a 3 metros, se debe de intercalar entre la información del distribuidor y los logos, la distancia mínima entre logos es de 2.5 metros.

Ejemplos de espacio utilizado en el bastidor ordenando logotipo e información del distribuidor

Beispiel: 2,5 Meter Blendenlänge, 0,4 Meter Höhe  
Blende ist mit einem Rechtecklogo auf der rechten Seite gekennzeichnet.



Beispiel: 5 Meter Blendenlänge, 0,4 Meter Höhe  
Blende ist an beiden Ecken von je einem STIHL Rechtecklogo begrenzt.



Beispiel: 12 Meter Blendenlänge, 0,4 Meter Höhe  
Blende ist mit mehreren STIHL Rechtecklogos versehen. Der Abstand zwischen den Logos beträgt mindestens 2,5 Meter und höchstens 4,5 Meter.



Ejemplos de bastidor.



#### 5.4 Aspecto exterior del Local:

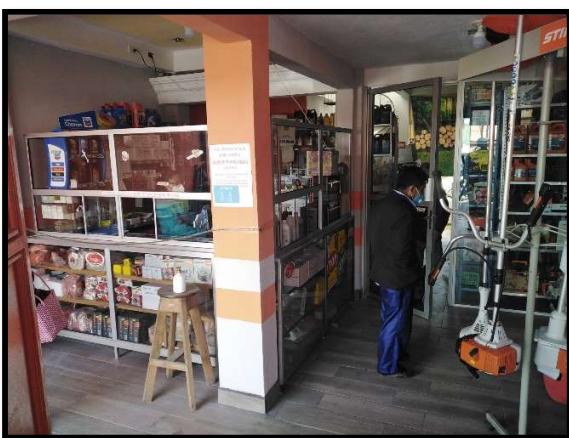
El local del Distribuidor deberá estar en buen estado de conservación y limpieza. Tanto las paredes como los techos no deberán tener roturas, su pintura deberá estar en buen estado y limpia.





## 5.5 Aspecto interior del local:

El interior del local deberá estar en buen estado de conservación, poniendo atención en el estado de paredes, cielos falsos y pisos, los que no deberán tener roturas y deberán estar pintados y limpios. Será evaluada también la organización, distribución del mobiliario, limpieza y exposición de productos. El local de ventas debe tener un ambiente agradable y bien iluminado.



## 5.6 La sala de ventas:

La sala de ventas o área de exposición de productos STIHL deberá estar de acuerdo con las directivas establecidas:

- Deberá tener una superficie mínima tal que permita la exhibición de la mayor parte de los diferentes modelos STIHL.
- La exhibición de accesorios, aceites, elementos de seguridad, cadenas, espadas, etc. deben estar a la vista del cliente para promocionarlos.
- Si el Distribuidor comercializa también otro tipo de equipos, deberá destinar un área exclusiva a la marca STIHL en la cual se exhibirán todos los productos de la línea.
- Las máquinas deberán estar colocadas en estanterías, identificadas con sus características técnicas y precios visibles para el cliente, es obligatorio el uso de exhibidores autorizados por STIHL-COMECA. (Ver información de Exhibidores en Anexo "Exhibidores autorizados")
- El distribuidor no colocará ningún otro producto diferente a los STIHL en el área destinada a la marca de esta casa alemana.



## **5.7 Lugar para la Entrega Técnica:**

El Distribuidor deberá disponer un lugar específico para la Entrega Técnica de los productos STIHL a los clientes. Para esto es ideal tener un mostrador de un mínimo de 1,5 metros de largo sobre el que se puedan apoyar los diferentes modelos de máquinas para su armado y explicación al cliente. Esta área deberá estar identificada como Entrega Técnica y tener un afiche describiendo los pasos a realizar en la misma (provisto por COMECA). Atrás del mostrador y sobre una pared deberán estar expuestos accesorios, lubricantes, conjuntos de corte, equipamiento de seguridad, etc. De esta forma al mismo tiempo en que se informan sobre las instrucciones de uso del producto, se podrá generar una venta de estos ítems.

### **Entrega Técnica:**



## 6. Proceso Comercial

### 6.1 Mercadeo

#### 6.1.1 Material Publicitario

El distribuidor contará con material publicitario como: Playeras, gorras, volantes, etc. Para promover la marca y generar empatía con el cliente final. También la elaboración de publicaciones en sus redes sociales y radio y televisión local es importante para el impulso y aceptación de la marca. Cada uno de los distribuidores exclusivos cuenta con un acceso en nuestra página web [www.comeca.com.gt](http://www.comeca.com.gt), en el cual encontrará imágenes, videos y artes ya elaborados los cuales puede usar en los artículos que considere necesarios. Cada inversión de material publicitario que se realice se colaborará en un 50% del costo por parte de COMECA, siempre y cuando se cumpla con el siguiente procedimiento para la solicitud del apoyo:

- Se presenta a COMECA el arte y cotización del artículo o publicación que se realizará, esto con el fin de velar por cumplir con los requisitos de mercadotecnia.
- Una vez autorizado el arte del producto, el distribuidor procede a cancelar el 100% del valor de la inversión en la publicidad deseada.
- Se presenta a COMECA una copia de la factura emitida por la empresa de publicidad al distribuidor, junto a una factura del distribuidor emitida a COMECA por el 50% bajo el concepto de apoyo publicitario.
- COMECA procede a realizar devolución del 50% a su cuenta mediante una nota de crédito, el cual puede ser usado para cancelación de sus facturas u otro fin.

#### 6.1.2 Ferias y Exposiciones

El Distribuidor deberá participar activamente en ferias y exposiciones zonales, así como acciones de campo (charlas, demostraciones, etc.) con clientes para promover el uso y venta de las máquinas de la marca. Las actividades de campo a realizar (mínimo de 5 por año) serán acordadas con los Ejecutivos de ventas del área. La participación en Ferias y Exposiciones en su zona de influencia es de fundamental importancia para promocionar los equipos STIHL.



Nuestro agrónomo es la persona encargada de apoyar, basado en una programación previa, la realización de visitas y demostraciones en fincas, las cuales son fundamentales para promover los equipos, lograr ventas y afianzar al cliente; es conveniente que tanto COMECA como el Distribuidor puedan proponer clientes y áreas para visitar y realizar trabajos de demostraciones y promoción.

La idea fundamental de esta actividad es que usted como distribuidor entienda y conozca las características y bondades de todos los productos STIHL, para que luego de efectuadas las demostraciones por el agrónomo de COMECA (2 o 3 ocasiones), pueda usted realizar con su grupo de trabajo las demostraciones y presentaciones de productos en ferias y distintos eventos que se realicen en su área de influencia.

### 6.1.3 Taller Móvil

El trabajo de taller móvil también es importante para el impulso del servicio postventa de la marca STIHL, brinda confianza al cliente y asegura que el distribuidor cuenta con el respaldo de COMECA. El taller móvil se coordina con César Ortega en donde se realiza lo siguiente:

- Promoción del servicio de la tienda, generar ventas de repuestos con mano de obra gratis en reparaciones.
- Capacitar al mecánico del distribuidor por medio de la práctica y solución de dudas.
- Evaluación de taller móvil y corrección de procedimientos y recursos en el taller del distribuidor.

En el taller móvil es importante que se involucre en toda la promoción del evento, con anticipación, a todos los colaboradores del distribuidor para que el impacto sea masivo.

La idea fundamental es que cada distribuidor cuente con su propio taller especializado y certificado, así como el personal necesario para la atención de servicio de los productos STIHL en su área de influencia.

El taller móvil no sustituye el taller propio del distribuidor, quien deberá tomar la responsabilidad de la atención de los productos STIHL que distribuye de una manera integral.



## **6.2 Recursos Humanos**

Este ítem evalúa aspectos relacionados con los empleados, evaluando funciones y capacidades dentro de la empresa. Básicamente se confirma si los empleados del distribuidor están entrenados en los cursos ofrecidos por COMECA - STIHL y si los mismos emplean sus conocimientos en el día a día, tanto en la parte comercial como en la parte técnica las cuales son complementarias.

### **6.2.1 Organigrama del Distribuidor**

Se deberá presentar un organigrama detallando los nombres, puestos, antigüedad en la empresa, de todos los integrantes de esta, tanto de la casa central como de las sucursales que pudiera tener (Nombre, puesto, número de teléfono, correo electrónico, etc.).

### **6.2.2 Entrenamiento en Ventas**

Los vendedores del Distribuidor deben estar entrenados en la Argumentación de Ventas de todos los productos de la línea STIHL. Al menos uno de los vendedores deberá haber asistido a uno de los Cursos de Ventas dictados durante los 2 últimos años. Se verificará su presencia mediante el listado de asistencia de estos.

## **6.3 Procedimientos Internos**

Este ítem evalúa si el Distribuidor cumple con procedimientos internos propios o definidos por COMECA - STIHL respecto a diferentes sistemas como Garantías, reparaciones, atención al cliente, etc.

Esto tiene por finalidad por un lado brindar al cliente una atención más rápida, eficiente y confiable, y por otro cumplir con los requisitos establecidos por COMECA - STIHL en sus procedimientos y en la relación Distribuidor / COMECA.

### **6.3.1 Índice de Satisfacción de los Clientes**

Se deberá informar si el Distribuidor lleva algún índice de satisfacción de los clientes para medir el resultado de su Gestión de Servicio y Ventas. Estos clientes deben estar registrados en una lista la cual deben de generar para tener un mejor control de ellos.

Como una herramienta sugerida se propone el sistema NPS, el cual es un sistema de puntuación a preguntas estipuladas para evaluar que tanto recomendarían la marca y su servicio. Con esta herramienta pueden identificar los tipos de clientes: Promotor, Neutro o Detractor. Al identificarlos podremos dar más atención a las malas experiencias del cliente (Detractor) y solucionarla hasta llevar a este cliente a ser un cliente satisfecho totalmente (Promotor) por medio de un seguimiento controlado.

Este procedimiento de evaluación a clientes finales también lo pueden evaluar mediante una encuesta, la cual se procesará y se llegará al mismo objetivo: la satisfacción del cliente.

### **6.3.2 Gestión de precios**

El Distribuidor deberá tener una Lista de Precios de los productos STIHL actualizada y disponible para el personal del Distribuidor o clientes. La misma podrá estar en papel o en archivo electrónico. Se buscará que los precios de lista del distribuidor estén dentro de un rango no mayor a un +-5% con respecto a los precios de lista de COMECA buscando ser competitivos y logrando establecer un precio equivalente en todo el territorio guatemalteco, esto se estará verificando en la visita por parte de los vendedores al distribuidor.

### **6.3.3 Entrega Técnica**

Como base fundamental del buen uso de una máquina y su excelente funcionamiento es importante contar con una entrega técnica adecuada, la cual todo el personal del distribuidor debe conocer completamente, los temas a explicar son los siguientes:

- Conocimiento de la garantía
- Tipo de combustible a utilizar
- Tipos de aceite
- Servicio de Mantenimiento
- Entrega de Herramientas
- Procedimiento de Arranque
- Procedimiento para Desahogar
- Uso de equipo de protección personal

Es conveniente contar con una constancia de que esta entrega fue realizada, para respaldo en un reclamo de determinado cliente.

## **7. Gestión de Pedidos**

### **7.1 Control de Existencia en Repuestos y Maquinaria**

La existencia de piezas de repuestos y maquinaria deberá estar organizada, clasificada y almacenada en espacios destinados al almacenaje; los repuestos y maquinaria deben ser únicamente originales y adquiridos a COMECA, se realizará control de estos aspectos periódicamente. Las piezas de repuestos deberán estar un buen estado de conservación. Además, el Distribuidor deberá tener un control de existencia de repuestos, el cual puede ser electrónico o no. Lo ideal es que tenga un programa de computación para el control de stock, que al buscar un determinado número de pieza aparezca la cantidad disponible, el precio y la localización. Cuando este stock sea en papel, los criterios de búsqueda también deben ser los mismos.

### **7.2 Pedidos y Órdenes de compra**

Los pedidos deben ser realizados en una hoja Excel ya sea por medio del sistema de partes en línea (SSC) o con la base de datos que cuente el distribuidor. En el pedido de repuestos debe indicar:

- Número de pieza
- descripción
- Cantidad para solicitar

Pueden hacer un formato propio, el formato que se descarga en el SSC o bien tomar como ejemplo la hoja de pedidos que se encuentra en Anexo "Ejemplo de Hoja de Pedido". Pueden utilizar órdenes de compra como método de pedidos si cuentan con un esquema de forma de realizar pedidos.

## **8. Gestión de Taller**

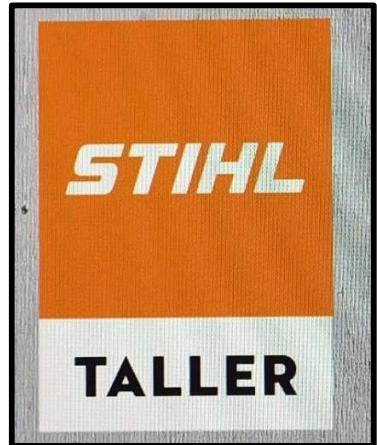
Este ítem evalúa el Servicio Técnico del Distribuidor en lo que se refiere al área de trabajo del mecánico, herramientas, dispositivos, literatura técnica STIHL, etc.

### **8.1 Servicio Técnico del Distribuidor:**

El distribuidor obligatoriamente deberá tener un Servicio Técnico. En caso de que el Servicio Técnico sea llevado a cabo por un tercero, éste igualmente deberá cumplir los criterios de normalización y la responsabilidad de tener su capacitación STIHL actualizada. La documentación técnica y las herramientas actualizadas serán del Distribuidor y no del tercero.

### **8.2 Ubicación del Taller / Servicio Técnico:**

El Taller / Servicio Técnico deberá estar en el área del Distribuidor, no puede estar lejos del distribuidor. El área de Taller deberá estar debidamente identificada con una placa o rotulo que indique ser taller de servicio STIHL:



## 8.3 Entrenamiento de Servicio Técnico:

El distribuidor debe contar con al menos un mecánico que haya aprobado por los menos dos módulos de entrenamiento de servicio destacados a continuación:

Modulo Básico: Motores 2 tiempos, Motores 4 tiempos

Modulo Intermedio: Carburadores, Ajustes de Carburador

Modulo Avanzado: Herramientas Especiales

## 8.4 Manuales e Informaciones Técnicas

Es obligatorio que los técnicos del Distribuidor tengan acceso a los manuales de reparación, mantenimiento, repuestos e informaciones técnicas que están disponibles en el programa en línea SSC (STIHL SERVICE COMUNICATION) para su consulta en cualquier momento. Los integrantes de servicio técnico deben contar con su usuario y contraseña activa, de esta manera contaran con la información que deseen consultar sin mayor problema.

The top screenshot shows a catalog search results page. The left sidebar lists various product categories. The main area displays a message: "NO SE HAN ENCONTRADO VERSIONES DEL PRODUCTO O NO HA SELECCIONADO NINGÚN PRODUCTO."

The bottom screenshot shows a detailed technical drawing of a cylinder assembly. The drawing is labeled with part numbers 1 through 17. To the right of the drawing, there is a parts list table:

REFERENCIA	NÚMERO DE PARTE	DESCRIPCIÓN
1	1119 029 2301	Junta del cilindro 0.5 mm
2	1119 020 1201	Cilindro con pistón Ø 50 mm

Como Soporte importante con la asesoría de repuestos y solución de dudas técnicas, así como verificar precios se encuentra **Waldemar Peralta** como apoyo, por medio de WhatsApp y llamadas telefónicas; puede atenderlos dentro del horario de oficina y su número de teléfono es el **5717 9407**.

## 8.5 Condiciones Generales de Taller/ Servicio Técnico

Las características del Taller deben ser las adecuadas para que los técnicos disponibles trabajen cómodamente. Debe estar equipado con las herramientas comunes y especiales (Ver Anexo “10.1 Listado de Herramientas Especiales”). Debe disponer del lugar y equipamiento necesario para la limpieza, reparación y mantenimiento de las maquinas. Debe tener suficiente iluminación y ventilación natural o artificial para trabajar cómodamente y sin esfuerzos. Debe estar **limpio y ordenado**, al igual que lo debe ser su forma de trabajo; se evaluará la organización del taller y de los recursos disponibles.

### 8.5.1 Bancos de Trabajo

Será evaluado el estado de los bancos de trabajo en los aspectos de conservación, limpieza, organización y cantidad de bancos suficientes para todos los mecánicos. El banco ideal es el construido en acero tubular de 2 m de largo por 0,8 m de ancho. Es importante destacar que los bancos de trabajo no tengan excesiva cantidad de cajones o estantes para que no sirva de depósito de ítems innecesarios. El tablero de herramientas debe estar disponible para todas las herramientas especiales y comunes. Este tablero se deberá fijar arriba del banco o en una pared dentro del taller. Se deben adquirir en COMECA las láminas con los diseños de las herramientas especiales STIHL.



### 8.5.2 Computadora para Servicio Técnico

El Distribuidor deberá tener una computadora para el Taller para que los técnicos puedan tener acceso a toda la información almacenada en la misma. En esta misma PC, los técnicos confeccionarán las fichas de los clientes, los presupuestos, el seguimiento de las reparaciones, etc.

### **8.5.3 Área de Lavado**

El Taller / Servicio Técnico deberá disponer de un sector de lavado que permita la limpieza de los equipos y partes previo a la reparación de las maquinas. Sería deseable disponer de una batea de lavado (Pila) que permita separar el aceite y el agua resultante del lavado de los equipos.



### **8.5.4 Área de Corte y Afilado de Cadena**

Dentro del Taller del Distribuidor se deberá disponer de un sector destinado para el corte, armado y afilado de cadenas para motosierras. El área de corte de cadena deberá contar con una mesa sobre la cual se realizará la medición, corte y armado de cadenas sobre la que se ubicará el equipo remachador y un equipo abre-remaches (modelos STIHL NG 5 y NG 4 respectivamente), como opción un área de afilado con máquina de afilar eléctrica (STIHL USG). **No se aceptarán equipos de otras marcas para trabajar en taller STIHL.**



## **8.6 Procedimientos de Taller/Servicio Técnico**

El distribuidor debe cumplir y conocer los procedimientos internos propios o sugeridos por COMECA en este Manual.

### **8.6.1 Garantías**

Todas las personas involucradas en la Venta y Servicio Técnico del Distribuidor deben conocer los alcances y limitaciones de la Garantía STIHL. El distribuidor con taller y técnico certificado tiene potestad para solucionar una garantía, siempre y cuando tengan su

certificación activa en un tiempo no mayor a 18 meses. Caso contrario se deberá enviar a instalaciones de COMECA con el fin que el equipo sea evaluado y se autorice la garantía, el procedimiento de solicitud de un cambio de repuesto por garantía de una maquina es el siguiente:

- El técnico del distribuidor procede a revisar la pieza y al constar que es una garantía se procede a sustituirla por una nueva.
- Se envía un reporte de la situación de la garantía explicando cual es la pieza que se cambia; proceden a enviar la pieza a su vendedor para que COMECA la revise y autorice la garantía.
- COMECA al constar que la pieza si es parte de una garantía, procede a cambiarla por una nueva que se enviará al distribuidor.

Los Certificados de Garantía de las máquinas vendidas deberán estar completos con toda la información requerida, firmados por el comprador y por el Distribuidor al momento de la entrega técnica y debidamente archivados. Se recomienda guardarlos con una copia de la factura de venta al cliente a los efectos de que al momento de tener que reclamar una Garantía se disponga de ambos documentos para copiar y enviar a COMECA junto con la pieza dañada. Tanto los Certificados de Garantía como las facturas de venta deberán archivarse por un periodo mínimo de 2 años.

#### **8.6.2 Orden de Servicio para Taller – Fichas de Maquinas**

Deberá existir un procedimiento para elaborar y controlar las Órdenes de Servicio de todas las máquinas que ingresen en el Taller a los efectos de hacer un seguimiento de su reparación y/o mantenimiento. Todos los técnicos deberán conocer y realizar este procedimiento. A su vez el Distribuidor deberá tener una ficha (en papel o en forma electrónica) para llevar un seguimiento de todas las maquinas vendidas, los trabajos realizados en las mismas a lo largo del tiempo para que sirva, no solo para control del Distribuidor, sino también para realizar el seguimiento del cliente. (Anexo 1 “10.2 Ejemplo de Orden de Servicio”)

La Orden de Servicio adjunta pretende ser solamente un ejemplo para que el Distribuidor tenga en cuenta toda la información necesaria que debería quedar registrada cuando recibe una maquina en reparación:

- Datos completos del cliente
- Datos de la máquina recibida (principalmente No. De serie)
- Reclamo del cliente o trabajo solicitado (comprobar y detallar si la maquina está en funcionamiento al momento de recibirla)
- Informe técnico, resultado del diagnóstico del equipo
- Presupuesto detallado de repuestos utilizados, mano de obra, precios, etc.
- Autorización del cliente a realizar la reparación en base al presupuesto realizado
- Copia de orden de servicio para retirar la unidad

Cada Distribuidor deberá adaptar la misma de la forma que se resulte más conveniente para su trabajo diario, sin olvidar el objetivo principal de la misma que es ordenar el movimiento de equipos en su Taller.

Así mismo es de suma importancia utilizar una Ficha de Taller para registrar un detalle de los trabajos que se van realizando en la máquina de cada uno de los clientes de forma tal que se pueda hacer un seguimiento de las reparaciones, mantenimiento y problemas que hayan surgido en el equipo a lo largo de su vida útil.

Estas fichas deben archivarse ordenándose de la siguiente manera:

- Por Cliente
- Por Máquina, con número de serie
- Fichas de Taller de los trabajos realizados en cada maquina

Armar en un fichero o de ser posible en computadora, una carpeta por cada cliente y dentro de cada carpeta, armar subcarpetas (una para cada máquina que posea el cliente), donde se archivarán, las fichas de taller que se van acumulando, en las sucesivas reparaciones de cada una de las máquinas.

Ejemplo Gráfico:



De esta manera, se tendrá un control total de las piezas que se fueron cambiando, desde el día que se realizó la venta, en cada una de las máquinas de los clientes.

Al tener una base de datos, se puede ver que repuestos se cambian, con qué frecuencia, en cada una de las máquinas, y en función de ello se pueden hacer sugerencias y observaciones a los clientes.

Por ejemplo, si en las sucesivas planillas de taller se observa un desgaste acentuado de piñones en una MS 361 de un lote de diez que pertenecen a un mismo cliente, sugerir verificar el tensado de la cadena que realiza el operario de esa máquina, ya que esa puede ser la causa de la poca durabilidad de los piñones.

Sin duda, adoptando esta organización, los clientes se van a ver bien atendidos y seguramente a la hora de elegir sus máquinas o renovarlas, van a tener en cuenta el servicio que les brindamos.

### **8.6.3 Lugar de almacenamiento**

El local del Distribuidor deberá disponer de una zona específica e identificada para almacenar las máquinas que ingresen para su reparación o mantenimiento.



## **iGracias por ser parte del TEAM COMECA – STIHL!**

El compromiso incondicional con la calidad de nuestros productos, la acción consciente con el medio ambiente y la observación de la seguridad en el trabajo deben ser parte de los principios básicos de nuestra acción.

Por esto la mejora continua de nuestros productos y procesos son fundamentales para mantener no sólo la calidad de los productos STIHL, sino también la atención y el servicio que les brindamos a nuestros clientes.

La eliminación de las fuentes de riesgo laboral y el manejo responsable de todos los recursos contribuyen al aumento constante de la seguridad en el trabajo.

Para que el Distribuidor logre sus objetivos y metas en este manual, es necesaria la participación y el compromiso de todos. Solamente así será posible hacer de la Certificación un proceso de Calidad que haga diferencia en la rutina del Distribuidor y le brinde un prestigio frente a sus competidores.

## Anexos

### Listado de Herramientas Especiales

Obligatoria	Disponible	Kits	Código	Descripción
X		X	0000 890 1701	Kit herramientas especiales Comprobador presión - vacío
X			0000 890 2201	Herramienta de montaje
X	X		0000 890 2300	Destornillador pequeño/mediano/grande
X			0000 893 2600	Cinta tensora de sujeción
X			0000 893 5903	Listón de tope
X			0811 611 8200	Pinza A10 DIN 5254
X			0811 611 8380	Pinza A19 DIN 5254
X			0811 641 8380	Pinza C19 DIN 5254
X			0812 542 2041	Inserto T20X125
X	X		0816 610 1495	Pinza
X			1106 890 4501	Extractor de volante
X	X		1106 890 4510	Extractor
X			1106 893 4000	Calibre de limado
X			1106 893 9200	Ensanchador de ranura de espada
X			1107 191 1201	Tornillo de tope
X			1107 890 4500	Extractor de volante
X			1108 893 2400	Casquillo de montaje de retenes
X			1108 893 2405	Casquillo de montaje de retenes
X			1108 893 4700	Perno de montaje bulón pistón
X			1108 893 4800	Calza de madera
X			1110 890 4500	Extractor de volante
X			1110 893 4000	Calibre de limado
X			1110 893 4700	Perno de montaje bulón pistón
X			1110 893 9000	Pieza para estrechar ranura
X			1110 893 9200	Ensanchador de ranura de espada
X			1111 890 6400	Calibre de ajuste
X			1111 893 4600	Casquillo de montaje
X			1111 893 4700	Perno de montaje bulón pistón
X			1114 893 4601	Casquillo de montaje de retenes
X			1114 893 4700	Perno de montaje bulón pistón
X			1115 893 4600	Casquillo de montaje de retenes
X			1117 890 0900	Tubo para montaje de resorte

X		1118 893 2401	Casquillo de encaje de retenes
X		1118 893 4602	Casquillo de montaje de retenes
X		1118 893 7200	Perno de montaje de rodamientos
X		1119 893 2410	Casquillo de montaje de retenes
X		1119 893 7200	Perno de montaje rodamientos
X		1120 893 2400	Casquillo de montaje de retenes
X		1120 893 7200	Perno de montaje rodamientos
X		1121 893 2400	Casquillo de montaje de retenes
X		1122 893 2405	Manguito de montaje
X		1122 893 4600	Manguito de montaje
X		1123 890 2202	Herramienta montaje bomba de aceite
X		1123 893 2400	Manguito de montaje
X		1123 894 7700	Pieza guía
X		1127 890 6400	Calibre de ajuste
X		1128 890 3900	Manguito de montaje
X		4112 893 2400	Manguito de montaje
X		4112 893 2401	Manguito de montaje
X		1127 893 2602	Cinta de Sujecion
X		4116 893 4601	Casquillo de montaje de retenes
X		4116 893 7200	Perno de montaje rodamientos
X		4116 893 7205	Perno de montaje rodamientos
X		4118 890 6400	Calibre de ajuste
X		4118 890 6401	Calibre de ajuste
X		4119 890 4501	Extractor
X		4119 850 4501	Extractor cárter
X		4119 890 4600	Herramienta de desmontaje cigüeñal
X		4119 893 2400	Casquillo de encaje de retenes
X		4119 893 4600	Casquillo de montaje de retenes
X		4119 893 7200	Perno de montaje rodamientos
X		4130 890 3600	Llave montaje embrague
X		4133 893 0800	Extractor de volante
X		4221 893 5900	Listón de tope
X	X	5910 007 2201	Kit herramientas para montaje ZS
X	X	5910 007 2205	Juego de herramientas de montaje AS
X		5910 850 1100	Cuentarevoluciones EDT 7
X		5910 850 4503	Comprobador encendido ZAT 4
X		5910 850 4520	Comprobador encendido ZAT 3
X		5910 890 2202	Herramienta montaje cigüeñal
X	X	5910 890 2301	Destornillador Torx T20 x 150

<b>X</b>	<b>X</b>		<b>5910 890 2400</b>	<b>Destornillador Torx T27 x 150</b>
<b>X</b>	<b>X</b>		<b>5910 890 2420</b>	<b>Destornillador tubo 8mm</b>
<b>X</b>			<b>5910 890 4500</b>	<b>Extractor</b>
<b>X</b>			<b>5910 893 0801</b>	<b>Extractor de volante</b>

## **Ejemplo de Orden de Servicio**

Autorizo el presupuesto detallado arriba y estoy de acuerdo con la fecha de entrega de la unidad reparada.

Autorizo la venta del equipo en caso de que el mismo no sea retirado dentro de los 180 días posteriores a la fecha pactada de entrega como resarcimiento de la reparación del equipo.

Fecha de entrega:	Firma del cliente:
	Aclaración de firma:
.....Cortar y entregar al cliente.....	
NOMBRE DISTRIBUIDOR	Marca:.....Modelo:..... Nº de serie:.....
.....	Espada:.....
.....	Cadena:.....
.....	Otros:.....
Nombre del Cliente:.....	
Fecha de recepción del equipo:.....	
Fecha de entrega del equipo:.....	

## Ejemplo de Hoja de pedidos



**INSAGRO**

### SOLICITUD DE REPUESTOS

Proveedor:	COMECA
Atención a:	JUNIOR HERNANDEZ
Dirección:	
E - mail:	<a href="mailto:jhernandez@comecagt.onmicrosoft.com">jhernandez@comecagt.onmicrosoft.com</a>
	teléfono:

Fecha:	07/09/2021	Solicitud No.	14
<b>MAQUINAS,REPUESTOS Y ACCESORIOS STIHL</b>			
Código	Descripción		Cantidad
4119 791	Carcasa de apoyo		
0605			
4003 710			
2103	Cabezal de corte TrimCut 41-2		
4119 149			
0600	Junta de silenciador		
9512 003			
2340	Jaula de agujas 10x14x13		
1135 029			
2300	Junta del cilindro 0,5 mm		
1125 149			
0601	Junta de silenciador		
1128 195			
3500	Resorte		
1128 647			
2400	Resorte		

INSAGRO  
Tel.

## Constancia de Entrega Técnica

### COMPROBANTE DE ENTREGA TECNICA

Yo, \_\_\_\_\_ hago constar que he sido instruido y en los aspectos que abajo se detallan, y asumo la responsabilidad de vigilar el cumplimiento eficiente de todos ellos, los cuales me ayudaran a utilizar adecuadamente el producto STIHL que estoy adquiriendo.

1. Conocimiento de garantia  
3 meses PDF
2. Tipo de gasolina  
Regular
3. Tipos de aceite  
Proporciones de mezcla   
Tipo de aceite para lubricacion
4. Servicio de mantenimiento  
Filtro de aire, Bujia, Filtro de combustible   
Descarbonizacion
5. No kilometrar
6. Entrega de herramientas (solo en maquinaria que aplique)
7. Procedimiento de arranque
8. Procedimiento para desahogar
9. Uso de equipo para proteccion personal

Modelo de equipo adquirido: \_\_\_\_\_  
No. De Serie: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Firma de Cliente

Vendedor:

Fecha: