

Criterios de Tarificación en Servicios Técnicos

Transparencia, legalidad y buenas prácticas para una relación justa con el cliente

	De 1 a 4 Equipos	De 5 a 10 Equipos	De 11 a 19 Equipos	A partir de 20 Equipos
Desplazamiento Huesca Ciudad	18 €	15 €	5 €	Gratis
Soporte Telefónico	✓	✓	✓	✓
Asistencia Remota	2 Asistencias / Mes Por Equipo	3 Asistencias / Mes Por Equipo	5 Asistencias / Mes Por Equipo	10 Asistencias / Mes Por Equipo
Actuación In Situ	⚠	⚠	⚠	⚠
Visita Periódica <small>Aunque no surjan problemas, para evitar posibles averías informáticas.</small>	1 Visita gratuita / Mes	1 Visita gratuita / Mes	2 Visita gratuita / Mes	3 Visita gratuita / Mes
Precio por Equipo / Mes	2 pc - 75€ + 18€ desplaz. 3 pc - 105€ + 18€ desplaz. 4 pc - 135€ + 18€ desplaz.	6 pc - 150€ + 15€ desplaz. 7 pc - 160€ + 15€ desplaz. 8 pc - 170€ + 15€ desplaz. 9 pc - 175€ + 15€ desplaz.	12 pc - 208€ + 5€ desplaz. 13 pc - 213€ + 5€ desplaz. 14 pc - 218€ + 5€ desplaz. 15 pc - 223€ + 5€ desplaz.	Consultar
Precio Total / Mes <small>*IVA NO incluido</small>	63 € /mes *Para 1 Equipo	140 € /mes *Para 5 Equipos	203 € /mes *Para 11 Equipos	300 € /mes *Para 20 Equipos



Precios Claros



Marco Legal



Calidad Garantizada

Introducción: Importancia de la Tarificación Transparente

- ✓ **Elemento fundamental** en la relación servicio técnico-cliente
- 👁️ **Transparencia obligatoria:** precios visibles y fácilmente entendibles
- 📐 **Requisito legal,** no solo una buena práctica comercial
- 🤝 **Base para la confianza** y credibilidad del servicio técnico

"En todo SAT es obligatorio que los precios aplicables estén visibles y de forma que sean fácilmente entendibles por los clientes que acudan al servicio."



Marco Legal Actualizado

Normativa Vigente Actual

- ✔ **Real Decreto 1619/2011:** Regula el contrato de suministro de bienes y reparación de bienes muebles de uso doméstico
- ✔ **Ley 3/2014:** De garantías y uso de segunda mano de los bienes de consumo
- ✔ **RGPD:** Para el tratamiento de datos personales en presupuestos y facturas
- ✔ **Ley 21/2013:** De evaluación de efectos de proyectos sobre el medio ambiente (gestión de residuos electrónicos)

Actualización Crítica

El Real Decreto 58/1988 ha sido **derogado**. Su derogación implica importantes cambios en la elaboración y gestión de presupuestos que todo técnico debe conocer.



Tipos de Piezas y su Tarificación

⚙️ Piezas Nuevas

✔️ Garantía completa € Precio distribuidor 📄 Incluye IVA

Tarificación recomendada:

↗️ Precio compra + margen (30-50%)

📊 Ej: 30€ compra → 45€ facturación (50% margen)

🔄 Piezas Recuperadas/Segunda Mano

✔️ Perfectas condiciones ✔️ Consentimiento cliente ⚠️ No para componentes críticos

Tarificación recomendada:

↗️ Precio compra + margen reducido (20-30%)

📊 Ej: 15€ compra → 20€ facturación (33% margen)

🔧 Piezas Reacondicionadas

🔧 Reparadas y probadas ✔️ Garantía específica ✔️ Consentimiento cliente

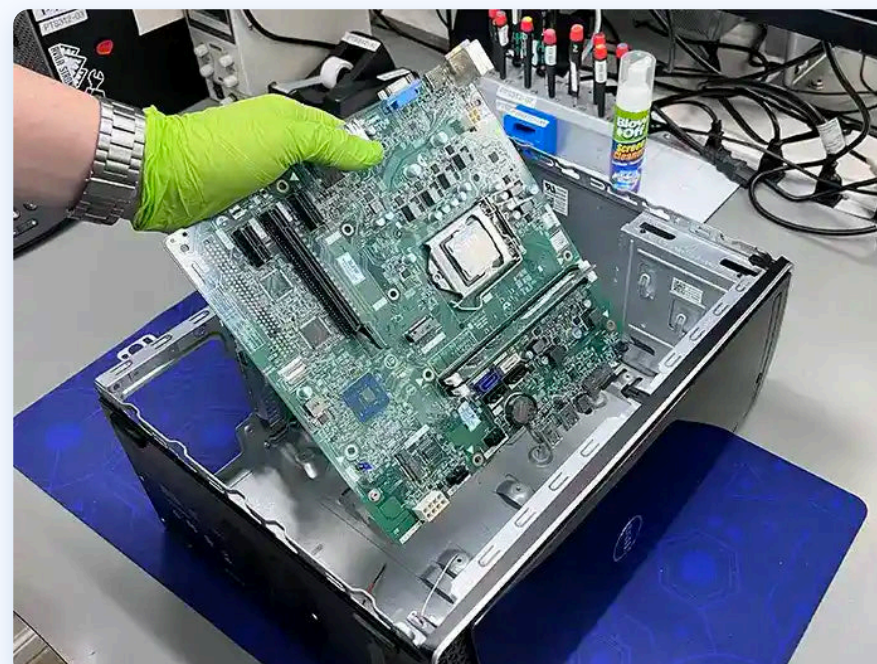
Tarificación recomendada:

↗️ Costo + mano obra + margen (35-45%)

📊 Ej: 20€ costo → 29€ facturación (45% margen)





💡 Consejo práctico

Las piezas utilizadas en reparación deben ser necesarias para solucionar la avería. Las piezas de segunda mano requieren consentimiento expreso del cliente.







Facturación: Contenido Obligatorio




Datos del Emisor (SAT)

-  **Nombre completo** o razón social
-  **Domicilio fiscal** y comercial
-  **NIF/CIF** - Identificación fiscal
-  **Teléfono** de contacto y correo electrónico

Datos del Cliente

-  **Nombre completo** o razón social
-  **Domicilio**
-  **NIF/DNI**
-  **Teléfono** de contacto

Descripción del Servicio

-  **Mano de obra:** horas, tarifa, trabajos realizados
-  **Piezas:** referencia, precio unitario, cantidad
-  **Otros conceptos:** diagnóstico, transporte, urgencia

Consejo práctico

La factura debe coincidir con el presupuesto aceptado (precio igual o menor). La expedición de la factura cierra el procedimiento de reparación.

MULTISERVICIOS LUJOBAOS, C.A.

RIF: J-40164660-3

Dirección: Los Jardines del Valle
Calle 7, Edif 15, Local N° 7
Teléfono (212) 682-7824 Cel (412) 258-8340

FECHA: Junio 06 - 2015
FACTURA 0-000001746

FACTURAR A:

POR: Servicios Tecnicos y Mantenimiento

DESCRIPCIÓN	C/U	COSTO	TOTAL
REVISION Y LIMPIEZA			
INSTALACION ANTIMALWARE Lic. 1 AÑO			
MANTENIMIENTO			
ACTUALIZACIÓN DRIVERS W.7			
BATERIA BIOS (RECALIBRACIÓN)			
TECLADO EQQUS JYK-920			
TOTAL			

GRACIAS POR SU CONFIANZA EN NOSOTROS

Invoicing
Template.com

YOUR PC SERVICE BUSINESS NAME

INVOICE

Address
City, State ZIP
Phone

DATE:
INVOICE #:

BILL TO

[illegible]

THANK YOU FOR YOUR BUSINESS!

Tarificación de la Mano de Obra

🕒 Tarifa Horaria

- 👍 **Ventaja:** Justa para reparaciones complejas
- 🗨️ **Desventaja:** Puede parecer cara para reparaciones simples

€ **Ejemplo:**

Tarifa estándar: 40-60€/hora
Reparación de pantalla: 1.5h × 50€/h = 75€

📋 Tarifa por Servicio

- 👍 **Ventaja:** Fácil de entender para el cliente
- 🗨️ **Desventaja:** Puede resultar en pérdidas en casos complejos

€ **Ejemplo:**

Limpieza y mantenimiento: 40-60€
Sustitución de teclado: 60-90€

↔️ Tarifa Mixta

- 👍 **Ventaja:** Combina lo mejor de ambos métodos
- 🗨️ **Desventaja:** Requiere un sistema bien estructurado

€ **Ejemplo:**

Precio fijo diagnóstico: 25€ (deducible si se acepta reparación)
Tarifa horaria para reparaciones no estándar: 50€/h

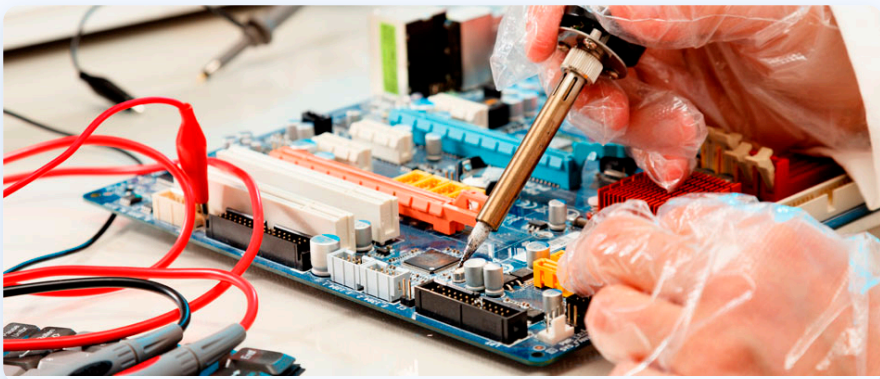
+ Recargos Especiales

! Servicios Urgentes

- 📍 Solicitados explícitamente por el cliente
- 📈 Recargo máximo: 100% del coste estándar

🕒 Fuera de Horario

- 🕒 Nocturno: +30%
- 📅 Festivos: +50%



Buenas Prácticas en Tarificación



Transparencia Total

- Mostrar precios** claramente en taller y web
- Desglose detallado** en presupuestos y facturas
- Explicar** cualquier recargo al cliente



Tarifas Competitivas

- Investigar** tarifas de competidores locales
- Competir en calidad** y garantía, no solo en precio
- Justificar tarifas altas** con valor añadido



Políticas Claras

- Definir** qué se considera "urgente"
- Establecer** horario normal y fuera de horario
- Informar** siempre del recargo antes del servicio



Gestión de Expectativas

- Explicar** por qué algunos servicios cuestan más
- Comparar** con coste de reemplazo del equipo
- Ofrecer opciones** con diferentes niveles de servicio



Consejo práctico

Al facturar actualizaciones de hardware, incluye siempre una nota explicando posibles requisitos adicionales para garantizar la compatibilidad y estabilidad del sistema.



Qualylife
Consulting • Research • Auditing • Training

BUENAS PRÁCTICAS EN EL SERVICIO A CLIENTE

Lo que las buenas prácticas de atención al cliente buscan es generar una relación sólida y duradera con los clientes. Por eso, para que estas prácticas sean buenas deben estar orientadas a satisfacer sus necesidades, usando la comunicación como pilar.



Responda a cada solicitud del cliente.



Alinear el idioma.



Prestar atención a las quejas y reclamos.



Recopilar los comentarios.



Cultivar la relación comercial.



Entregar información y servicio de valor.

Más información en:
+ 57 318 3608284

www.qualylife.com.co



Errores Comunes a Evitar



Falta de Transparencia

- ❗ **Error:** No mostrar precios claramente
- ⚠ **Consecuencia:** Desconfianza y reclamaciones

💡 Solución:

Listado de precios visible en el taller



Tarificación Inconsistente

- ❗ **Error:** Precios diferentes para mismo servicio
- ⚠ **Consecuencia:** Quejas y pérdida de credibilidad

💡 Solución:

Tabla de tarifas clara y seguirla



No Respetar Presupuesto

- ❗ **Error:** Facturar más de lo presupuestado
- ⚠ **Consecuencia:** Reclamaciones y posibles sanciones

💡 Solución:

Elaborar nuevo presupuesto ante cambios



Falta de Desglose

- ❗ **Error:** Facturar conceptos sin explicación
- ⚠ **Consecuencia:** Confusión y disputas con clientes

💡 Solución:

Incluir desglose detallado de todos los conceptos



Guía Completa:

Mejores Prácticas para Gestionar Servicios de TI

Banku
mobile
"Tu Aliado Tecnológico"

! Consejo definitivo

Nunca cobrar más del importe del presupuesto aceptado. Si surge un problema adicional, detén el trabajo, informa al cliente y elabora un nuevo presupuesto antes de continuar.