

Objetivo

Prestar de forma oportuna los servicios solicitados por los distintos departamentos de Selcomp Ingeniería, Homes, Pymes y proyectos que no cuenten con técnico en sitio o que requieran servicio especializado.

Alcance

Aplica para todo el personal de la organización que requiera servicio de soporte, el personal dispuesto en los proyectos y personal de Laboratorio.

Definiciones

Requerimiento: necesidad generada por los usuarios de atención, asistencia o servicio.

Incidente: cualquier suceso sin planificar que no forme parte del funcionamiento estándar de un servicio y que motive una interrupción o reducción en la calidad del servicio y la productividad del usuario.

Requisitos para la calidad: expresión de las necesidades o su traducción en un conjunto de requisitos establecidos cuantitativa o cualitativamente para las características de un producto o servicio, a fin de hacer posible su realización o verificación.

Especificación: documento que establece las características de los requisitos.

Registro: documento que entrega evidencia objetiva de actividades efectuadas o resultados obtenidos.

Herramienta de gestión: sistema o aplicación que ayuda a la gestión, registro, control y seguimiento de los casos que ingresan a la mesa de ayuda.

Descripción del procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
Inicio		
1.Solicitar servicio	<p>Solicitar servicio de forma presencial, telefónica, correo electrónico o herramienta de gestión (Aranda), describiendo de manera concreta el incidente o requerimiento presentado.</p> <p>Para los casos donde la solicitud del servicio es presencial, desde la herramienta de gestión, se imprime una remisión de equipo u Orden de servicio, donde evidencia los datos del equipo ingresado, el No único de caso con el que será trabajado y los datos de contacto con la compañía.</p>	Usuario solicitante
2.Asignar caso al técnico de laboratorio	<p>Verificar en la herramienta de gestión de servicios los casos registrados, asignados al Laboratorio, y designar técnico responsable de la atención y solución.</p> <p>Para la recepción del equipo o elementos remitirse al "Procedimiento Recepción Equipos en laboratorio".</p>	Coordinador de Laboratorio – Técnico de laboratorio
3. Atender y dar solución al servicio o remitir a laboratorio externo	<p>El técnico de Laboratorio, debe atender, documentar y dar solución al servicio asignado, generando diagnóstico, reportes y soluciones adecuadas (en herramienta de gestión de servicios).</p> <p>De no ser posible la reparación en el laboratorio interno, se tendrá la opción de remitir a Laboratorio Externo. (Ver "2 GO-P03-R3 Procedimiento asignación de servicio a laboratorio externo").</p>	Técnico de Laboratorio o laboratorio externo

4.Solicitar Repuesto	<p>En caso de requerir un repuesto para dar solución, el usuario será notificado con el nombre y número de parte del mismo, para que realice el proceso de gestión de cotización y adquisición del repuesto, previa aprobación del jefe inmediato.</p> <p>De igual forma se notificará a los Coordinadores y/o Directores de Proyectos para los contratos con Bolsa de Repuestos, con el fin de que se gestione lo pertinente a la aprobación de adquisición del mismo.</p> <p>Para los proyectos con repuestos incluidos se notificará al coordinador para que se realice la solicitud del repuesto.</p> <p>(ver Proceso Gestión de Aprovisionamiento).</p>	<p>Técnico de Laboratorio y Gestión de Aprovisionamiento/Coordinador y/o Director de Proyecto</p>
5.Solicitar cotización	<p>Para el caso de cliente Homes y Pymes, el especialista de laboratorio encargado del caso, debe solicitar cotización al área de aprovisionamiento y posteriormente realizar envío al mismo, una vez confirmada su aprobación, el coordinador de laboratorio o quien delegue, procede a realizar trámite de pedido.</p> <p>Los repuestos son entregados por el área de aprovisionamiento.</p>	<p>Coordinador de Laboratorio – Técnico de laboratorio</p>
6.Reparar / Instalar repuesto y/o equipo	<p>Reparar y/o instalar repuesto en el equipo intervenido, teniendo en cuenta el diagnóstico inicial.</p>	<p>Técnico de Laboratorio</p>
7.Solucion del servicio	<p>Una vez atendido el servicio se procede a documentar la solución del caso en la herramienta de gestión, la notificación de solución será enviada al usuario quien contará con una garantía de servicio en caso de no estar conforme con la solución, la cual es de 3 días hábiles, donde podrá reabrir el caso, antes de su cierre definitivo y a satisfacción. La devolución del equipo al usuario será realizada conforme se haya pactado.</p> <p>Dependiendo la necesidad del proyecto, desde Aranda se imprime una remisión del caso, donde se visualiza la recepción, diagnóstico y solución del caso, el cual tiene un espacio para las firmas de recibido a satisfacción por cuenta del usuario y el técnico de laboratorio que atiende el caso.</p> <p>Para servicios Homes Y Pymes se brinda una garantía de servicio de 30 días calendario, en caso de no estar conforme con el servicio o se presente una falla en el equipo relacionada a la atendida en el caso puntual.</p>	<p>Coordinador de Laboratorio – Técnico de laboratorio</p>
8. Fin		

Matriz de comunicación

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Requerimiento de servicios técnico o especializado	Clientes Internos (Proyectos Selcomp) y Externos (Homes y pymes)	Mesa de ayuda - Recepción Laboratorio	Correo electrónico, Telefónico, Web y/o presencial	Cada que se presente	Registro en la herramienta de Gestión
Asignación de servicio	Coordinador de Laboratorio	Técnico de laboratorio	Herramienta de Gestión	Cada que se presente	Registro en la herramienta de Gestión
Solicitud de Cotización	Coordinador de Laboratorio y/o Técnico de Soporte	Gestión de aprovisionamiento	Herramienta de Gestión	Cada que se presente	Registro en la herramienta de Gestión
Aprobación Cotización	Coordinadores de Proyectos - Cliente Internos y/o Externos	Mesa de ayuda	Correo electrónico, Telefónico, Web y/o presencial	Cada que se presente	Correo electrónico y/o Registro en la herramienta de gestión
Solicitud de repuestos	Coordinador de Laboratorio	Gestión de aprovisionamiento	Pedido en Novasoftware - Registros en la herramienta de Gestión	Cada que se requiera	Registro en la herramienta de Gestión
Instalación repuestos	Técnico de Laboratorio	Clientes Internos (Proyectos Selcomp) y Externos (Homes y pymes)	Herramienta de Gestión	Cada que se presente	Registro en la herramienta de Gestión
Facturación	Coordinador de Laboratorio	Gestión de Operaciones	Novasoftware	Cada que se presente	Registro en el sistema Novasoftware
Atención y solución	Coordinador de Laboratorio y/o Técnico de Soporte	Clientes Internos (Proyectos Selcomp) y Externos (Homes y pymes)	Herramienta de Gestión	Cada que se presente	Registro en la herramienta de Gestión

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	José Luis Vela	2012-02-24	Omar Rojas	2012-02-27	Salvador Angulo	2012-03-02	Elaboración Inicial.
1	José Luis Vela	2013-02-02	Jackeline Ordóñez Barbosa	2013-02-06	Salvador Angulo	2013-03-20	Ajuste de actividades, modificación de código y logo.
2	Mónica Barrera	2018-04-09	Diana Victoria Morales	2018-04-09	Leidy Mondragón	2018-04-11	Actualización generalidades, y matriz de comunicación.
3	Andres Roza	2019-03-15	Leidy Mondragón	2019-03-15	Diana Victoria Morales	2019-03-19	Actualización general al Procedimiento.