

## Objetivo:

Prestar de forma oportuna, los servicios solicitados por proyectos de la compañía que no cuentan con técnico en sitio o requieren de servicio especializado.

## Alcance:

Aplica para el Proceso Gestión de Operaciones, personal dispuesto en los contratos, técnicos en sitio 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, o puede motivar, una interrupción o reducción en la calidad del servicio y la productividad del usuario.

**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.

**Garantía de Servicio:** es un compromiso temporal del prestador del servicio con el cliente, quien se obliga a reparar gratuitamente algo vendido en caso de daños y/o inconformidad.

## Descripción del procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
<b>Inicio</b>		
<b>1. Solicitar servicio</b>	Solicitar servicio de forma presencial, telefónica, correo electrónico o herramienta de gestión (Aranda) Ver <b>instructivo, Creación de casos en Aranda</b> ( <u>Red de Funcionarios/Gestión de Operaciones/3. LABORATORIO/ 6 No controlados</u> ), describiendo de manera concreta el incidente o requerimiento presentado, teniendo en cuenta que debe indicar los datos establecidos en la Plantilla Ver <b>Plantilla solicitud servicio laboratorio</b> ( <u>Red de Funcionarios/Gestión de Operaciones/3. LABORATORIO/ 6 No controlados</u> ). Que se encuentra al final de este procedimiento.	Cliente (Usuario) - Coordinador de Proyectos
<b>2. Seguimiento caso en Laboratorio</b>	Una vez solicitado el servicio, independientemente del canal, (Presencial, telefónico, correo electrónico o Herramienta de gestión (Aranda)), en laboratorio se realiza un registro único de solicitud (Incidente o requerimiento), el solicitante recibirá un correo electrónico con el N° de caso y a este mismo, recibirá los avances durante el servicio hasta su cierre. El usuario también podrá solicitar avances por cualquiera de nuestros medios de comunicación.	Usuario / Mesa de Ayuda Selcomp / Especialista laboratorio
<b>3. Solicitud de repuesto</b>	En caso de requerirse, y se deba reemplazar un repuesto para dar solución al caso, el usuario será notificado con el nombre y número de parte del mismo, para que realicen el proceso de gestión de cotización y adquisición del repuesto. (Ver <b>Instructivo Solicitud de pedidos facturación Novasoft</b> ). ( <u>Red de Funcionarios/Gestión de Aprovisionamiento/4. ALMACÉN/ 4. No controlados SGC</u> ).	Usuario (Director o Coordinador de Proyecto)
<b>4. Reparar / Instalar repuesto y/o equipo</b>	Una vez sea entregado el repuesto para reparación a Laboratorio (por parte del usuario o almacén), en laboratorio se procede a realizar la instalación, y respectiva documentación del caso en la herramienta de gestión, notificando el estado de la solicitud.	Técnico de Laboratorio
<b>5. Cerrar servicio</b>	Una vez atendido, reparado y se entregue el servicio al usuario final, se procede a realizar el cierre del caso en la herramienta de gestión, la notificación de cierre será enviada al usuario quien contará con una garantía de servicio, en caso de no estar conforme con la solución, cuenta con un plazo de 3 días hábiles para reabrir el caso, antes de su cierre definitivo.	Técnico de Laboratorio / Proveedor
<b>Fin</b>		

## Matriz de comunicación

Motivo	Quién	Con Quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Requerimiento de servicios técnico o especializado	Clientes Internos (Proyectos Selcomp)	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 repuestos	Coordinador de Laboratorio - Coordinadores de Proyectos - Cliente Internos	Gestión de Aprovisionamiento	Pedido en Novasoft - 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)	Herramienta de Gestión	Cada que se presente	Registro en la herramienta de Gestión
Facturación	Directores de Proyecto	Gestión de Operaciones	Novasoft	Cada que se presente	Registro en el sistema Novasoft
Atención y solución	Coordinador de Laboratorio y/o Técnico de Soporte	Clientes Internos (Proyectos Selcomp)	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	Andres Rozo	2019-03-04	Leidy Mondragon	2019-03-06	Diana Morales	2019-03-06	Elaboración Inicial