

Objetivo

Establecer la metodología que se debe seguir para registrar dar tratamiento a las garantías requeridas en los equipos y elementos de los contratos de venta.

Alcance

Este instructivo lo deben conocer y aplicar todos los procesos de la red de proceso de la compañía y cliente externo.

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.

Garantía: es un negocio jurídico mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento de una obligación. Permiten tener la certeza de que, en caso de defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, los responsables se harán cargo de su reparación para que el producto vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso.

Ticket: número único generado por la base de datos que permite identificar tipo de solicitud.

Especificación: documento que establece requisitos del cliente.

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

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.

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.

Verificación: confirmación mediante análisis y evaluación de evidencia objetiva que se han cumplido los requisitos especificados.

Cotización: documento en el cual el departamento de compras utiliza para realizar una negociación.

Base de datos: es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

METODOLOGÍA

1. Rotulación de Equipos:

Durante la toma de inventarios de Equipos y/o elementos vendidos, el personal asignado, debe adherir el rótulo de Garantías, el cual contiene los datos que debe conocer el cliente para solicitar la Garantía de los Equipos (PC's, Monitores, Impresoras, Portátiles, etc.)

2. Registro en la Base de Datos:

Ejecutado un contrato de Venta, el Director de Proyecto o coordinador de proyecto asignado, debe registrar los siguientes datos en el formato establecido como Base de Datos de Garantías:

- Ítem
- Nombre del Proyecto
- Nombre del Director del Proyecto
- Contrato u Operación
- Fecha de Entrega
- Tiempo de Garantía suministrado por el Proveedor-fabricante
- Tiempo de Garantía suministrado por el Selcomp Ingeniería
- Ficha de especificaciones técnicas

Este consolidado debe reposar en la carpeta compartida o servidor con ruta: [\\atenea\Gestion_Garantias](#), con el fin de ingresar permanentemente los datos de los equipos vendidos y mantener la información actualizada.

Es responsabilidad del Director del proyecto o coordinador del proyecto, registrar los contratos de venta inmediatamente se cuente con el inventario.

3. Solicitud por parte del Cliente:

Para solicitar un servicio de Garantía, el Cliente debe comunicarse a la mesa de ayuda o Laboratorio de la Organización, a través de la línea telefónica, correo electrónico o de forma presencial a los siguientes datos, igualmente esta información reposa en la página web de la Organización:

LÍNEA TELEFÓNICA		CORREO ELECTRÓNICO
Bogotá D.C.	338 28 28 Ext. 7777	mesadeayuda@selcomp.com.co

4. Recepción del Incidente:

Una vez recibida la solicitud por parte de la mesa de ayuda, a través de servicio telefónico, correo electrónico o presencialmente los servicios generados por los clientes (CONTRATOS DE VENTA DE LA COMPAÑÍA - HOMES Y PYMES), se registra la información general del cliente en la herramienta de administración de incidentes (Herramienta de Gestión): empresa, nombre del usuario, dirección, piso, oficina, teléfono, correo electrónico, NIT o Número de Cédula; así como la información del equipo: marca, modelo, serial, placa de inventario y falla reportada, además de identificar cada una de las partes removibles con el número de ticket.

5. Ubicación de información en la Base de Datos:

La mesa de ayuda procede a buscar los datos suministrados en la Base de Datos de Garantías con el fin de confirmar la fecha de venta y tiempo de garantía suministrado por el Selcomp Ingeniería. Ubicados estos datos se procede con la siguiente etapa, de lo contrario se inicia proceso de revisión con las áreas comprometidas en el procedimiento (Aprovisionamiento, Comercial y Operaciones) para identificar el posible error.

6. Asignación de caso:

La mesa de ayuda verifica en la herramienta de gestión y conforme a los acuerdos de niveles de servicio establecidos prioriza la asignación de los técnicos teniendo en cuenta la experiencia, habilidades y conocimientos de cada uno, documentando en la herramienta de gestión. Si el equipo aún conserva la garantía con el proveedor o fabricante, se contacta y se tramita a través de sus procedimientos.

7. Ubicación del equipo y/o elemento

Generado el caso la persona asignada realiza confirmación remota del estado del elemento si es necesario se dirige al sitio de ubicación del equipo o elemento, verificando el estado de la máquina, de ser necesario, este se traslada al laboratorio de Selcomp, para su diagnóstico y posible reparación en este lugar.

8. Seguimientos de casos:

El Coordinador o mesa de ayuda realiza seguimiento en la herramienta de gestión e informa el diagnóstico realizados a través de correos electrónicos y/o llamadas telefónicas debidamente documentadas en la HGS. (COORDINADORES DE CONTRATOS DE LA COMPAÑÍA o CLIENTE).

9. Cierre de casos:

El técnico asignado realiza la documentación sobre la gestión del caso teniendo presente la instalación del repuesto, el mantenimiento correctivo o la gestión realizada con el proveedor o fabricante realizando la respectiva solución en la herramienta de gestión de servicio.

Documentos relacionados:

Procedimientos de gestión de garantías con terceros.

Procedimiento gestión de garantías propias.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	Jenny Arias	2014-03-17	José Luis Vela	2014-03-20	Jackeline Ordóñez B.	2014-03-25	Elaboración inicial
1	José Luis Vela	2016-10-26	Mireya Beltrán	2016-10-29	Angie Pacanchique	2016-11-04	Actualización de directrices de comunicación y en la metodología
2	Adriana Rodríguez	2018-01-24	Andrés Rozo Diana Morales	2018-01-24	Diana Victoria Morales	2018-01-30	Actualización de directrices de comunicación y en la metodología
3	Andres Rozo	2019-03-04	Leidy Mondragon	2019-03-06	Diana Victoria Morales	2019-03-06	Actualización teléfono de contacto y correo