



PG 05 - Post Venta - Rev. 08

PROCEDIMIENTO	PG 05
POST VENTA (SOPORTE TÉCNICO)	Rev. 08
Fecha Emisión: 09/08/2021	Fecha Revisión: 04/01/2026
Elabora: Responsable de SGC	Revisa y Aprueba: Dirección

1. OBJETIVO

Definir y establecer la metodología para asegurar que el proceso de servicio técnico se realice en conformidad con los requisitos establecidos por la empresa y el Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Servicio de post venta (soporte).

3. RESPONSABILIDADES

El área de **Post Venta** es responsable de la aplicación de este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Post venta / Soporte:** Términos sinónimos para referirse al mismo sector.
- **AGDP:** Sistema WEB de Corvus AGDP.
- **DASHBOARD DE GESTIÓN:** Tablero de control en AppSheet para visualización de métricas y reportes de temporada.

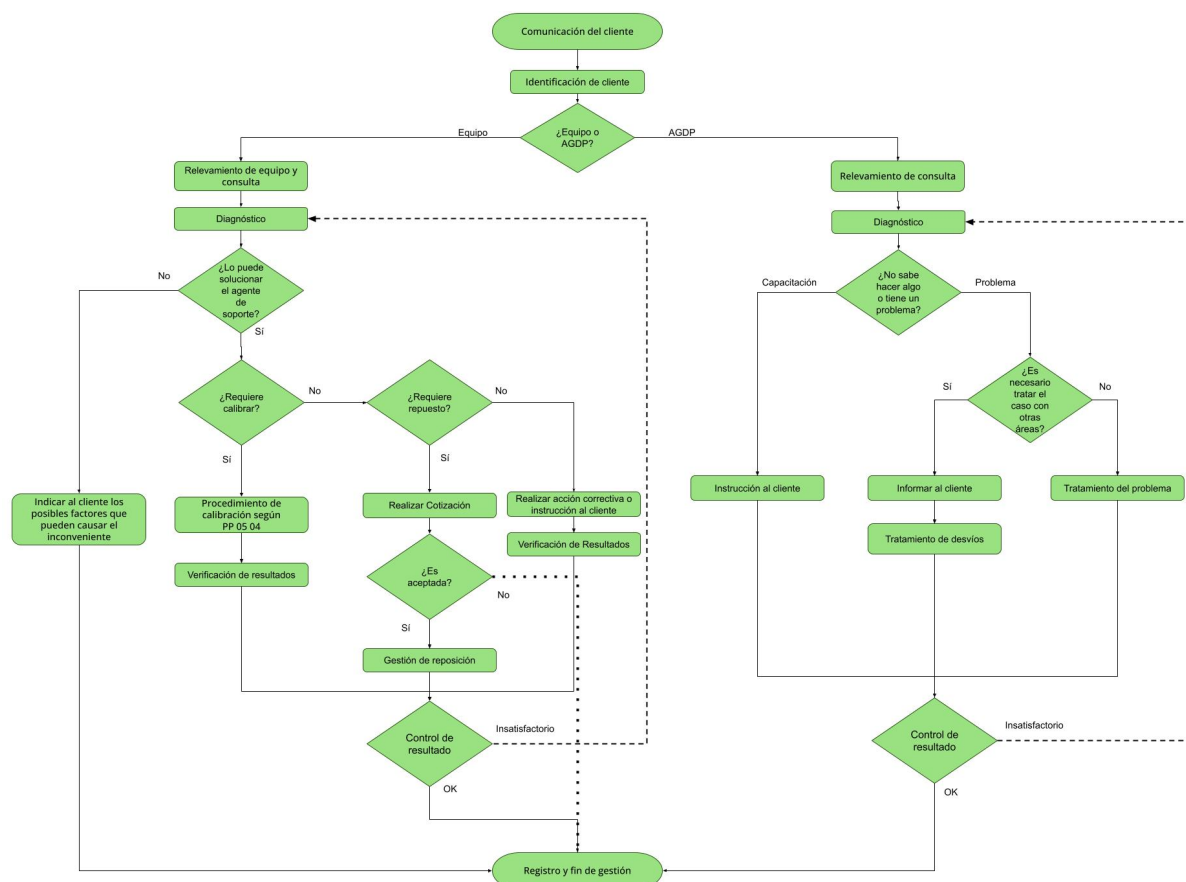


5. DESARROLLO DEL PROCESO

Para el seguimiento, desarrollo y registro se utilizará **AppSheet**, lo que asegura mejor trazabilidad en tiempo real.

- El módulo de **SOPORTE (ACTIVOS)** hace interfaz con el **RPG 05 01 Registro actividades de soporte**.
- El módulo de **Pedidos repuestos** hace interfaz con **RPG 05 03 Pedido de Repuestos**.
- El módulo de **ENVÍOS HACIA CORVUS** hace interfaz con **RPG 05 04 Envío de Clientes hacia Corvus**.
- El módulo de **INSTRUCTIVOS DE SOPORTE** hace interfaz con **RPG 05 02 - Listado de instructivos de soporte**.
- El módulo de **CONECTIVIDADES** hace interfaz con **RPP 05 05 01 - Planilla de Conectividades**.

5.1 Diagrama de Flujo del Proceso de Post Venta





5.2 Recorrido del Proceso

El servicio de soporte técnico recibe el contacto del cliente por los canales disponibles (WhatsApp, Teléfono, etc.). Se identifica al cliente y el tipo de consulta (Equipo o AGDP).

5.2.1 Consulta por Equipo

1. **Identificación y Estado Administrativo:** Se verifica en AppSheet si el cliente se encuentra en estado "Activo". Se aclara que la App no realiza la conciliación automática de deudas; dicho control y la decisión de suspender el soporte por falta de pago es un proceso administrativo manual externo a la App.
2. **Relevamiento y Diagnóstico:** Se realiza el diagnóstico utilizando herramientas detalladas en el *PP 05 01*.
 - **Elemento ajeno:** Si el problema no es de Corvus, se recomienda contactar al técnico especializado correspondiente.
 - **Descalibración:** Se sigue el *PP 05 04 Calibración de Equipos*.
 - **Repuestos:** Si se requiere un repuesto, se registra en el módulo de *PEDIDO DE REPUESTOS* de AppSheet.
 - **Envíos hacia Corvus:** Si el cliente debe enviar un equipo, se registra en el módulo de *ENVÍOS HACIA CORVUS* de AppSheet.

Políticas de Gestión:

- **Propiedad de cliente:** La empresa se responsabiliza de los equipos mientras estén en su poder (no durante el tránsito). Los costos de flete corren por cuenta del cliente.
- **Garantía:** Tablets (1 año, excepto panel táctil), Cámaras (6 meses).
- **Cierre del caso:** Se considera cerrado cuando los comprobantes de envío han sido transmitidos al cliente o área correspondiente.

5.2.2 Consulta por AGDP

1. **Relevamiento:** Identificación del cliente y diagnóstico de la situación.
2. **Acciones:**
 - **Instrucción:** Si es una duda de uso, se instruye al cliente (ver 5.3).
 - **Desvío de plataforma:** Si es un error del sistema, el agente busca una solución inmediata. Si la falla es crítica y afecta la integridad del servicio, se debe proceder a la apertura de una No Conformidad según *PG 03*.

5.2.3 Procesos administrativos



- **Cobranza de conectividades (PP 05 05):** La gestión de licencias se apoya en los datos de AppSheet, pero la conciliación final con Xubio es manual.
- **Nuevos equipos (PP 05 06):** Configuración e instrucción de equipos provenientes de concesionarios.

5.3 Instructivos de Soporte

Se utilizan los instructivos listados en el módulo correspondiente de AppSheet. En el registro de actividad, se prioriza documentar la **acción de mayor jerarquía o impacto** realizada (ej: si se envió un video pero luego se realizó una asistencia remota para calibrar, el registro final debe reflejar el soporte de calibración).

5.4 Control de Resultado y No Conformidades

Se verifica la eficacia de la acción correctiva. Ante fallas que se consideren críticas o recurrentes, el Responsable del área debe abrir una No Conformidad en el registro *RPG 03 01* (vía AppSheet o procedimiento manual según corresponda) para su tratamiento y análisis de causa raíz.

5.5 Metodología de Registro en AppSheet

- **Módulo:** SOPORTE (ACTIVOS).
- **Estado Inicial:** Se abre con "NUEVO".
- **Carga de datos:** Se completan los campos requeridos. Es fundamental registrar la **acción definitiva de mayor impacto** que resolvió el caso.
- **Estado Final:** Se cierra con "CERRAR CASO".

6. HORARIOS DE SOPORTE Y GUARDIAS

- **Hábiles:** 9:00 a 19:30 hs. Sábados: 10:00 a 16:00 hs.
- **Feriados:** Soporte activo como día hábil.
- **Guardias:** Rotativas los sábados, coordinadas vía Calendar. Los horarios están visibles para el cliente en el perfil de WhatsApp de soporte.

7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Soporte realiza las encuestas según lo acordado con Dirección, utilizando disparadores manuales o automáticos según disponibilidad de la herramienta.

8. REPORTES E INDICADORES (TEMPORADA)

Al finalizar cada temporada de trabajo (Cosecha/Siembra), se realiza un análisis de gestión cuyos datos provienen del **Dashboard de Gestión de AppSheet**. El análisis puede contemplar, a modo de sugerencia:

- Cantidad de casos por motivo y falla.
- Análisis de las 3 causas principales de falla.
- Cumplimiento de tiempos de atención.

9. REGISTROS ASOCIADOS

Código	Nombre
RPG 05 01	Registro actividades de soporte
RPG 05 02	Listado de instructivos de soporte
RPG 05 03	Pedido de Repuestos
RPG 05 04	Envío de Clientes hacia Corvus

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Rev.	Descripción	Responsable
09/08/2021	00	Documento inicial	RSGC
...
28/10/2024	06	Actualización de políticas de propiedad de cliente.	RSGC
10/01/2026	07	Migración integral a AppSheet.	RSGC
03/01/2026	08	Ajuste de procesos: Reportes basados en Dashboard AppSheet. Clarificación de consulta manual de deudas. Registro por "acción de mayor jerarquía". Vínculo de fallas críticas con PG 03.	RSGC / Gemini