

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, trámite y respuesta de servicios posventa que permiten una atención al cliente oportuna y eficaz.

2. RESPONSABLES

- Coordinador de operaciones
- Coordinador de Planeación y Control
- Analista de servicio
- Supervisor de planta física
- Técnico

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

3.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

De acuerdo al tipo de mobiliario, obra civil y accesorios instalados para el cliente, la Coordinación de Planeación y Control realiza la programación anual del mantenimiento preventivo en el F-GSP-01 CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO ANUAL y realiza la proyección de costos.

El F-GSP-02 CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO ANUAL MOBILIARIO se envía al jefe de Instalación para la programación de revisión y ajuste del mobiliario.

Una vez realizado el servicio de mantenimiento preventivo se dejará el registro del F-GSP-04 ACTA DE ENTREGA SERVICIO POSVENTA cuando el producto o servicio sea de obra civil. Cuando el servicio sea referente a mobiliario se dejará el registro F-GC-05 Acta de Entrega Proyecto

3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El cliente realiza la solicitud de mantenimiento correctivo por medio de la aplicación web, vía telefónica o al correo atencionalcliente@famoc.net se realiza la programación de mantenimiento y se priorizan las intervenciones.

El Coordinador de Operaciones realiza la planeación de las actividades correctivas requeridas para dar solución a la solicitud del cliente que podrán ser ejecutadas por el supervisor de planta física, el técnico, el departamento de instalación o contratistas externos.

La analista del servicio verifica que los mantenimientos se realicen a conformidad del cliente.

Una vez realizado el servicio de mantenimiento correctivo se dejará el registro del F-GSP-04 ACTA DE ENTREGA SERVICIO POSVENTA cuando el producto o servicio sea de obra civil. Cuando el servicio sea referente a mobiliario se dejará el registro F-GC-05 ACTA DE ENTREGA PROYECTO

3.3. CONTRATACIÓN SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

La contratación de servicios de mantenimiento de obra civil, eléctrica, hidráulica o especializada como ascensores y acondicionadores, se realiza por medio de F-GSP-03 ORDEN DE TRABAJO POSVENTA. Para realizar la orden de trabajo las personas naturales deberán entregar los siguientes documentos:

- Hoja de vida actualizada
- Copia certificados educativos
- Copia tarjeta profesional
- Certificados laborales
- Certificado de estudios complementarios
- Política de autorización de uso de información y datos firmada.

El pago de los servicios se realiza posterior a la entrega de contratistas de la F-GSP-04 ACTA DE ENTREGA SERVICIO POSVENTA

Los mantenimientos de mobiliario se registran mediante la bitácora de obra

3.4 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Cada seis meses la analista de servicio realizará la F-GSP-05 ENCUESTA SERVICIO AL CLIENTE

4. DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA

F-GSP-01 CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO ANUAL
F-GSP-02 CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO ANUAL MOBILIARIO
F-GSP-03 ORDEN DE TRABAJO POSVENTA.
F-GSP-04 ACTA DE ENTREGA SERVICIO POSVENTA.
F-GSP-05 ENCUESTA SERVICIO AL CLIENTE

6. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Paula Gómez Jefe de Calidad	Mauricio Robayo Coordinador de Operaciones Nubia Prieto Coordinadora de Planeación y Control	Jorge Serrano Gerente de Servicio Posventa

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Octubre 2018	1	Elaboración