

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TECNICO	Versión: 0
		Código: PR-SC-003
		Fecha: Octubre 12 de 2021

1. ALCANCE

Procedimiento está orientado al personal responsable de soporte técnico desde el momento de la venta hasta la posventa.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 Normativa vigente del INVIMA referente al tipo de organización y productos que comercializa ULTRADENTAL S.A.S.: Decreto 4725 de 2005 (Ministerio de Protección Social).

2.2 Normativa vigente del INVIMA referente al tipo de organización y productos que comercializa ULTRADENTAL S.A.S.: Resolución 4002 de 2007 (Ministerio de Protección Social).

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Equipo:**

conjunto de herramientas utilizadas por un ser humano para una tarea específica. Son máquinas o herramientas importantes necesarias para completar una tarea determinada.

- **Diagnóstico:**

Es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal.

- **Repuesto:**

Parte de un mecanismo que sustituye a otra usada o estropeada.

- **Servicio técnico:**

Asistencia técnica la capacidad de fundamental dentro de una gestión.

- **Pre instalación:**

- Conjunto de elementos que facilitan la instalación de un sistema eléctrico o técnico.

- **Instalación:**

Establecer, situar algo en el sitio debido. El término también puede aludir al conjunto de los elementos instalados y al espacio que dispone de todo lo necesario para el desarrollo de una determinada actividad.

- **Mantenimiento:**

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TECNICO	Versión: 0
		Código: PR-SC-003
		Fecha: Octubre 12 de 2021

Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que los equipos, puedan seguir funcionando adecuadamente.

Mantenimiento correctivo:

Un conjunto de tareas técnicas, destinadas a corregir las fallas del equipo que demuestren la necesidad de reparación o reemplazo.

- **Mantenimiento preventivo:**

Acción de revisar de manera sistemática y bajo ciertos criterios a los equipos o aparatos de cualquier tipo (mecánicos, eléctricos, informáticos, etc.) para evitar averías ocasionadas por uso, desgaste o paso del tiempo.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Garantizar que el servicio técnico, cumple con los requerimientos y conocimientos para certificar el buen funcionamiento de los equipos comercializados por la compañía. Acompañamiento en todo el proceso durante el tiempo establecido de garantía para los Equipos. Avalar su buen funcionamiento y liberación del equipo para su uso.

5. LIDERAZGO.

La alta gerencia vela por el cumplimiento del procedimiento de servicio técnico con el fin de evitar el incumplimiento en el sistema de gestión de calidad promoviendo el uso continuo del procedimiento y proporciona los recursos necesarios para el buen desarrollo del proceso, cumpliendo con los requisitos legales y normativos vigentes requeridos.

Para el cumplimiento del procedimiento de servicio técnico la alta gerencia asigna la responsabilidad:

Auxiliar de Servicio al cliente: es la persona encargada de asignar cada servicio según el requerimiento y el soporte de entrega a satisfacción con su respectiva firma (soporte técnico).

Ingeniero de servicio técnico: Es la persona encargada de realizar la instalación, verificación, mantenimiento e inspección del equipo para su uso. Debe hacer entrega a Ultradental S.A.S., una acta o reporte de instalación y capacitación firmada tanto por el cliente, como por ellos.

Dirección Técnica: Es la encargada de liberar los equipos para la venta y dar el visto bueno en el acta o reporte del servicio técnico. Debe verificar el cumplimiento de este procedimiento.



**PROCEDIMIENTO
DE SERVICIO TECNICO**

Versión: 0

Código:
PR-SC-003

Fecha:
Octubre 12 de 2021

6. APOYO

Manual del equipo
Documento de pre instalación del equipo
Factura de venta
Hoja de vida
Reporte de instalación y capacitación del Ing. Servicio técnico
Reporte de mantenimiento o garantía.
SAP

7. PROCEDIMIENTO

No.	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL TECNICO				
1	Correo electrónico, y físicas.	Se reciben hojas de vida a nivel nacional.	Auxiliar servicio cliente, Gerentes regionales y gerencia de Equipos.	Correo electrónico de servicio al cliente, dirección técnica, gerentes regionales y Gerente de equipos.
2	Correo electrónico	Se analizan que cumplan con todos los parámetros requeridos para la instalación de los equipos odontológicos, que posean la experiencia y los conocimientos suficientes.	Auxiliar servicio cliente, Gerentes regionales, dirección técnica y gerencia de Equipos.	Correo electrónico de servicio al cliente, dirección técnica, gerentes regionales y Gerente de equipos.



**PROCEDIMIENTO
DE SERVICIO TECNICO**

Versión: 0

Código:
PR-SC-003

Fecha:
Octubre 12 de 2021

3	Correo electrónico	Se envían las hojas seleccionadas a dirección técnica, para visto bueno. Se anexa copia de la hoja de vida, tarjeta profesional y Certificado ante el Invima vigente.	Auxiliar de servicio al cliente.	Correo electrónico de servicio al cliente, dirección técnica, gerentes regionales y Gerente de equipos.
4	Información al área encargada	Se envía toda la información requerida por el departamento de contabilidad para su creación como proveedor de servicio técnico. Se realiza un contrato de servicios a terceros con las condiciones de servicio de soporte técnico tanto de instalación, como de mantenimiento preventivo y correctivo.	Auxiliar contable	Correo electrónico.
5	Correo electrónico.	Para la prestación del servicio técnico se debe seguir el procedimiento de servicio técnico.	Auxiliar de servicio al cliente	Correo electrónico, asesor comercial y Auxiliar de servicio al cliente
PROCESO DE SERVICIO TECNICO				
6	Correo electrónico	El asesor comercial solicita la verificación de pre instalación a servicio al cliente.	Asesor comercial.	Correo electrónico, asesor comercial y servicio al cliente.
7	Correo electrónico	Servicio al cliente solicita al departamento técnico con copia a dirección técnica, la verificación de la pre instalación del equipo, en base al documento previamente entregado por correo (cuando aplica).	Auxiliar de servicio al cliente	Correo electrónico a servicio técnico asignado y Dirección técnica.



**PROCEDIMIENTO
DE SERVICIO TECNICO**

Versión: 0

Código:
PR-SC-003

Fecha:
Octubre 12 de 2021

8	Correo Electrónico.	El departamento de servicio técnico, envía el resumen de la evaluación de la preinstalación y da el visto bueno para la instalación.	Servicio técnico	Correo electrónico al asesor comercial y a Servicio al cliente.
9	Correo electrónico.	El asesor comercial envía correo con el pedido, condiciones de garantía junto con la verificación de preinstalación a cartera para autorizar el pedido.	Asesor Comercial	Correo electrónico a cartera, facturación y servicio al cliente.
10	Correo Electrónico	Facturación envía correo a servicio al cliente con copia Dirección técnica solicitando la hoja de vida del equipo, servicio al cliente la diligencia y la envía a facturación, al asesor comercial con copia a Dirección técnica.	Facturación.	Correo electrónico al asesor comercial, servicio al cliente y Dirección técnica.
11	Correo Electrónico	El asesor comercial pide la instalación del equipo, envía dirección y datos de la persona responsable de la instalación.	Asesor Comercial	Correo electrónico a servicio al cliente.
12	Correo Electrónico.	Servicio al cliente envía correo al ingeniero de servicio técnico asignado con copia a Dirección técnica, según la regional donde se va a instalar el equipo. Se anexa al correo el formato Acta de Entrega Equipos Biomedicos a Satisfacción FR-SC-002 para ser diligenciado al finalizar la instalación y/o capacitación según sea el caso.	Auxiliar de servicio al cliente	Correo electrónico al ingeniero de servicio técnico asignado y dirección técnica. Acta de Entrega Equipos Biomedicos a Satisfacción FR-SC-002 Acta de Entrega Equipos Biomedicos a Satisfacción FR-SC-002



**PROCEDIMIENTO
DE SERVICIO TECNICO**

Versión: 0

Código:
PR-SC-003

Fecha:
Octubre 12 de 2021

13	Correo Electrónico	El ingeniero, confirma fecha y hora de la instalación. A servicio al cliente por correo electrónico y al terminar el servicio envía reporte técnico, capacitación firmada por el cliente y Acta de Entrega Equipos Biomedicos a Satisfacción FR-SC-002, donde este confirma que recibió el equipo a satisfacción. Con la firma del ingeniero de servicio técnico en el documento se avala la inspección del equipo. Este documento lo debe enviar el ing. de servicio técnico a Servicio al cliente y a Dirección Técnica vía correo electrónico o por WhatsApp.	Ingeniero de servicio técnico asignado	Correo electrónico o WhatsApp a servicio al cliente y dirección técnica. Acta de Entrega Equipos Biomedicos a Satisfacción FR-SC-002
14	Reporte de instalación del equipo diligenciado y firmado	El Reporte de instalación del equipo diligenciado y firmado, debe ser archivado en la carpeta digital (Documento de equipos) del computador de servicio al cliente. Se realiza validación de listado Acta de Entrega Equipos Biomedicos a Satisfacción FR-SC-002, la cual debe quedar firmada por las partes.	Auxiliar de servicio al cliente	Carpeta digital (equipos instalados) PC Servicio al cliente Acta de Entrega Equipos Biomedicos a Satisfacción FR-SC-002
15	Equipo instalado con documentos	Servicio al cliente, archiva todos los documentos del equipo en la carpeta ubicada en el escritorio y tiempos una vez sea instalado el equipo y se envían a dirección técnica para su visto bueno. Esta matriz se utiliza para llevar la cronología (fecha en la que termina la garantía del equipo)	Auxiliar de servicio al cliente	matriz de garantías y tiempos diligenciado



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TECNICO

Versión: 0

Código:
PR-SC-003

Fecha:
Octubre 12 de 2021

16	Correo Electrónico solicitando mantenimiento del equipo	Cada cliente debe solicitarlo al correo de servicio al cliente (servicioalcliente@hotmail.com.co) los mantenimientos requeridos según el manual del equipo instalado.	Cliente del equipo	Correo electrónico a Servicio al cliente.
17	Equipo para mantenimiento o garantía	Servicio al cliente verifica la información del equipo con el serial y/o factura del cliente, para saber si la garantía o mantenimiento sigue vigente.	Auxiliar de servicio al cliente	Verificación datos del equipo
18	Equipo para mantenimiento o garantía	Para el mantenimiento o garantía del equipo, se debe seguir el procedimiento descrito en los numerales 12 al 15 de este documento.	Auxiliar de servicio al cliente e ing. de servicio técnico asignado	Equipo verificado
19	FIN DEL PROCEDIMIENTO			

8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La eficiencia y efectividad del proceso es evaluado, con la comunicación verbal con el cliente para que dé a conocer su experiencia con el servicio prestado por el técnico.

Este procedimiento debe ser auditado anualmente.

9. MEJORA

La alta gerencia y el responsable del procedimiento de Servicio Técnico de Ultradental S.A.S. lo evaluarán anualmente y en caso de una oportunidad de mejora será adecuado oportunamente.

De ser necesario realizar un ajuste en el procedimiento, la compañía tomara las medidas inmediatas para su evaluación, corrección, implementación, y divulgación como parte de las acciones correctivas y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

10. TABLA DE CONTROL DOCUMENTAL

No.	Historial de Revisión	Versión	Fecha
1	Versión inicial Procedimiento de Servicio Técnico	0	Octubre 12 de 2021
2			

 Ultradental	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TECNICO	Versión: 0
		Código: PR-SC-003
		Fecha: Octubre 12 de 2021

3			
---	--	--	--