

NOMBRE DEL PROCESO/ SUBPROCESO:		GESTIÓN DE SERVICIO TÉCNICO	
NOMBRE DEL PROCESO PRINCIPAL:	N/A	PROPIETARIO DEL PROCESO:	GERENTE TÉCNICO
MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO			
Por medio de la presente ficha de proceso, se determina como gestionar la planificación y ejecución de los servicios técnicos; los controles para la entrega de los productos y/o servicios, incluyendo la liberación y la gestión de las salidas no conformes.			
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO			
1. Planificación 2. Verificación y Diagnóstico 3. Ejecución de Trabajos 4. Control de Cambios 5. Liberación y Entrega 6. Salidas No Conforme			
ENTRADAS		SALIDAS	
- Requerimiento de servicios del mercado - Pedidos de servicios del cliente		- Productos y servicios prestados - Productos o servicios no conformes	
RECURSOS AFECTADOS			
Puestos Implicados		Infraestructura y Recursos	
- Gerente General - Gerente Técnico - Gerente Comercial - Supervisor Operativo - Asesor de Ventas - Responsable de Postventa - Técnico - Responsable de Depósito y Expedición - Responsable del Sistema		- Herramientas informáticas (hardware y software) - Medios de comunicación definidos - Instalaciones edilicias de taller - Herramientas y equipos de apoyo	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE			
Documentos		Registros	
- Manual del Sistema - Ficha de Proceso 08 Gestión de Servicio Técnico - Ficha de Proceso 03 Gestión de No Conformidades		- Planilla Electrónica Control de Actividades - Orden de Servicio – SO (Presupuesto) - Orden de Servicio - Informe de Asistencia Técnica - Reporte de Servicio - Nota de Remisión - Facturas	
Indicadores		Riesgos	
Reingreso de pedido de servicio por salidas no conformes (< 3 NC x mes)		Servicio técnico deficiente	
SUBPROCESOS			
ORDEN	NOMBRE SUBPROCESO		
1	No aplica		

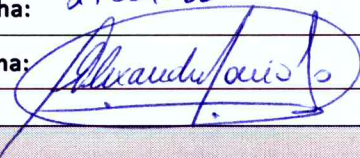


ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	PLANIFICACIÓN	Los requerimientos de servicio de asistencia técnica pueden originarse por: ▪ Solicitud de asistencia a máquinas adquiridas de Pampeiro S.A.; ▪ Solicitud de asistencia a máquinas proveídas por terceros de marcas representadas o no por Pampeiro S.A.; Asi mismo, las ramas de servicios disponibles se agrupan en: ▪ Máquinas y equipos de Trituración; ▪ Máquinas y equipos de Perforación; demás máquinas y equipos. ▪ Servicios varios de corte, soldadura, mantenimiento, entre otros. El requerimiento de servicio técnico es recepcionado, indistintamente, por el Supervisor Operativo, el Asesor de Ventas, el Responsable de Postventa o los Técnicos; ya sea via llamada telefónica, mensaje de WhatsApp o correo electrónico. En todos los casos, los requerimientos son derivados al Responsable de Postventa con los datos mínimos de: nombre del cliente o del contacto, linea telefónica, ubicación y tipo de máquina. En base a los datos recibidos, el Responsable de Postventa contacta con el cliente para recolectar los datos adicionales del desperfecto y asentar los datos en la Planilla Electrónica Control de Actividades para la planificación de los servicios y la actualización del estado de los trabajos que incluye: ▪ Planificado; asistencia coordinada con el cliente para su ejecución. ▪ Ejecutado; asistencia realizada conforme a lo planificado. ▪ Presupuestado; realizado en base a lo diagnosticado en la visita inicial. ▪ Concluido; concretado el trabajo coordinado y aprobado por el cliente. ▪ Facturado; aplicado en los casos de servicios con costos asociados, para lo cual el Responsable de Postventa genera una copia del Informe de Asistencia Técnica y lo entrega al Asesor de Ventas para la facturación.	Gerente Técnico Responsable de Postventa Supervisor Operativo Asesor de Ventas Técnicos
2	VERIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO	Conforme a los datos recolectados por el Responsable de Postventa en el contacto con el cliente, se tienen identificados los posibles casos de: ▪ Asistencia Telefónica: contacto por parte del Técnico de Pampeiro S.A. con el Operador de la máquina o equipo, pudiéndose dar o no solución al inconveniente; en caso de no darse la solución se coordina una visita técnica; en caso de resolver el inconveniente se actualiza el estado a concluido y con ello el requerimiento queda cerrado. ▪ Asistencia In Situ: ejecución de visitas técnicas al sitio de ubicación de la máquina o equipo, en cuyos casos se pueden presentar las situaciones de: ▪ Entrega técnica y puesta en marcha de máquina o equipos; como parte del Proceso de Ventas (Entrega de Pedidos); lo cual es coordinado con la Responsable de Depósito y Expedición. ▪ Verificación y diagnóstico de máquinas o equipos operativos; donde podrá efectuarse la resolución del caso en la primera visita o requerir visitas adicionales conforme a la envergadura del inconveniente. En los casos de asistencias técnicas in situ, se debe tener en cuenta lo definido en la Ficha de Proceso 06 Gestión de Postventa a fin de verificar si la asistencia procede o no a una cobertura de garantía. En base al diagnóstico realizado por el Técnico, los datos recolectados y apoyados con fotografías, son asentados en el Informe de Asistencia Técnica, para la confección del presupuesto en caso de que sea requerido para proseguir con los trabajos.	Gerente Técnico Responsable de Postventa Supervisor Operativo Asesor de Ventas Técnicos



ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	EJECUCIÓN DE TRABAJOS	Para la ejecución de los trabajos, el Responsable de Postventa procede a: 1. En base a la Orden de Servicio (SO) aprobada por el cliente, traslada los datos del mismo al Reporte de Servicio para iniciar el proceso. 2. Confecciona la Orden de Servicio en formulario físico y lo entrega al Técnico asignado, con lo cual queda comunicado con la referencia del inconveniente reportado y la ubicación del cliente. 3. El Técnico asignado según sea el caso, procede a retirar el o los repuestos del Depósito con la Nota de Remisión (Original + Duplicado). 4. En base a las directrices recibidas, el Técnico ejecuta el servicio y registra el resultado en el Informe de Asistencia Técnica que debe ser reportado al cliente al finalizar el trabajo para la firma de conformidad. 5. Finalizada la asistencia, el Técnico hace entrega de la copia del Informe de Asistencia Técnica y la Orden de Servicio, con fotografías al Responsable de Postventa. 6. Así mismo, el Técnico hace entrega de la copia de la Nota de Remisión firmada por el cliente al Responsable de Depósito y Expedición para la gestión de salida del repuesto retirado en el sistema informático. 7. Prosiguiendo con la asistencia realizada, el Responsable de Postventa en base a los datos del Informe de Asistencia Técnica verifica lo realizado y genera el Reporte de Servicio en todos los casos y actualiza el estado de la asistencia técnica en la Planilla Electrónica Control de Actividades. 8. En todos los casos en que se requiera generar presupuesto para el cliente, los datos para la confección son remitidos al Asesor de Ventas, quien lo debe confeccionar, remitir al cliente y realizar el seguimiento hasta obtener el retorno del cliente e informar sobre ello al Responsable de Postventa para proseguir con el servicio conforme sea el caso. 9. Finalmente, ejecutado íntegramente el servicio, el Responsable de Posventa hace entrega de una copia física del Informe de Asistencia Técnica al Asesor de Ventas para que el mismo proceda a la facturación del servicio conforme al presupuesto relacionado al caso. Si el cliente realiza el traslado de la máquina o equipo a las instalaciones de Pampeiro S.A. para la verificación o reparación debe ser recepcionado con la Orden de Servicio para el ingreso al taller y la posterior asignación del Técnico que deberá ejecutar la verificación y reparación correspondiente. Nota: el Responsable de Postventa podrá generar la SO conforme a los datos recolectados en el contacto con el cliente y derivarlo al Asesor de Ventas para la confirmación de márgenes para el presupuesto (SO) a ser presentado al cliente.	Responsable de Postventa Técnicos Responsable de Depósito y Expedición Supervisor Operativo Asesor de Ventas
4	LIBERACIÓN Y ENTREGA	La verificación general in situ se realiza al momento de la entrega del trabajo al cliente al concluir cada visita de asistencia, asentándose los datos de lo verificado, lo diagnosticado y/o lo realizado en el Informe de Asistencia Técnica, documento a ser firmado en conjunto por parte del cliente, contacto u operador de la máquina o equipo y por el Técnico de conformidad de las partes entre lo solicitado y lo realizado.	Responsable de Postventa Técnicos



ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	SALIDAS NO CONFORME	La verificación del estado de funcionamiento de las máquinas o equipos asistidos o reparados se podrán ejecutar en instalaciones de Pampeiro S.A. como en las instalaciones del cliente; en cualquiera de los casos se realizan verificaciones de funcionamiento a fin de comprobar la entrega conforme del trabajo e identificar posible salida no conforme que podrían clasificarse en: ajuste deficiente de partes, pérdida de fluidos, ruidos impropios de funcionamiento, detalles varios de funcionamiento. En los casos de no conformes identificados, debe ser corregido por el Técnico y verificado por el Responsable de Postventa en el Informe de Asistencia Técnica, en caso de identificar reincidencias o incumplimiento del proceso deberá informar adicionalmente al Responsable del Sistema a fin de proceder con lo descrito en la Ficha de Proceso 03 Gestión de No Conformidades.	Responsable de Postventa Técnicos Responsable del Sistema
Elaborado: Responsable del Sistema		Revisado: Gerente Técnico	Aprobado: Gerente General
Fecha: 27-04-22		Fecha: 27-06-22	Fecha: 27-04-22
Firma: 		Firma: 	Firma: 

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA DE EMISIÓN	REVISIÓN	MODIFICACIONES RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR

E-mail: sac@pampeiro.com.py :: Web: www.pampeiro.com.py



REPORTE DE SERVICIO

CLIENTE:			FECHA	NO. ORDEN
CONTACTO:				
TELÉFONO:				
CORREO ELECTRÓNICO:				
ASESOR DE VENTAS:				
CONDICIONES DEL SERVICIO:	GARANTIA:	☐ SI ☐ NO	OTROS:	
ASISTENCIA O SERVICIO SOLICITADO:				
COMENTARIOS ADICIONALES:				

MANO DE OBRA				
DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS	CANTIDAD	TÉCNICO PAMPEIRO S. A.	TÉCNICO SUBCONTRATADO	TOTAL
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
TRABAJOS ADICIONALES				\$ -
			TOTAL M. O.	\$ -

REPUESTOS Y SERVICIOS EXTERNOS				
MATERIAL	CANTIDAD	NO. PO	PRECIO UN.	TOTAL
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
LISTADO DE MATERIALES ADICIONALES (ADJUNTO)				\$ -
			TOTAL MATERIALES	\$ -

FECHA TERMINO DEL TRABAJO

SUBTOTAL	\$	—
IVA (10%)	\$	—
TOTAL	\$	—

VERIFICADO POR:	RESPONSABLE DE POSTVENTA
FECHA Y FIRMA:	
INFORMADO A:	ASESOR DE VENTAS

Modelo OK.
27.04.22

E-mail: sac@pampeiro.com.py :: Web: www.pampeiro.com.py



CLIENTE:	FECHA	NO. ORDEN

MANO DE OBRA				
DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS	CANTIDAD	TÉCNICO PAMPEIRO S. A.	TÉCNICO SUBCONTRATADO	TOTAL
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
			TOTAL M. O.	\$ -

REPUESTOS Y SERVICIOS EXTERNOS				
MATERIAL	CANTIDAD	NO. PO	PRECIO UN.	TOTAL
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			\$	-
			TOTAL MATERIALES	\$ -

TOTAL	\$	—
--------------	-----------	----------

R_01

Modelo de
27.04.22