

1. OBJETO

Establecer directrices para la gestión de los servicios postventa y de las garantías de los suministros y servicios prestados por **SOLLIVAN SMART SOLUTIONS**.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la gestión post venta y de garantías de todos los suministros y servicios prestados por **SOLLIVAN SMART SOLUTIONS**.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Líder Comercial de cada zona, llevar a cabo la implementación de este procedimiento.

4. GENERALIDADES

- ✓ A todos los clientes se les debe comunicar los lineamientos para para la aplicación de servicio post venta y garantías los cuales se encuentran contemplados en:
 - Ofertas económicas
 - Contratos
 - Manuales
- ✓ El líder comercial de la zona debe verificar y velar porque cada cliente conozca y acepte las condiciones y políticas de garantía y servicios postventa de **SOLLIVAN SMART SOLUTIONS**.
- ✓ La información para registrar un caso de servicio postventa o garantía es:
 - Razón social del cliente
 - Numero de orden de trabajo
 - Orden de trabajo/Orden de compra
 - Serial del equipo, modelo y referencia (se debe verificar que corresponda a un suministro de empresa)
 - Descripción de la falla o problema
 - Teléfono y correo de contacto del cliente
- ✓ Para el proceso de registro de garantías y postventas de clientes que no cuente con contrato de soporte, se realizará en el planner de garantías y postventa ubicado en la carpeta comercial

Elaborado por:	Julián Montoya	Revisado por:	Natalia Bello	Aprobado por:	Andres Suarez Rozo
Cargo:	Líder Comercial	Cargo:	Líder HSEQ	Cargo:	Gerente General

4.1. Políticas para cumplimiento de garantías y servicio post venta.

- ✓ La garantía de cualquier producto, especialmente cuando la instalación es realizada por terceros, está sujeta a un diagnóstico técnico por parte **SOLLIVAN SMART SOLUTIONS**.
- ✓ Para la atención y tramite de un servicio postventa, se podrán utilizar los siguientes canales:
 - Acceso remoto a los servidores del cliente
 - Visita en instalaciones del cliente
 - Llamada telefónica
- ✓ Las visita presenciales solamente aplican cuando empresa haya instalado y suministrados equipos o la solución.
- ✓ Para la atención y tramite de una garantía, se podrán utilizar los siguientes canales:
 - Acceso remoto a los servidores del cliente
 - Visita en instalaciones del cliente
 - Llamada telefónica
 - Recepción de productos en las instalaciones de la empresa
- ✓ La garantía de los equipos suministrados es de un (1) año a partir de la fecha de recepción de los mismos por parte del cliente.
- ✓ La garantía de los servicios prestados es de 3 meses contados a partir de la fecha de recibo a satisfacción del mismo.
- ✓ Toda solicitud se responderá en un tiempo máximo de ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Para equipos suministrados e instalados por la empresa en ningún caso deberán ser desmontados de su punto de instalación so pena de no aplicar la garantía.
- ✓ Las piezas reemplazadas a los equipos de garantía, tienen una garantía individual, estos cambios no prolongan la garantía estipulada de los equipos (un año).

4.2. Condiciones no aplicables a la garantía

- ✓ Daños ocasionados por fallas en suministro de energía (sobretensión, baja tensión, sobrecorriente, entre otros).
- ✓ Ausencia de un sistema adecuado de puesta a tierra del equipo.

Elaborado por:	Julián Montoya	Revisado por:	Natalia Bello	Aprobado por:	Andres Suarez Rozo
Cargo:	Líder Comercial	Cargo:	Líder HSEQ	Cargo:	Gerente General

- ✓ Errores en la manipulación e instalación de los equipos o el no cumplimiento de las instrucciones contempladas en los manuales de instalación.
- ✓ Manipulación del equipo por parte de terceros no autorizados durante el periodo de garantía.
- ✓ Uso indebido, maltrato o alteración del equipo y de sus componentes.
- ✓ Accidentes y/o desastres naturales.
- ✓ Cuando el número de la serie del producto haya sido borrado, alterado o no haga parte de las remisiones entregadas al cliente.
- ✓ Cuando por negligencia haya sido expuesto a fuego, agua, ácidos, sol extremo, corrosión, etc.
- ✓ Para la atención de una garantía el cliente se deberá encontrar al día con la cartera.

NOTA: en caso de que no sea aplicable el proceso de garantía, se ofertará al cliente los equipos o componentes necesarios para poner en correcto funcionamiento los equipos objeto de garantías.

4.3. Condiciones no aplicables para un servicio post venta

- ✓ Modificación de software o códigos de desarrollo sin autorización expresa de la empresa.
- ✓ Presencia de virus y softwares maliciosos (spyware, adware, ransomware entre otros) en el servidor o estaciones de trabajo.
- ✓ Alteración de la instalación de los equipos.
- ✓ Para la atención de un servicio postventa el cliente se deberá encontrar al día con la cartera.
- ✓ Accidentes y/o desastres naturales.

4.4. Términos y Condiciones

- ✓ **GARANTÍA:** Mecanismo mediante el cual **Sollivan Smart Solutions** asegura a sus clientes, el correcto funcionamiento de los equipos suministrados o intervenidos, posterior a un suministro.

Elaborado por:	Julián Montoya	Revisado por:	Natalia Bello	Aprobado por:	Andres Suarez Rozo
Cargo:	Líder Comercial	Cargo:	Líder HSEQ	Cargo:	Gerente General

- ✓ **POSTVENTA:** Asesoría y apoyo al cliente después de ejecución de un contrato.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Postventa

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	REGISTRO
1	Recepción de la solicitud de clientes con contrato de soporte.	<p>El proceso Comercial recibe la solicitud del cliente, por llamada telefónica, correo electrónico o en la plataforma de Jira.</p> <p>Se verifica que se cuente con toda la información requerida para el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Razón social del cliente ○ Numero de orden de trabajo ○ Orden de trabajo/Orden de compra ○ Descripción de la falla o problema ○ Teléfono y correo de contacto del cliente 	Líder Comercial de la Zona.	Nº Caso de Jira.
2.	Recepción de la solicitud de otros clientes (Sin contrato de soporte)	<p>El proceso Comercial recibe la solicitud del cliente, por llamada telefónica o correo electrónico.</p> <p>El responsable crea la solicitud en el Planner con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Razón social del cliente ○ Numero de orden de trabajo ○ Orden de trabajo/Orden de compra ○ Descripción de la falla o problema ○ Teléfono y correo de contacto del cliente 	Líder Comercial de la Zona.	Planner

Elaborado por:	Julián Montoya	Revisado por:	Natalia Bello	Aprobado por:	Andres Suarez Rozo
Cargo:	Líder Comercial	Cargo:	Líder HSEQ	Cargo:	Gerente General

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	REGISTRO
3.	Notificación de recepción al cliente	Después de generado el caso en Jira, el sistema genera respuesta automática al cliente notificando la recepción y procesamiento de la solicitud. Para los casos registrados en planner el responsable comercial debe enviar la recepción del caso por correo electrónico.	Por defecto Líder Comercial.	Respuesta automática al cliente Correo Electrónico
4.	Revisión de la solicitud	De acuerdo al alcance contratado, se verifica si aplica realizar una visita a las instalaciones del cliente.	Líder Comercial.	Registro novedad en Jira /Planner
5.	Programación de soporte remoto o visita.	Líder Comercial realiza la programación correspondiente para su soporte remoto o visita presencial.	Líder Comercial	Registro novedad en Jira/Planner
6.	Ejecución del soporte o visita.	El colaborador asignado recibe y analiza el caso y procede a realizar el soporte remoto o a programar y ejecutar la visita presencial.	Colaborador asignado	Registro novedad en Jira /Planner Acta de Visita
7.	Análisis del caso	Se realiza análisis del caso con la información recopilada para determinar si se requiere la aplicación o no de un servicio postventa.	Colaborador asignado	Registro novedad en Jira /Planner
8.	Comunicación al cliente de decisión	Se comunica al cliente la aplicabilidad o no del servicio postventa y el resultado de la inspección y análisis mediante correo electrónico.	Colaborador asignado	Registro novedad en Jira /Planner Correo electrónico
9.	Ejecución del servicio postventa	En caso que sea aplicable el servicio postventa se realiza la actividad de soporte respectiva.	Colaborador asignado	Registro novedad en Jira /Planner

Elaborado por:	Julián Montoya	Revisado por:	Natalia Bello	Aprobado por:	Andres Suarez Rozo
Cargo:	Líder Comercial	Cargo:	Líder HSEQ	Cargo:	Gerente General

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	REGISTRO
10.	Cierre de caso	Después de la ejecución del soporte se realiza informe de resolución de caso para firma de aceptación del cliente. Una vez aprobado por el cliente se procede al cierre del caso en el Jira.	Colaborador asignado	Informe de Actividades Registro novedad en Jira /Planner

5.2 Garantía

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	REGISTRO
1.	Recepción de la solicitud de garantía.	El proceso Comercial recibe la solicitud del cliente, por llamada telefónica o correo electrónico. El responsable crea la solicitud en el Planner con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ○ Razón social del cliente ○ Numero de orden de trabajo ○ Orden de trabajo/Orden de compra ○ Serial del equipo, modelo y referencia ○ Descripción de la falla o problema ○ Teléfono y correo de contacto del cliente 	Líder Comercial de la Zona.	Planner
2.	Notificación de recepción al cliente	Después de generado el caso en planner se envía confirmación al cliente de recepción de la solicitud.	Líder Comercial.	Correo
3.	Revisión de la solicitud	De acuerdo al alcance de la orden de compra, se verifica si es posible	Técnico Especialista de	Registro novedad Planner.

Elaborado por:	Julián Montoya	Revisado por:	Natalia Bello	Aprobado por:	Andres Suarez Rozo
Cargo:	Líder Comercial	Cargo:	Líder HSEQ	Cargo:	Gerente General

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	REGISTRO
		brindar soporte telefónico o remoto o si se hace necesario que el cliente envíe los equipos.	Servicios.	
4.	Programación y ejecución de soporte o recepción de equipos.	Técnico Especialista de Servicios realiza soporte remoto y define si se requiere que el cliente envíe los equipos para servicio técnico. En caso que se requieran los equipos se hace comunicación al cliente para coordinar envío y se diligencia el formato de atención a garantías.	Técnico Especialista de Servicios.	Registro novedad en Planner. Formato de atención a garantías.
5.	Análisis del caso o inspección de equipos.	Se realiza análisis del caso con la información recopilada del soporte remoto o de la inspección de los equipos para determinar si se requiere la aplicación o no de una garantía.	Técnico Especialista de Servicios.	Registro novedad en Planner
6.	Comunicación al cliente de decisión	Se comunica al cliente la aplicabilidad o no de la garantía y el resultado de la inspección y análisis mediante un correo. En este correo se debe especificar si el equipo requiere garantía con fabrica.	Técnico Especialista de Servicios.	Registro novedad en Planner. Correo
		Se realiza gestión pertinente de la garantía hasta llegar su solución y se envía comunicación al		

Elaborado por:	Julián Montoya	Revisado por:	Natalia Bello	Aprobado por:	Andres Suarez Rozo
Cargo:	Líder Comercial	Cargo:	Líder HSEQ	Cargo:	Gerente General

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	REGISTRO
7.	Gestión de la garantía por parte de SSL	<p>cliente para su recibo a satisfacción.</p> <p>En caso que se hayan recepcionado los equipos se hace devolución de los mismos.</p> <p>Para el caso de los medidores se debe verificar si se requiere calibración y se gestiona el proceso respectivo.</p>	Técnico Especialista de Servicios.	<p>Registro novedad en Planner</p> <p>Correo</p>
8.	Comunicación de garantía al fabricante.	<p>En caso que no se pueda dar solución por parte de SSL se realizará notificación al fabricante para su gestión mediante correo electrónico al centro atención al cliente.</p> <p>Para solicitar esta garantía se debe adjuntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ # de serial del equipo ○ Referencia del equipo ○ # de pedido 	Técnico Especialista en Servicios	<p>Registro novedad en Planner</p> <p>Correo electrónico.</p>
9.	Aplicación de la garantía por parte del fabricante.	<p>El fabricante comunica a SSL si se requiere reparación o cambio del equipo.</p> <p>Para ambos casos se realiza la gestión pertinente con el fabricante.</p>	Atención al cliente del fabricante	Registro novedad en Planner
10.	Recepción de equipos remitidos por el fabricante	Se recibe el equipo por parte del fabricante, se realiza procedimiento de inspección y se verifica si requiere calibración.	Técnico Especialista de	Registro novedad en Planner.

Elaborado por:	Julián Montoya	Revisado por:	Natalia Bello	Aprobado por:	Andres Suarez Rozo
Cargo:	Líder Comercial	Cargo:	Líder HSEQ	Cargo:	Gerente General

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	REGISTRO
		En caso que se requiera calibración se realiza gestión pertinente con el proceso de gestión administrativa.	Servicios.	
11.	Envío de equipo al cliente	Se realiza el envío al cliente de los equipos.	Técnico Especialista de Servicios.	Registro novedad en Planner.
12.	Cierre de caso	Después de la aplicación o no de la garantía se envía correo /remisión como resolución de caso para aceptación del cliente. Una vez aprobado por el cliente se procede al cierre del caso en el Planner.	Técnico Especialista de Servicios.	Registro novedad en Planner.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos

- Manuales de equipos
- Procedimientos de inspección a medidores
- Procedimiento de inspección y diagnostico a medidores en campo
- Procedimiento de visita, mantenimiento y soporte en sitio para PME
- Procedimiento de atención de caso para soporte remoto
- Procedimiento de inspección a equipos de protección y maniobra
- Procedimiento de inspección y verificación de cargas de compensación

Formatos-Registros

- Acta de visita
- Formato de atención a garantía
- Informe de actividades
- Formato de inspección a medidores

Elaborado por:	Julián Montoya	Revisado por:	Natalia Bello	Aprobado por:	Andres Suarez Rozo
Cargo:	Líder Comercial	Cargo:	Líder HSEQ	Cargo:	Gerente General

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES				
Ítem	Versión Actual	Versión Nueva	Vigencia Nueva	Descripción
1				
2				
3				
4				

Elaborado por:	Julián Montoya	Revisado por:	Natalia Bello	Aprobado por:	Andres Suarez Rozo
Cargo:	Líder Comercial	Cargo:	Líder HSEQ	Cargo:	Gerente General