

## 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](mailto: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 la plataforma de servicio CASONE, módulo Comercial – Compras – Solicitudes de Compra de Mercancía – XXSV Solicitud de Servicio.

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 el formato F-GC-05 Acta de Entrega Proyecto

### 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
Mauricio Robayo Coordinador de Operaciones Nubia Prieto Coordinadora de Planeación y Control	David Wolf Jefe de Calidad y Ambiental	Jorge Serrano Gerente de Servicio Posventa

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Octubre 2018	1	Elaboración
Septiembre 2022	2	Actualización numeral 3.3