

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TECNICO	Versión: 00
	P0-004	Vigencia: 15/09/06

Elaborado por	Revisado Por	Aprobado por
Consultora externa	Encargada de control de calidad	Gerencia General
15/11/2016	15/11/2016	15/11/2016

1. OBJETIVO

Describir el proceso del Servicio Técnico de inspección, mantenimiento y reparación de dispositivos móviles para los servicios de Nuevatel PCS de Bolivia S.A.

2. ALCANCE

Se aplica al proceso de Servicio Técnico en todas las sucursales de Nuevatel PCS.

3. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Cumplir lo establecido en el procedimiento	Gerencia General
Velar por el cumplimiento del procedimiento	Personal de servicio técnico

4. DEFINICIONES

Servicio técnico	Servicio de inspección, mantenimiento y reparación a terminales móviles, tabletas, dongles ,etc.
------------------	--


5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 TIPOS DE GARANTÍA

GARANTÍA DE FABRICANTE O DISTRIBUIDOR.

Son los dispositivos móviles adquiridos directamente de los fabricantes o distribuidores. El plazo de garantía y los alcances de la misma son negociados por el NUEVATEL, quien gestionará ante el fabricante o distribuidor la ejecución de la garantía en caso que corresponda.

La garantía ofrecida por el fabricante o distribuidor de DISPOSITIVOS MÓVILES implica la cobertura de todos los gastos de mantenimiento relacionados al mal funcionamiento del DISPOSITIVO MÓVIL, así como el costo de las partes utilizadas, y del reemplazo del DISPOSITIVO MÓVIL en caso que el SERVICIO TÉCNICO califique al DISPOSITIVO MOVIL como irreparable, respetando los niveles de seguridad establecidos por el fabricante o distribuidor.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TECNICO	Versión: 00
	P0-004	Vigencia: 15/09/06

GARANTIA DE NUEVATEL

La garantía ofrecida por el NUEVATEL implica la cobertura de todos los gastos de mantenimiento relacionados al mal funcionamiento del DISPOSITIVO MOVIL, así como al costo de las partes utilizadas, y del reemplazo del DISPOSITIVO MOVIL en caso que el SERVICIO TÉCNICO califique el DISPOSITIVO MOVIL como irreparable.

NUEVATEL brindará a sus clientes una garantía de 6 meses calendario sobre los DISPOSITIVO MOVIL.

GARANTÍA DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO TÉCNICO

La garantía ofrecida por el proveedor del Servicio Técnico implica la cobertura de todos los gastos de mantenimiento relacionados a la mala reparación del DISPOSITIVO MOVIL que vuelven a ingresar por la misma falla, así como el costo de las partes utilizadas, y del reemplazo del DISPOSITIVO MOVIL en caso de que sea irreparable.

El plazo de vigencia de la garantía del proveedor será de 30 días calendario contabilizado a partir de la fecha de devolución del DISPOSITIVO MÓVIL al cliente en condiciones óptimas de funcionamiento.

En caso de equipos que tengan falla por ingreso de líquidos, no se activará la garantía.

FUERA DE GARANTÍA

Los DISPOSITIVO MOVIL que:

- No cumplen con ninguna de las garantías antes mencionadas
- Que registran rastros de golpes o sulfataciones, sellos violados, registros de líquidos o algún otro elemento.

No están sujetos a garantía. En estos casos el costo de mantenimiento será cubierto en su totalidad por el cliente.

5.2 NIVELES DE REPARACIÓN

Los niveles de reparación se clasifican en:

NIVEL 1

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TÉCNICO	Versión: 00
	P0-004	Vigencia: 15/09/06

Mantenimiento preventivo y correctivo, programación básica de software (instalación, desinstalación y configuración) reparaciones cosméticas y limpieza.

NIVEL 2

Cambio de partes y/o repuestos, programación avanzada de software (restablecimiento).

NIVEL 3

Cambio de partes y/o repuestos con el uso de soldadura de aire caliente, programación avanzada de software en laboratorios centrales (restablecimiento).

REPARACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES ADQUIRIDOS A TERCEROS

El PROVEEDOR podrá brindar el SERVICIO TÉCNICO a clientes NUEVATEL que no hubieran adquirido SUS DISPOSITIVOS MOVILES en NUEVATEL, dicho costo será asumido por el cliente.

CONFIGURACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES

La configuración para DISPOSITIVOS MOVILES para el acceso a los servicios provistos por Nuevatel y/o instalación/configuración de aplicaciones, no tendrá costo para el cliente final.

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 1 El cliente ingresa a Tienda se dirige al Administrador de Colas y selecciona el ticket para ser atendido por SERVICIO TÉCNICO.
- 2 El Técnico usando el Teclado del Administrador de Colas y en tono de voz adecuado llama al Cliente, una vez presente el cliente en puesto de atención saluda al cliente cordialmente y le pregunta el motivo de su visita registrando la interacción en sistemas.
- 3 Si el cliente solicita información sobre el manejo del DISPOSITIVO MOVIL o asesoramiento para utilizar el mismo, el Técnico explica y responde a todas las inquietudes del cliente, pregunta si puede ayudarlo en algo más y finalmente se despide de manera cordial
- 4 Si el motivo de la visita del cliente es por el mal funcionamiento del equipo, el técnico revisa el celular y realiza el diagnóstico preliminar identificando si se trata de una falla de fábrica o mala manipulación
 - a) En caso de identificar mala manipulación, la garantía no cubre la reparación del DISPOSITIVO MOVIL, el técnico informa al cliente el costo aproximado de la reparación de DISPOSITIVO MOVIL. Si el cliente decide dejar su equipo sigue el proceso a partir del punto 10.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TECNICO	Versión: 00
	P0-004	Vigencia: 15/09/06

- b) Si el problema es por falla de fábrica, la garantía cubre la reparación del equipo, el técnico brinda la opción al cliente de dejar su equipo, mientras dura la reparación. Adicionalmente consultará al área Administrativa la posibilidad de préstamo de equipo, en caso de que se confirme esta opción el técnico ofrecerá la opción al Cliente y derivará al cliente con el área correspondiente.
- c) De acuerdo con las características del cliente y por el tipo de falla no sea posible repara el equipo, NUEVATEL dará la opción al cliente de cambiar su DISPOSITIVO MOVIL por uno nuevo. Una vez que el técnico determina que la falla es de fábrica debe emitir una orden de cambio y derivar al cliente al área correspondiente.
5. El técnico antes de entregar un equipo debe validar con el área administrativa y en sistema que el cliente no tiene equipo de préstamo en pendiente de devolución. Si el cliente tiene equipos de préstamo pendientes de devolución debe solicitar que pase por el área correspondiente para proceder previamente con la devolución para que se pueda entregar el equipo reparado.
6. Si el técnico recibe el equipo indica al cliente que se comunicará con él para informarle el costo real (si no cubre la garantía) y el tiempo que durará la reparación del equipo. El técnico debe hacer firmar al cliente una constancia de recepción de equipo, los datos de recepción (estado, falla, accesorios, riesgo, reparación, etc.) deben ser registrados en sistema para proceder con la impresión y solicitud de firma.
7. Si el cliente que no cuenta con garantía y está disconforme con el precio a cobrar, debe ser derivado al área de ASESORES para reportar su inconformidad y esta área verificará si puede aplicar una bonificación para el cliente.
8. Al final de la mañana y la tarde el técnico entrega el informe de los equipos recibidos para su reparación al Jefe de Tienda.
9. El técnico entrega los DISPOSITIVOS MOVILES al personal de laboratorio externo solo en caso de ser una tienda donde no tenga los 3 niveles de reparación, personal de laboratorio pasa a recoger los equipos para realizar la reparación
- El laboratorio externo determina el tiempo que demorará la reparación de cada uno de los equipos y se comunican con el técnico en las siguientes 24 horas.
 - El técnico de la tienda recibe la confirmación de la fecha de entrega del DISPOSITIVO MOVIL y se comunica con los clientes para informarles el día y la hora en que podrían pasar a recoger sus teléfonos móviles.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TECNICO	Versión: 00
	P0-004	Vigencia:15/09/06

- El laboratorio externo envía los teléfonos al técnico de tienda para la entrega de los equipos.
10. Si el nivel de reparación que requiere el equipo está habilitado en Tienda el técnico entregará el DISPOSITIVO MOVIL al técnico experto para que proceda con la evaluación y en las próximas 24 horas comunica al cliente el tiempo y costo de reparación.
 11. El técnico entrega al cliente su DISPOSITIVO MOVIL, registra la fecha, estado de entrega, descripción del trabajo realizado, contacto de entrega en sistema y verifica el correcto funcionamiento de DISPOSITIVO MOVIL con el cliente
 - Solicita el pago si corresponde
 - Emite factura
 - Finalmente procede con la solicitud de firma formulario de entrega equipo impreso del sistema.
 12. En caso de que el cliente ingrese un Reclamo ODECO por la atención o problema con la reparación de Servicio Técnico, el técnico y responsable de técnicos debe emitir un informe en el plazo máximo de 24 horas, el informe deberá cumplir mínimamente con los siguientes datos requeridos por el proveedor:
 - Técnico Responsable de Revisión
 - Orden Servicio técnico
 - Fecha Ingreso
 - Fecha Entrega
 - Empresa- Usuario
 - Equipo
 - Marca – Modelo_ IMEI
 - Detalle de equipos y accesorios
 - Trabajo ejecutado e informe
 - Inspecciones
 - Fotos

CONTROL

1. El administrador de tienda realiza un control diario con el registro del formulario electrónico de la cantidad de equipos que son recibidos por el técnico para su reparación, cantidad de equipos devueltos y cantidad de órdenes de cambio equipos emitidos.
2. El último día hábil del mes el técnico de cada tienda prepara un informe del volumen de los equipos recibidos, reparados, no reparados, con tiempos de respuesta por Nivel de

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TECNICO	Versión: 00
	P0-004	Vigencia:15/09/06

Reparación, cantidad de equipos que durante el mes han sido reparados dentro de la garantía e informe oportunamente en caso de detectar algún modelo con un índice elevado de fallas para que el Proveedor tome las acciones que considere convenientes.

3. El Administrador de tienda recibe el informe, lo evalúa y toma las acciones que considera oportunas.

EQUIPOS NO DEVUELTOS

El cliente tiene un plazo de 120 días calendario para recoger el equipo, pasado este tiempo COTEC no se hace responsable del mismo.

Los equipos que no sean recogidos en 6 meses por el cliente, deberán ser devueltos a la oficina central, con un inventario y detalle del ingreso del equipo.

13. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica, primera versión

14. REGISTROS

Registro de servicio técnico