



### 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para realizar las reparaciones de los productos que ingresan con esta finalidad, dando una respuesta oportuna al cliente y de acuerdo a los resultados esperados por él.

### 2. ALCANCE

Aplica para herramientas de Black & Decker, Stanley, Dewalt, Makita, Bosch y Milwaukee que ingresan para reparación y que serán enviadas únicamente al centro de servicios de ANMOCOR S.A.S

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1 MULTIUSO

Documento utilizado para el control de los productos que ingresan y salen de la compañía por diversas circunstancias.

#### 3.2 REPARACION

Restaurar la funcionalidad de un producto que ya no está dentro de los términos de garantía, a través de mantenimientos correctivos con el fin de devolverlo a sus condiciones normales de trabajo.

#### 3.3 CENTRO DE SERVICIO

Taller autorizado para la revisión, reparación y mantenimiento de equipos específicos.

### 4. CONDICIONES GENERALES

Los clientes que están ubicados en otras ciudades son quienes deben asumir el valor del flete.

Si el cliente no autoriza la reparación debe cancelar el valor de la revisión, estos precios varían dependiendo del tipo de máquina, como se relaciona a continuación:

Herramientas estacionarias de \$8.000 a \$12.000  
Linea Básica \$ 6.000  
Linea Profesional de \$8.000 a \$12.000  
Rotomartillo y Demoledores de \$8.000 a \$16.000

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma	MARCELA GAVIRIA	Leidy Londoño Zuleta	Javier H. González R.
Cargo	Auxiliar de Calidad	Coordinador de Calidad	Gerente General
Nombre	Marcela Gaviria Rojas	Leidy Londoño Zuleta	Javier H. González R.
Fecha de vigencia:	31 Mayo de 2019		

El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.

5. CONTENIDO

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
	Se recibe el producto que ingresa a reparación diligenciando un formato multiusos seleccionando entrada. Se registra razón social de la empresa o nombre del cliente, se registra el contacto de la persona a quien se deba dar información, registrando un número de teléfono para su posterior contacto, así mismo registrar el daño que se presenta el equipo y la firma de quien lo trae; posteriormente se rotula la maquina con el número de multiuso de ingreso.	Asesor de servicio al cliente, Persona encargada en el punto de venta	Formato Multiusos
	Se envía el producto diligenciando un formato multiusos seleccionando salida. Se registra el nombre del centro de servicios de <b>ANMOCOR S.A.S</b> y se describe el daño que tiene el producto.	Asesor de servicio al cliente, Persona encargada en el punto de venta	Formato Multiusos
	Los asesores de Servicio al Cliente y persona encargada en el punto de venta deben realizar seguimiento al centro de servicio <b>ANMOCOR</b> con el propósito de conocer el resultado de la revisión y saber el valor de la reparación. El seguimiento debe quedar registrado en el multiusos.	Asesor de servicio al cliente, Persona encargada en el punto de venta	
	Se le informa al cliente si el producto tiene o no reparación. Para la realización de la cotización se toma como base el precio dado por el centro de servicios y a este le debe de sumar el valor del IVA tanto para clientes de crédito como de contado. En caso tal de que el cliente no acepte el valor de la cotización o el producto no tenga reparación se debe de facturar el valor de la revisión más el IVA.	Asesor externo, asesor de servicio al cliente, persona encargada del punto de venta	Cotización

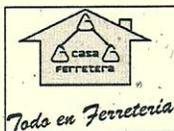


## PROCEDIMIENTO DE REPARACIONES

P28  
Versión 1  
Pág. 3/4

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Solicitud de orden de compra</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	<p>Para los clientes de crédito deben de solicitar correo u orden de compra autorizando la reparación, una vez se tenga la autorización se informa al centro de servicios que proceda a realizar la reparación.</p> <p>Para los clientes de contado cuando el cliente autoriza se informa al centro de servicios que proceda a reparar, si la reparación tiene un valor superior o igual a \$100.000 el cliente debe realizar un anticipo del 50% del valor de la reparación.</p>	<p>Supervisor Punto de venta, Coordinador Logística Asesor de servicio al cliente Líder de proceso</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recoger producto en el centro de servicios</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	<p>Una vez el producto se encuentre listo se envía a recoger y se debe ingresar diligenciando un formato multiuso como una entrada, se diligencian los datos y se cruza con la salida que se realizó al proveedor; debe quedar especificado en este documento el número de factura de <u>ANMOCOR</u> y el procedimiento que se le realizó al producto.</p>	<p>Asesor de servicio al cliente, Persona encargada en el punto de venta</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ingreso de factura del centro de servicios al sistema</div>	<p>Las facturas deben ser enviadas a la Auxiliar Administrativa con el fin que ella las ingrese al sistema según los parámetros establecidos (MEMORANDO)</p>	<p>Auxiliar administrativa</p>	Factura
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Facturar Reparación – revisión</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	<p>Las facturas de Reparación – revisión de clientes de crédito las realiza el área de Atención al Cliente; para las facturas de los clientes de contado el punto de venta monta el encabezado de la factura y se comunican con la Auxiliar Administrativa para que adicione los códigos a facturar.</p>	<p>Auxiliar administrativa, Atención al cliente, cajera</p>	Factura
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entrega de producto al cliente</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	<p>Se realiza un formato multiuso y se especifica salida, se diligencian los campos necesarios del formato, en este debe quedar especificado que se le realizó a el producto y el número de factura que se le genero al cliente para poder tener una mejor trazabilidad de la reparación</p>	<p>Supervisor Punto de venta, Coordinador Logística Asesor de servicio al cliente</p>	Formato multiuso
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Hacer seguimiento</div>	<p>Se realiza seguimiento a las reparaciones después de que estas</p>	<p>Asesor de servicio al</p>	Formato multiuso

El documento está publicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.



**PROCEDIMIENTO DE REPARACIONES**

**P28**  
**Versión 1**  
**Pág. 4/4**

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
↓	estén solucionas, el seguimiento se realiza telefónicamente o por correo, con la finalidad de recordarle al cliente que tiene un producto pendiente por recoger. El seguimiento debe quedar registrado en la entrada del cliente	cliente, Persona encargada en el punto de venta	
FIN			

**6. REFERENCIAS Y ANEXOS.**

**REFERENCIAS**

Multiuso  
 Factura

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

Código	Título	Almacenamiento	Retención	Disposición
	Formato multiuso	Puntos de venta/ Bodega , oficina Auxiliar administrativa cronológicamente por puntos de venta (solo se destruye los que ya estén cerrados)	3 meses	Destruir
		Administración documental, archivo central, carpetas de multiusos cronológicamente por puntos de venta / bodega	1 mes	Conservar
	Factura	Administración documental, archivo central, legajos factura crédito por puntos de venta, cronológicamente.	1 mes	Archivo central
		Administración documental, archivo inactivo, legajo factura de crédito por puntos de venta, cronológicamente. (solo se destruye las que ya están canceladas)	6 meses	Destruir

**8. MODIFICACIONES**

No aplica

El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERA S.A.** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.