



SOLUCIONES DE GESTIÓN DEL DOCUMENTO

SC-SSTC-P001-00

**Procedimiento de Atención de Solicituds
de Servicio Técnico en Campo**

Elaboró	Validó	Revisó	Autorizó
Ing. Sofía Rivas Tapia Analista de procesos y certificaciones	Lic. Rebeca Ivonne Membrilla Icaza Gerente de Control Interno	Ing. José Luis Palafox Mariscal Gerente Nacional de Servicio Técnico	Ing. Manuel Hernández Alvízar Director de Operación y Servicio

 SOLUCIONES DE GESTIÓN DEL DOCUMENTO	Título: Proceso de Atención de Solicitudes de Servicio Técnico en Campo		
	Fecha elaboración: 20/10/2025	Código: SC-SSTC-P001-00	Fecha Revisión: 01/12/2025

1. Objetivo.

Garantizar la correcta operación del servicio conforme a los SLA establecidos con el cliente y los lineamientos del sistema de gestión de calidad.

2. Alcance.

Aplica a todo el personal del área de servicio técnico que participa en la atención de solicitudes de servicio técnico en campo en las sucursales de Sistema Contino, desde la recepción de la solicitud hasta el cierre del servicio y conformidad del cliente.

3. Definiciones.

- **Solicitud de Servicio:** Requerimiento formal emitido por el cliente y generado internamente para la atención técnica de un equipo.
- **Cobertura:** Condición que indica si el cliente cuenta con un acuerdo o contrato de servicio vigente.
- **Diagnóstico:** Evaluación técnica inicial que permite identificar la causa de la falla o incidencia reportada.
- **Cierre de Servicio:** Confirmación de que el servicio fue concluido y validado satisfactoriamente por el cliente.

4. Responsable del Procedimiento:

Gerente Nacional de Servicio Técnico

5. Desarrollo General de la actividad

Responsable	Actividad	Registros
Analista de Mesa de Servicio	<p>1. Recepción de Solicitud</p> <p>Analista de Mesa de Servicio recibe la solicitud de servicio técnico (vía telefónica, correo o mensajería). Si hay acuerdo de servicio se genera la solicitud de servicio en el sistema y se le informa al cliente el folio de solicitud de servicio generado por el sistema.</p> <p>En caso de que el cliente no cuente con cobertura de servicio, Analista de mesa de servicio lo canaliza como servicio con cargo.</p>	

Analista de Mesa de Servicio	<p>1.1. Una vez generada la solicitud de servicio en el sistema, Analista de Mesa de Servicio intenta dar solución vía remota al problema reportado por el cliente, ya sea TeamViewer o vía telefónica.</p> <p>Si Analista de Mesa de Servicio resuelve vía remota el problema reportado por el cliente, cierra en el sistema la solicitud de servicio. Si no, continua con la siguiente actividad.</p>	
Analista de Mesa de Servicio Gerente/ Supervisor SLA	<p>2. Asignación de Servicio</p> <p>Analista de Mesa de servicio canaliza la solicitud de servicio a Gerente/Supervisor SLA.</p> <p>2.1. Gerente/Supervisor SLA. procede a asignar a técnico de servicio conforme a la zona y tipo de equipo.</p>	
Técnico de Servicio	<p>3. Servicio Técnico en Campo (presentación y llegada)</p> <p>El técnico de servicio deberá portar uniforme completo y limpio, con identificación de la empresa la cual deberá mostrar en caso de ser requerida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uniforme autorizado (camisa o playera corporativa, pantalón de color oscuro o de mezclilla sin rasgaduras, roturas ni desgaste visible, calzado cerrado y limpio) • Se debe presentar con una imagen profesional, evitando el uso de gorras, audífonos u otros accesorios que no estén alineados con el código de vestimenta del negocio. 	
Técnico de Servicio	<p>3.1. Al llegar al sitio el técnico de servicio debe presentarse cordialmente con el contacto designado:</p> <p>Saludo sugerido: "Buenos días, soy [Nombre y Apellido], técnico de servicio de Sistemas Contino.</p> <p>Vengo a atender el equipo [modelo/serie o número de folio]"</p>	

Título:			
Proceso de Atención de Solicitudes de Servicio Técnico en Campo			
Fecha elaboración:	Código:	Fecha Revisión:	
20/10/2025	SC-SSTC-P001-00	01/12/2025	

Técnico de Servicio	<p>Preguntar por la persona que reportó y ubicar el equipo.</p> <p>Técnico de servicio confirma con el cliente la falla reportada o el servicio solicitado antes de iniciar.</p>		
Técnico de Servicio	<p>4. Ejecución de Servicio</p> <p>4.1. El técnico de servicio deberá encontrar cual es el origen de la falla para determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de Refacción • Ajuste o Calibración <p>Si la falla requiere un ajuste o calibración, el Técnico de servicio procede a realizar dicho ajuste o calibración y verifica que el equipo funcione correctamente y continua con la actividad 5</p>		
Técnico de Servicio	<p>4.2. Si la falla requiere un cambio de refacción, Técnico de Servicio verifica si se cuenta con dicha refacción en la ubicación de cajuela física, si se cuenta con la refacción, Técnico de servicio registra en el SC-SSLA-F004-00 Formato de Solicitud de servicio, la refacción utilizada y Continua con la actividad 4.4, si no cuenta con la refacción en su subinventario de cajuela física, continua con la siguiente actividad.</p>	SC-SSLA-F004-00 Formato de Solicitud de servicio	
Técnico de Servicio, Gerente/Supervisor SLA.	<p>4.3. Técnico de servicio solicita la refacción a Gerente SLA vía mensaje de WhatsApp para que a su vez Gerente/Supervisor SLA, la solicite a almacén vía correo mediante el SC-SSLA-F006-00 Formato de subinventario de cajuela</p>	SC-SSLA-F006-00 Formato de subinventario de cajuela	
Técnico de Servicio/ Almacenista	<p>El almacenista surte la refacción estipulada en el SC-SSLA-F006-00 Formato de subinventario de cajuela y se la da al técnico. Técnico de servicio firma de recibido y almacenista archiva el SC-SSLA-F006-00 Formato de subinventario de cajuela con la firma recabada, y Técnico de servicio continua con actividad 4.4.</p>	SC-SSLA-F006-00 Formato de subinventario de cajuela	
Gerente/Supervisor SLA.	<p>Nota: Si no se cuenta con la refacción en almacén, Gerente/Supervisor SLA, deberá solicitar al área de</p>		

Técnico de Servicio	<p>Compras la refacción, si la refacción tarda mas de 1 dia, Gerente/Supervisor SLA. continua con actividad 4.6</p> <p>4.4. Técnico de servicio cambia la refacción y verifica que el equipo funcione correctamente, si el equipo funciona correctamente, técnico de servicio procede a dar mantenimiento general al equipo, que incluye limpieza y ajuste de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de revelado • Sección de alimentación de papel • Unidad de fijado • Sección de transmisión de movimiento • Alimentador de documentos • Accesorios adicionales (si aplica) 	
Técnico de Servicio, Gerente/Supervisor SLA.	<p>4.5. Si después de realizar cambio de refacción o ajuste, y el equipo persiste con la falla reportada, Técnico de servicio debe escalar la situación a Gerente/ Supervisor SLA o técnico especializado para la solución de la misma. En caso de que no se pueda reparar el equipo en ese momento, continua con la siguiente actividad.</p>	
Técnico de Servicio, Gerente/Supervisor SLA.	<p>4.6. Gerente/Supervisor SLA. gestiona el cambio de equipo sustituto, manteniendo comunicación con el cliente en todo momento sobre las acciones que se están realizando con el equipo e informándole que se le dará un equipo sustituto mientras la falla reportada de su equipo quede solucionada.</p>	
Técnico de Servicio	<p>5. Conclusión del servicio realizado Técnico de Servicio deberá mantener el área de trabajo limpia y ordenada, durante y al final de la intervención</p>	
Técnico de Servicio	<p>5.1. El técnico de servicio deberá explicar brevemente las acciones realizadas al cliente y solicita al cliente la verificación del correcto funcionamiento del equipo</p>	
Técnico de Servicio	<p>5.2. Técnico de servicio deberá completar el SC-SSLA-F004-00 Formato de Solicitud de servicio, y</p>	SC-SSLA-F004-00 Formato de Solicitud de servicio

SISTEMASCONTINO <small>SOLORESSES DE GESTIÓN DEL SERVICIO</small>	Titulo: Proceso de Atención de Solicituds de Servicio Técnico en Campo		
	Fecha elaboración: 20/10/2025	Código: SC-SSTC-P001-00	Fecha Revisión: 01/12/2025

Técnico de Servicio	<p>recabar con el cliente la encuesta de satisfacción del servicio brindado, nombre y firma.</p> <p>5.3. Técnico de servicio deberá despedirse del cliente de manera cordial. Frase sugerida: "El equipo quedo funcionando correctamente, cualquier detalle adicional, le atenderemos con gusto"</p>	SC-SSLA-F004-00 Formato de Solicitud de Servicio
Técnico de Servicio/ Gerente SLA	<p>5.4. Técnico de servicio envía SC-SSLA-F004-00 Formato de Solicitud de Servicio, correctamente requisitado al grupo de WhatsApp de cierre de servicio donde se encuentra el personal del Mesa de Servicio, así como el Gerente / Supervisor SLA, solicitando el cierre de la solicitud de servicio a Mesa de Servicio junto con una breve descripción del servicio brindado.</p>	SC-SSLA-F004-00 Formato de Solicitud de Servicio
Analista de Mesa de Servicio	<p>5.5. Analista de Mesa de servicio verifica que el SC-SSLA-F004-00 Formato de Solicitud de Servicio este correctamente llenado y firmado, si el Técnico de servicio hizo uso de una refacción de su subinventario de cajuela física, Analista de Mesa de Servicio hace la descarga de la refacción de la cajuela del técnico y realiza el cierre de la solicitud de servicio en el sistema.</p>	SC-SSLA-F004-00 Formato de Solicitud de Servicio
Conducta y comunicación.		
Técnico de Servicio	<p>Técnico de Servicio deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mantener un trato respetuoso, empático y profesional en todo momento. ● Evitar usar lenguaje coloquial, bromas o comentarios personales con el cliente. ● Evitar consumir alimentos ni bebidas dentro del área de trabajo con el cliente, salvo en condiciones climáticas o esfuerzos adicionales que impliquen hidratación adicional durante el servicio. ● Evitar usar el teléfono celular salvo para fines operativos relacionados con el servicio. 	
Fin de procedimiento		

 SOLUCIONES DE GESTIÓN DEL DOCUMENTO	Título: Proceso de Atención de Solicitudes de Servicio Técnico en Campo		
	Fecha elaboración: 20/10/2025	Código: SC-SSTC-P001-00	Fecha Revisión: 01/12/2025

6. Documentos y Registros

TIPO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REPOSITORIO DEL DOCUMENTO	REPOSITORIO DEL REGISTRO
Interno	SC-SSLA-F004-00	Formato de Solicitud de servicio	Drive SGC - Intranet	Gerente SLA Mesa de servicio
Interno	SC-SSLA-F006-00	Formato de subinventario de cajuela	Drive SGC - Intranet	Gerente SLA Almacén
Interno	NA	Folio de solicitud de servicio	Sistema	Mesa de Servicio

7. Control de Cambios

FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REVISIÓN
20/10/2025	Ing. Sofia Rivas Tapia / Analista de procesos y certificaciones	Elaboración de documento	00