

PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE INSTALACIÓN DE PUERTAS
DE LA EMPRESA INTERDOORS

KAREN VIVIANA MARÍN NEIRA
DIEGO ALEJANDRO ARIAS FRANCO

UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
BOGOTÁ
2016

PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE INSTALACIÓN DE PUERTAS
DE LA EMPRESA INTERDOORS

KAREN VIVIANA MARÍN NEIRA
DIEGO ALEJANDRO ARIAS FRANCO

ANTEPROYECTO DE GRADO

PROFESOR: CAMILO ANDRES ARIAS

UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
BOGOTÁ
2016

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTEPROYECTO	4
1.1 ANTECEDENTES	4
1.2 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
1.4 OBJETIVOS	6
1.4.1 Objetivo General	6
1.4.2 Objetivos Específicos	6
1.5 DELIMITACIONES.....	6
1.5.1 Espacio	6
1.5.2 Tiempo	7
1.5.3 Alcance.....	7
1.6 CRONOGRAMA.....	7
1.7 PRESUPUESTO.....	8
1.8 METODOLOGÍA UTILIZADA	8
1.9 MARCO TEÓRICO	9
2. DIAGNOSTICO INTERDOORS	14
2.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	14
2.2 INFORMACIÓN DE PROCESOS.....	15
2.3 Entrevistas a los involucrados.....	18
2.4 Acompañamiento en sitio auxiliares administrativos	21
2.5 Acompañamiento proceso de instalación en sitio.....	22
3. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESO	23
3.1. Mapa de procesos.....	23
3.2 Caracterización de procesos.....	23
3.3 Instructivos.....	28

4. CONCLUSIONES.....	29
5. RECOMENDACIONES	30
5.1 Indicadores propuestos	30
5.2 Recomendaciones adicionales	32
BIBLIOGRAFÍA.....	34
ANEXOS.....	35
A. Formatos utilizados	35
B. Encuestas a auxiliares de instalación	38
C. PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	44
D. INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	59
E. PROCEDIMIENTO TOMA DE MEDIDAS E INSTALACIÓN DE PUERTAS	61
F. INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS	73

1. ANTEPROYECTO

1.1 ANTECEDENTES

Interdoors S.A.S remonta sus orígenes en la empresa Districondor S.A, compañía con una trayectoria de 50 años en la industria del mueble y la madera comercializando productos y servicios para este gremio.

A finales del año 2013 e iniciando el año 2014 se realiza una alianza entre Districondor S.A. y la compañía Madecentro Colombia S.A.S., de esta manera se consolidan en una sola empresa líder en el país en la comercialización de productos y servicios para la industria del mueble y la madera. Actualmente reúnen más de 90 puntos de venta a nivel nacional.

Teniendo la alianza realizada y conociendo que la actividad principal de Districondor siempre ha sido la comercialización, deciden separar las áreas industriales y unificarlas en una compañía ya existente: Interdoors S.A.S, quienes cuentan con una amplia experiencia en la atención a la construcción suministrando puertas, clósets, vestidores, muebles de baño y cocina. A su vez Interdoors S.A.S realiza no solo la comercialización sino también la producción; y para ello cuenta tanto con la maquinaria especializada como con la utilización de materia prima: nacional e importada.

Cuentan con puntos de distribución a nivel nacional a través de los almacenes Homecenter. Interdoors al ser una empresa especializada en productos de madera presta el servicio de instalación de puertas dentro del portafolio ofrecido a este almacén, operación que se encuentra centralizada en la ciudad de Bogotá.

El servicio de instalación de puertas lleva aproximadamente cuatro años en funcionamiento, iniciaron con la prestación solo en la ciudad de Bogotá, de manera progresiva se han incluido tiendas de otras ciudades como Medellín, Barranquilla, Cali y Pereira. En la proyección tienen incluir el servicio en 4 tiendas en la costa, 3 en el eje cafetero completando cobertura en el 75% de las tiendas a nivel nacional de los almacenes Homecenter. Esto hace necesario ajustar el procedimiento de instalación de puertas debido al crecimiento del servicio y la implementación empírica que se realizó.

Este servicio inicia con la compra de una puerta que puede ser o no de Interdoors, se solicita una visita inicial para la toma de medidas, si es necesario se realiza adecuación del producto de acuerdo con las medidas encontradas, posterior se agenda con el cliente final visita para la prestación del servicio, finalizando con la instalación en el lugar establecido por el cliente. Durante el proceso descrito se ha evidenciado toma de medidas que no son facturadas dado que el usuario no adquiere el producto, demoras en el agendamiento por la baja contactabilidad y falta de trazabilidad en la gestión.

Es importante conocer la competencia que tiene Interdoors en el servicio de instalación de puertas, clasificándolo de la siguiente manera:

Competencia Directa Interna: La competencia directa interna es la empresa de instalaciones ENMADERA, esta también cuenta con los servicios de instalaciones en almacenes Homecenter.

Competencia Directa Externa: Realizando la comparación con almacenes del mismo tipo y que afecta de manera directa a Interdoors, se encuentra la cadena de almacenes EASY, este vende puertas y presta el servicio de instalación con proveedores diferentes, esto por la exclusividad en marcas que requieren los almacenes.

Competencia Externa Indirecta: En esta competencia se contempla a los distintos carpinteros y ebanistas que prestan su servicio de manera informal, considerada en varios casos un servicio no formado, artesanal y empírico.

1.2 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Homecenter (HC) tiene una herramienta llamada Centah en donde se cargan las solicitudes de los clientes, allí se debe realizar el seguimiento a cada caso, registro de interacciones con el cliente y cierre una vez se finaliza el proceso. Se ha evidenciado falta de seguimiento a clientes y casos, generando reprocesos ya que por ejemplo se gestiona un cliente, se confirma e instala pero no se registra en la aplicación o viceversa.

Esto se debe a que no existe estandarización en los procedimientos que se realizan en el servicio de instalación de puertas, lo que conlleva a demoras y reprocesos en la prestación del servicio, generando afectaciones en el cierre de servicios en la herramienta dispuesta por el cliente.

Otro de los inconvenientes presentados radica en la devolución de los formatos cargados en el sistema al no contar con las condiciones mínimas, estos formatos son gestionados por los instaladores.

El servicio de instalación de puertas está en ampliación de cobertura a nivel nacional, esto hace necesario ajustar el proceso actual en pro de una perspectiva de servicio igual en todas las ciudades, disminuyendo los errores frecuentes.

¿Cómo organizar el proceso de instalación de puertas de Interdoors, para proyectar el mejoramiento en la gestión que se realiza?

Para ello se realizará una descripción detallada de las actividades y tareas que se deben ejecutar para la prestación del servicio.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El establecer la estructura del proceso de instalación de puertas permitirá su organización y adecuación, esto concederá mayor control en las labores que se desarrollan en Interdoors.

Se puede beneficiar a:

- Interdoors, al contar con procesos controlados que garanticen la instalación con calidad de puertas y la prestación de servicio dentro de tiempos óptimos.
- Auxiliares de cada proceso, ya que contarán con información clara de las actividades y puntos de control que deben ejecutar, a los operarios instaladores en sitio al contar con un proceso claro a realizar.
- Homecenter al tener un proceso con resultados óptimos y con cierre oportuno.
- A los clientes finales, teniendo el servicio que requieren, logrando la satisfacción de su necesidad en la instalación adecuada de la puerta en los tiempos y condiciones estéticas y de funcionalidad.

Estos beneficios estarán dados desde la óptica de la calidad en la entrega del servicio y la satisfacción de necesidades del cliente final.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Desarrollar una propuesta para la organización del proceso de instalación de puertas en Interdoors, con el fin de estandarizar las actividades asociadas al servicio de instalación en sitio y de los auxiliares administrativos.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico del proceso de instalación de puertas efectuado en Interdoors.
- Documentar el proceso realizado por los instaladores en la ejecución de la actividad.
- Documentar las actividades que hacen parte del servicio de instalación realizadas por los auxiliares del proceso.
- Entregar recomendaciones generales que permitan la mejora de los procesos.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Espacio

La propuesta será elaborada para la compañía Interdoors S.A.S, en la ciudad de Bogotá, sede base del proceso de instalación en el barrio Santa Lucia sur de la ciudad.

1.5.2 Tiempo

Este proyecto tendrá un alcance en tiempo de 6 meses, proyectado desde el inicio del segundo semestre de la especialización y primera parte del tercer semestre.

1.5.3 Alcance

Entregar una estructura que describa el proceso de instalación de puertas realizado por Interdoors para los clientes que compran puertas en los puntos de distribución de Homecenter a nivel nacional. Permitiendo la organización del proceso actual y estandarización de todas las actividades que lo componen.

1.6 CRONOGRAMA

Actividad \ Mes	mayo	junio	julio	agosto	septiembre
Diagnóstico del estado actual del proceso de instalación de puertas.					
Análisis y evaluación de la información del diagnóstico.					
Entrevistas con los instaladores y auxiliares que intervienen en el proceso.					
Análisis y evaluación de las propuestas y necesidades del personal entrevistado.					
Documentación de la propuesta.					
Socialización de la propuesta con los instaladores y auxiliares que intervienen en el proceso.					
Mejoramiento de la propuesta con la información proporcionada por los instaladores y auxiliares.					
Entrega de la propuesta formulada.					

Tabla 1: Cronograma
Fuente: Creación de los integrantes.

1.7 PRESUPUESTO

ÍTEM	CANTIDAD	C.U \$	C.T \$
Asesorías	4	75.000	300.000
Total			300.000

Cuadro 1: Presupuesto de Talento Humano
Fuente: Creación de los integrantes.

ÍTEM	CANTIDAD	C.U \$	C.T \$
Fotocopias	1	100.000	100.000
Impresiones	1	150.000	150.000
Materiales de estudio	1	150.000	150.000
Transporte y parqueadero	1	400.000	400.000
Viáticos para entrevistas	1	400.000	400.000
Total		1.200.000	1.200.000

Cuadro 2: Presupuesto de Materiales
Fuente: Creación de los integrantes.

ÍTEM	CANTIDAD	C.U \$	C.T \$
Internet	1	150.000	150.000
Total		150.000	150.000

Cuadro 3: Presupuesto de tecnología
Fuente: Creación de los integrantes.

1.8 METODOLOGÍA UTILIZADA

La metodología empleada en la elaboración de este proyecto es descriptiva, esto teniendo en cuenta que lo que intentamos realizar es describir la situación actual de la organización objeto de investigación, sus antecedentes, evaluando las diferentes variables que intervienen, culminando con la entrega de una propuesta basada en la observación y análisis de los datos y conceptos teóricos que puedan ser aplicados para la mejora del proceso.

Fuente de información

La principal fuente de información será aquella que se obtiene de un informante de primera categoría, un contacto directo con la fuente de información y que recibe la misma de primera mano. En el proyecto las fuentes de información primarias son:

- Coordinador nacional de instalaciones
- Auxiliares administrativos
- Instaladores

Esto por medio de herramientas como:

- Entrevista a los involucrados, con el fin de obtener respuestas a planteamientos realizados por los investigadores.
- Observación, que permitirá describir las condiciones generales del proceso.

Como fuentes secundarias

- Norma NTC- ISO9001 - 2015

1.9 MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de este proyecto se tienen en cuenta algunos conceptos teóricos que permitirán el análisis y direccionamiento correcto del proyecto.

PUERTA: La real academia de la lengua española nos da dos definiciones a la palabra puerta:

- “1. f. Vano de forma regular abierto en una pared, una cerca, una verja, etc., desde el suelo hasta una altura conveniente, para poder entrar y salir por él.
2. f. Armazón de madera, hierro u otra materia, que, engoznada o puesta en el quicio y asegurada por el otro lado con llave, cerrojo u otro instrumento, sirve para impedir la entrada y salida, para cerrar o abrir un armario o un mueble”.¹

Las puertas son realizadas en diferentes materiales, esto de acuerdo al uso y ubicación que se le dará. Dentro de los principales requisitos para la selección de una puerta está la resistencia/ligereza, precio y accesibilidad a la materia prima, es por esto que la madera y sus derivados son el material preferido, en especial cuando son requeridas en viviendas para uso interior (habitaciones, baño, separación de ambientes).

¹Definición de puerta, tomado de <http://dle.rae.es/?id=Uafmj9V> 25/04/2016

Para tener claridad en el proceso prestado se requiere conocer cuáles son los componentes de una puerta:

- Marco de puerta: Es la parte del conjunto de puerta ensamblado que soporta la hoja. Este puede fijarse directamente a la obra o al premarco cuando lo hay.
- Hoja de puerta: Parte móvil de la puerta. Se suele llamar “puerta” y/u “hoja de puerta”.
- Tapajuntas o tapaluz: Elementos lisos o más frecuentemente moldurados que tienen por objeto cubrir la unión entre la carpintería y la obra. Los tapajuntas pueden ser de tablero revestido (por lo general MDF), de madera alistonada, de madera maciza o de madera maciza rechapada.
- Herrajes: Piezas que facilitan el movimiento (pernos, bisagras) y el cierre (cerraduras).
- Vano: Un vano, hueco o luz, en una construcción o estructura arquitectónica puede referirse a cualquier apertura en una superficie compacta.
- Ancho de muro: Es la medida de grueso de muro, es decir lo que mide el muro de la arista de la cara externa a la arista de la cara interna.
- Boca puerta: Es la parte inferior del vano se acostumbra hacerlo en madera densa, en granito o cualquier elemento diferenciador al piso del resto de la obra.
- Mortero: Es una base en hormigón en escala más alta que el piso de la obra para la ubicación de closet y/o cocinas con el fin de no ser afectados fácilmente por el agua.
- Medida total de la puerta: La superficie del paramento de la obra cubierta por la puerta; es decir, las medidas del contorno de la puerta, incluidos los tapajuntas, define sus medidas totales. Por tanto, la altura total de la puerta es la distancia entre el canto superior del tapajuntas y el suelo. La anchura corresponde a la distancia entre los cantos extremos de los tapajuntas laterales.

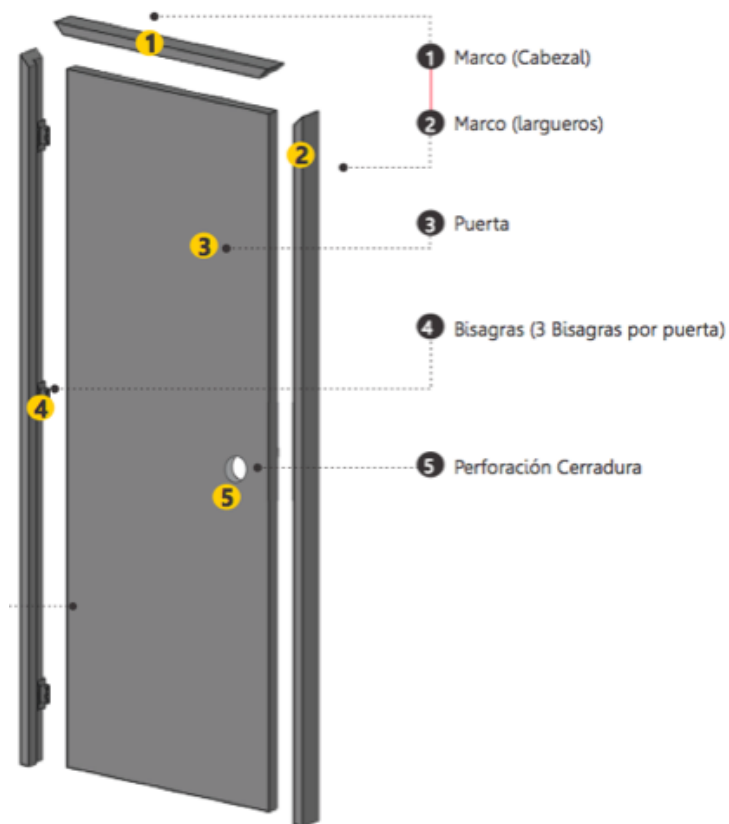


Imagen 1: Partes de una puerta
Fuente: Suministrada por la compañía

Conceptos:

Proceso: De acuerdo a la norma ISO se define como: “Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. El proceso a evaluar es el servicio de instalación de puertas prestado por la empresa Interdoors S.A.S.

Para el proceso de instalación de puertas se define de manera básica el siguiente esquema:

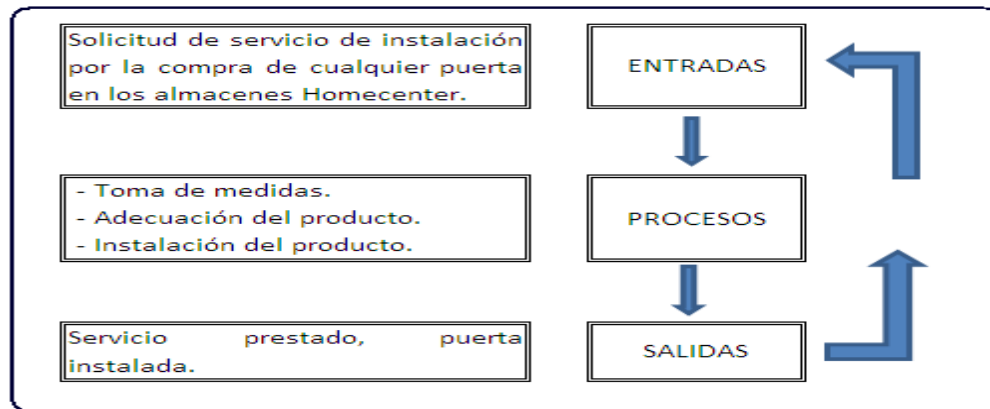


Imagen 2: Esquema

Fuente: Elaborada por los integrantes del grupo

Elementos de entrada: En el proceso de adquisición de una puerta o posterior a la adquisición el cliente decide utilizar el servicio de instalación ofrecido por Interdoors S.A.S., generando una solicitud de servicio. Para el proceso de instalación se requieren varios insumos adquiridos con anticipación por el cliente, entre estos se pueden encontrar: puerta, marco para la puerta, tapa-luz, tornillos, tapa-tornillos, puntillas, entre otros.

Actividades: Son aquellas que permiten la transformación de las entradas en una salida. Para nuestro caso se han identificado las siguientes actividades:

- Toma de medida: Actividad base y necesaria para confirmar el tamaño correcto de la puerta, marcos y espacio disponible, así la compra corresponderá a una referencia adecuada a las medidas, de igual manera se tiene la certeza de si se requiere adecuación de la puerta o la estándar es conveniente.
Para ello se requiere contar con las medidas confirmadas por parte del técnico aprobado y con las especificaciones claras de lo requerido.
- Agendamiento del servicio: En esta actividad se confirma la disponibilidad en agenda del cliente final e instalador para poder prestar el servicio.
- Montaje de puerta: El instalador de la puerta procede a instalar el producto en el espacio determinado para tal finalidad a conformidad del cliente.
- Cierre del servicio: En la aplicación del cliente Homecenter.

Salidas: Es instalada una puerta en el lugar y bajo las condiciones solicitadas por el cliente.

Retroalimentación– Feedback: Homecenter realiza un proceso de encuestas de satisfacción de usuario final, posterior a la instalación. En dichas encuestas se verifica diversos aspectos que van desde la presentación personal, conocimiento técnico, habilidad en servicio al cliente por parte del personal de instalación, proceso realizado, acabados y calidad del servicio.

Indicadores: Son aquellos que permiten medir el grado de cumplimiento de los objetivos, teniendo indicadores asociados a la productividad del técnico midiendo la cantidad de instalaciones realizadas o medidas tomadas, cierres efectivos de servicio, entre otros indicadores que serían establecidos de acuerdo con el avance del proyecto.

Eficacia y eficiencia:

Para la norma ISO 9000:2005 **Eficiencia** es: “*relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados*”.

En el caso de **Eficacia**: “*Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados*”.

Teniendo en cuenta que el servicio de Interdoors es relativamente nuevo, es conveniente apuntarle inicialmente a la *Eficacia*.

2. DIAGNOSTICO INTERDOORS

Este capítulo describe la información recopilada de la compañía, bien sea por documentación disponible, entrevistas y/o acompañamientos.

2.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Dentro de la planeación estratégica Interdoors establece:

Misión:

“Contribuir al éxito de nuestros clientes”.

Visión:

“Ser la empresa preferida por la construcción para la atención de su obra en madera”

Valores:

- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Respeto.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Lealtad.

Enfoque:

- ✓ Cumplir con nuestra promesa de servicio.
- ✓ Hablar con la verdad.
- ✓ Pro actividad.
- ✓ Hacer las cosas simples.
- ✓ Desarrollo de los empleados.

Política integral Interdoors S.A.S.

La Gerencia General de INTERDOORS S.A.S define como política integral: contribuir al éxito de nuestros clientes en la atención de los proyectos en madera, cumplir con las solicitudes especificadas por nuestros clientes, con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos ofrecidos y servicios prestados durante su producción y comercialización; promover la prevención de los riesgos laborales, el respeto ambiental, la seguridad de la información, la mejora continua y el conocimiento del cliente; aportar los medios necesarios para garantizar la seguridad y salud de nuestros colaboradores, además de la seguridad de la información que se suministra, mejorar de manera efectiva las condiciones en las que se desarrollan nuestras actividades laborales, elevando así el nivel de bienestar y satisfacción en el trabajo.

Es por esto, que la Gerencia General asume la responsabilidad de: Definir, aprobar, implementar, difundir, mantener y revisar una Política de Gestión Integrada en la Seguridad y salud en el trabajo, Calidad, seguridad de la información, y la gestión ambiental que satisfaga los requerimientos de la empresa, el cliente y las partes interesadas.

Como parte de la política integral la compañía ha establecido los siguientes objetivos:

Objetivos Ambientales:

- ✓ Implementar plan de manejo integral de residuos para los procesos de la organización.
- ✓ Establecer e implementar mecanismos que permitan realizar seguimiento de prevención, control y mitigación de los impactos ambientales.

Objetivos al Cliente:

- ✓ Diversificar el portafolio de productos.
- ✓ Garantizar la instalación calificada mediante un equipo idóneo.
- ✓ Capacitar al personal para poder asegurar unificación de procesos y de criterios.
- ✓ Ofrecer a nuestros clientes un buen servicio mediante la elaboración de un modelo de atención y asesoría.

Objetivos Seguridad y Salud en el Trabajo:

- ✓ Velar por la salud de nuestros colaboradores en todos los ámbitos; cumpliendo la normatividad nacional vigente y aplicable a Seguridad y Salud en el trabajo
- ✓ Divulgar las acciones tomadas, en el sistema de gestión buscando la mejora continua.
- ✓ Medir el porcentaje de accidentalidad laboral respecto al año anterior.

Objetivos de Producción y/o Calidad:

- ✓ Medir porcentaje del producto no conforme y sus correspondientes causas.
- ✓ Adquirir tecnología de punta para obtener un producto de mejor calidad.
- ✓ Capacitar al personal en conocimiento y manejo del producto.
- ✓ Aumentar la productividad en los procesos.
- ✓ Reducir los tiempos de entrega.

2.2 INFORMACIÓN DE PROCESOS

Relacionado con los procesos se encontró la siguiente información:

- Mapa de proceso: El siguiente es el mapa de proceso general de la empresa Interdoors, no se cuenta con mapa de proceso específico para el subproceso de instalaciones.

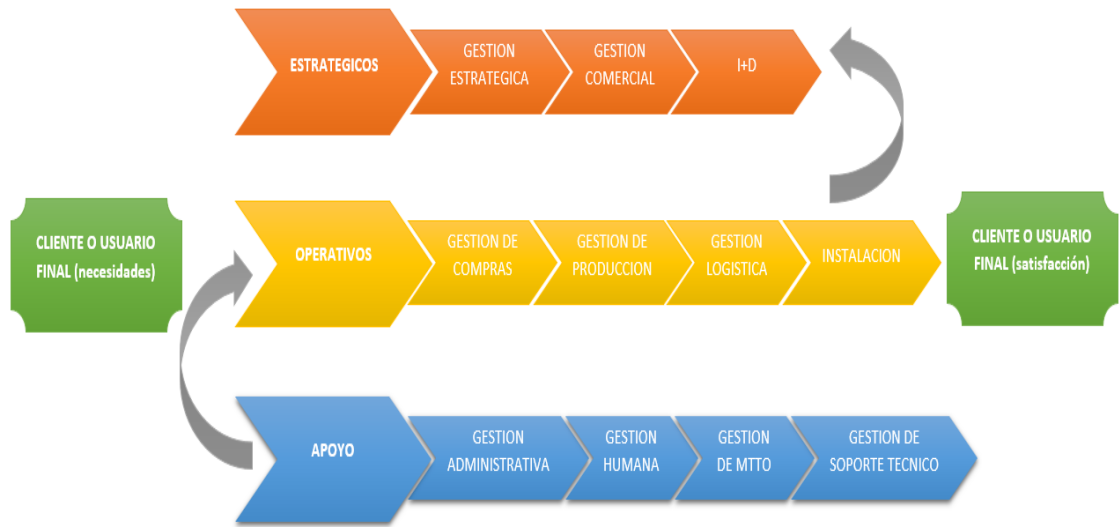


Imagen 3: Mapa de proceso general de la empresa
Fuente: Suministrada por la compañía

- Caracterización de procesos: No se cuenta con caracterización de proceso, ni de procedimientos.
- Indicadores asociados: Se tienen indicadores asociados al cumplimiento de presupuesto de ventas por instalaciones y adecuaciones, así como a los costos asociados y participación por cada tienda. Referente a los servicios prestados a HC no se tiene información, el almacén envía vía correo electrónico las novedades y/o quejas que se presentan para ser atendidas.

La siguiente imagen muestra uno de los indicadores establecidos a los cuales se les hace seguimiento.

		2016-04
		ABRIL
804 Servicios HC SERVICIO DE INSTALACIÓN	PRESUPUESTO MES	\$ 15.600.000
	VALOR FACTURADO	\$ 24.333.530
	CUMPLIMIENTO %	156%
	CANT. PUERTAS INSTALADAS	397
	CANT. TAPALUCES INSTALADOS	147

Imagen 4: Indicadores establecidos
Fuente: Suministrada por la compañía

- Herramientas y formatos utilizados: La herramienta de uso principal es Centah, aplicación propiedad de HC en la cual se cargan los requerimientos que debe atender cada proveedor, cada caso generado se debe tener el formato de cierre respectivo.

Acción a realizar: Agendar Medición (Total: 9)

N° de Orden	Fecha Solicitada de Medición	Servicio	Tienda	Nombre del cliente	N° de teléfono del cliente	Localidad	Dirección	Fue Re programado	Fecha de registro
2183702		Re Medicion	57 Santa Marta Buenavista	WILFREDO ROJAS	(30) 4347 3032	Santa Marta	CALLE 25 #16-49, SANTA MARTA, LOS ALCAZARES	No	2016-08-22
2183714		Re Medicion	10 Suba	luis ernesto jimenez cortes	(31) 7844 8203	Girardot	vereda topacio mirador del sol, girardot, girardot	No	2016-08-22
2184197		Re Medicion	19 Ibague	loreña velasquez	(31) 1868 6109	Ibague	torre 4 apto 404, ibague, cantabria	No	2016-08-23
2185018		Re Medicion	70 Norte 170	martha camargo	(31) 4300 0402	Bogota-Suba	cr 57a n. 127-86 int 4, bogota, niza	No	2016-08-24
2185102		Re Medicion	30 Cali Sur	victor camilo jimenez vargas	371 6046	Cali-Comuna dos	carrera 41b # 30a-31, cali, ciudad modelo	No	2016-08-24

Mostrar Mas

Imagen 5: Centah
Fuente: Suministrado por la compañía

Algunos formatos utilizados:

Formato servicio no efectivo: utilizado en el momento que se genere una novedad en el servicio, ya sea por producto o imprevistos que no se tuvieron en cuenta para la prestación del servicio por parte del cliente, de igual manera se debe tener la información clara, para así mismo informar al cliente las causas por las cuales se generaría este formato.

Formato novedades y seguimiento de obra: es utilizado cuando al llegar al domicilio del cliente evidenciamos que el material esta con imperfectos o no esta modificado respecto a las sugerencias establecidas en el formato de toma de medidas, si fuera la primera visita y no estuvieran los espacios listos para realizar la toma de medidas.

Formato toma de medidas: utilizado para el registro de las medidas verificadas en las instalaciones del cliente.

Certificado de instalación puerta interior: Documento de confirmación del proceso realizado, se relacionan las observaciones necesarias y se captura firma a satisfacción del cliente.

2.3 ENTREVISTAS A LOS INVOLUCRADOS

Tomando como referencia el objetivo establecido de diagnóstico se procede a realizar entrevistas y encuestas a los involucrados. Inicialmente se realizaron tres preguntas claves al Coordinador nacional de instalaciones, con el fin de poder orientar y guiar las necesidades del servicio, las preguntas con sus respectivas respuestas son:

- a. ¿Cuentan con un mapa de proceso para el servicio de instalación?

RTA: No.

- b. Ordene las siguientes actividades que según su criterio ocasionan más inconvenientes y/o reprocesos, indicando una breve justificación:

- Toma de medida
- Agendamiento del servicio
- Montaje de la puerta en sitio
- Cierre del servicio

RTA:

- *Agendamiento del servicio:* Localizar al cliente se hace supremamente complejo, lo que implica reproceso en comunicación y mala calificación en el cierre del requerimiento por supuesto incumplimiento, otra parte complicada es el acuerdo que se debe generar entre las partes para lograr el agendamiento.
- *Toma de medida:* El asesoramiento que se debe dar al cliente sobre su área, y como quedará su producto instalado, ya que con ningún cliente se repiten las mismas condiciones, lo que implica que cada visita debe ser única.
- *Montaje de la puerta en sitio:* Al no contar con los productos adecuados y a la medida, implica modificaciones de última hora en el domicilio del cliente, lo que se percibe por parte del mismo como mal servicio o desorden en el manejo de la información.
- *Cierre del servicio:* Se puede volver complejo, debido a la recolección de los formatos por la distancia entre instaladores y oficina, al igual que por mal diligenciamiento de los mismos, o por fallas en el sistema que impiden el cierre adecuado del proceso lo que conlleva a una mala calificación por demora en el cierre.

Para los auxiliares administrativos:

Actualmente la compañía cuenta con tres auxiliares administrativos a quienes les fue realizada una breve encuesta estableciendo siete preguntas, se procedió a consolidar las respuestas obteniendo lo siguiente:

- a. *Cuáles son los requisitos exigidos por su cliente (HC) y usuario final (Comprador del servicio de instalación)*

Se destacan los siguientes requisitos percibidos por los auxiliares:

Cumplimiento de programación y compromisos.

Respuesta oportuna y veraz de solicitudes (correos).

Envío oportuno de facturas.

Cargar oportunamente formatos de los clientes.

Trazabilidad y gestión a solución de necesidades.

Producto de calidad.

Garantía de producto y de instalación.

Se evidencia falta de claridad en los requisitos de los clientes, es importante tener en cuenta que Interdoors tiene dos clientes cuyos requisitos y exigencias son diferentes: HC como cliente contractual y el usuario que adquiere el servicio por medio de alguno de los almacenes. Quedando en manifiesto que no se tiene claridad ni diferenciación de los requisitos.

- b. *En sus palabras describa brevemente las actividades que realiza en un día común.*

Revisión de correos y novedades.

Solución de casos según aplique (nuevos clientes, reclamos, programaciones).

Gestión de clientes por programar.

Validación de ruta.

Seguimiento a personal en tiendas.

Elaboración de informes: presupuesto, ejecutado, facturado y vendido, gestión de lead.

Cargar y verificar los formatos en el sistema Centah.

- c. *Indique los recursos que utiliza para ejercer sus actividades (tecnológicos, físicos, otros)*

Sistema Centah.

Correo electrónico.

Celular.

Agenda.

Operadores en tienda.

Información suministrada por los operarios.

Internet.

d. *¿Qué controles ejerce o realiza para garantizar que los procesos cumplen con lo requerido?*

Cronograma diario de actividades.

Consulta con los técnicos el cumplimiento de los recorridos.

Verificación de informes en Centah.

Seguimiento telefónico y presencial.

e. *¿Cuál es el procedimiento definido para manejo de formatos, donde se conservan?*

Aunque no se tiene un proceso definido se maneja:

Digital: Se realiza escaneo de todos los formatos utilizados y entregados por los técnicos en la oficina principal, previa revisión de los mismos.

Físico: Se genera archivo físico en donde se clasifica de acuerdo a la categoría o clase, teniendo en cuenta la fecha.

Los formatos son cargados en el sistema Centah.

f. *Conoce que satisfechos están sus clientes (HC) y usuario final (Comprador del servicio de instalación)*

Actualmente no se tiene una manera de medir la satisfacción, se tiene proyectada una encuesta de satisfacción, se cuenta con información no consolidada referente a quejas y reclamaciones presentadas en tienda.

g. *¿Que considera que le hace falta para hacer un trabajo más eficaz? Entiéndase por eficaz / eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.*

Mejor organización del trabajo y tiempo.

Planificación de actividades de acuerdo a la prioridad.

Conocer más lo que se hace.

NOTA: *Validar el anexo B las respuestas de manera completa.*

2.4 ACOMPAÑAMIENTO EN SITIO AUXILIARES ADMINISTRATIVOS

Con el fin de conocer el proceso realizado por los auxiliares y adicional a la encuesta mencionada en el numeral 2.3 se generó acompañamiento en sitio a los auxiliares en donde por medio de la observación se verifica el proceso realizado, definiendo las siguientes actividades principales:

- A. **Programación de servicios:** Esta programación se realiza para la toma de medidas (previo a la compra de la puerta) y la instalación del producto (posterior a la compra), actividad que contiene dos partes importantes, el contacto con el cliente para confirmar la disponibilidad de tiempo y la programación de en la herramienta Centah y bitácora de uso interno.
- B. **Notificaciones al técnico:** Se requiere notificar a los técnicos la programación que se tiene, organizar la ruta y/o recorrido que deben realizar.
- C. **Gestión en la herramienta Centah:** Se debe realizar el cargue de formatos, inicia al término de la visita programada al cliente, sea esta efectiva en la instalación o toma de medidas, o no efectiva con formatos de novedades o de servicios no efectivos. De igual manera en la herramienta se gestionan las quejas y novedades que se reportan en la tienda.

Cada actividad conlleva la validación de varias actividades y apreciaciones importantes.

Hallazgos adicionales:

- a. Manejo de la herramienta Centah: Se evidencia que la información disponible para uso de la herramienta es muy limitada, en la observación se encuentran varios reportes configurados que no son utilizados como *Motivo de reclamo de contratista* y *Tasa de reclamos de contratistas*.
- b. Protocolos: No se tienen establecidos protocolos específicos de llamada para el agendamiento de la visita del técnico, no se ha definido un mínimo o máximo de contactos, como tampoco el intervalo o espacio de tiempo a espera entre uno y el otro contacto.
- c. Bitácora: Esta herramienta es básicamente un archivo en Excel elaborado internamente, es base fundamental en todo el proceso ya que allí se realiza el seguimiento, asignación de técnico y control a todo el proceso para garantizar el servicio final al usuario. Se evidencia que es un archivo poco práctico, algo desordenado que no permite la utilización de su información para generación de reportes y/o toma de acciones.

2.5 ACOMPAÑAMIENTO PROCESO DE INSTALACIÓN EN SITIO

Teniendo en cuenta que la instalación en sitio es uno de los procesos más importantes se realizó un acompañamiento durante la instalación de un servicio solicitado por un cliente, espacio que permitió no solo ver el proceso realizado sino verificar con el instalador algunas apreciaciones importantes.

Dentro de las apreciaciones se pudo encontrar:

- Percepción e interés en la prestación de un servicio amable.
- Uso de implementos de protección.
- Entrega de los formatos posterior a la visita, aunque se manifiesta envió diario se encontraron casos de formatos pendientes.
- Los instaladores cuentan con experiencia en el proceso pero muchas condiciones de la instalación son realizadas por apreciación mas no seguidos a un parámetro.

En la instalación se identificaron los siguientes pasos específicos:

- Inicio del servicio: Incluye el saludo, presentación del instalador, validación de las facturas contra el producto comprado y que será instalado.
- Preparación previa: El instalador verifica condiciones de la superficie sobre la cual se va a trabajar, alistar y ubicar la herramienta y recursos a utilizar.
- Marco: Se realizan los cortes necesarios, armado e instalación del marco.
- Instalación puerta: Se adecua la puerta colocando bisagras, cerraduras ajustándola al marco.
- Instalación de tapaluz: Si el cliente adquiere este servicio se adecua e instala el tapaluz.
- Revisión de instalación: Esta parte se realiza en compañía del cliente quien verifica que la puerta quede correctamente instalada esto en términos de funcionalidad y estética.
- Cierre: Se procede a dejar el espacio de instalación en óptimas condiciones, se recoge herramientas y se diligencia el certificado de instalación.
- Posterior al proceso realizado en instalaciones del cliente el instalador debe hacer entrega del certificado de instalación al auxiliar correspondiente, soporte necesario para el cierre del servicio en la herramienta.

3. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESO

3.1. MAPA DE PROCESOS

Teniendo en cuenta la información recopilada en el numeral 2.2 se evidenció disponibilidad de mapa de proceso general de la compañía, tomando como referencia toda la información recolectada. Referente al proceso se plantea el siguiente mapa de proceso para el servicio estratégico de Instalación:

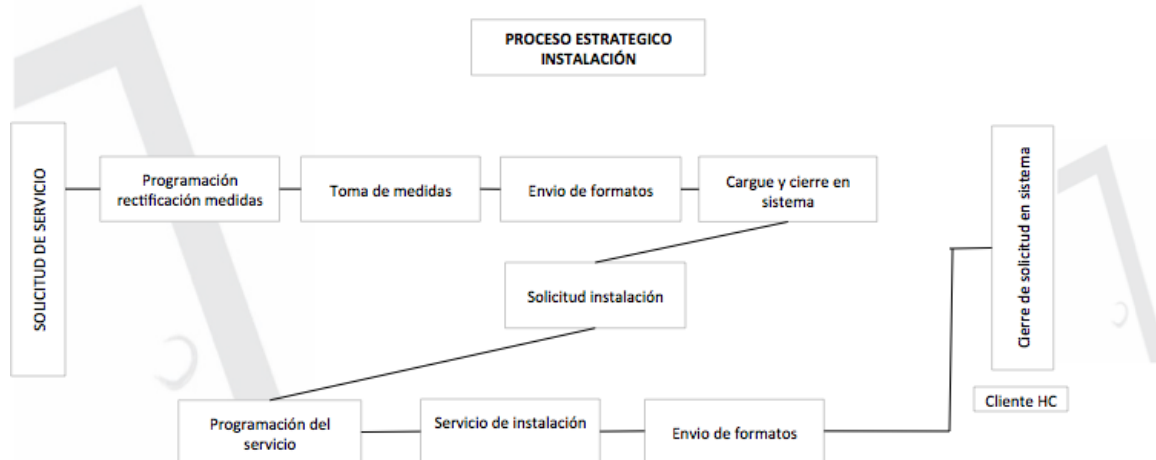


Imagen 6: Mapa de procesos
Fuente: Creación integrantes del grupo

3.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Debido a la ampliación de la cobertura para la prestación del servicio de instalación de puertas a nivel nacional y a la inexistente documentación del proceso, lo que motiva la ejecución de las actividades de forma diferente por cada Técnico Instalador y Auxiliar Administrativo, se evidencia la necesidad de realizar la estandarización de las actividades que hacen parte del proceso de instalación de puertas. Teniendo en cuenta lo anterior y la información recopilada en las entrevistas realizadas al Coordinador Nacional de Instalaciones, a los Auxiliares Administrativos y a los Técnicos Instaladores, descritas en el numeral 2.3 *Entrevistas a los involucrados*, y los hallazgos encontrados en el acompañamiento efectuado al personal técnico y administrativo, descritos en los numerales 2.4 *Acompañamiento en sitio auxiliares administrativos* y 2.5 *Acompañamiento proceso de instalación en sitio*, se establece como

propuesta para estandarizar el proceso, la ejecución de las actividades descritas en un orden secuencial:

Actividades Previas:

- Capacitación al personal técnico:

Se sugiere que la totalidad del personal de instalaciones debe asistir a capacitación de refuerzo, la cual será impartida por un experto del área de producción, en esta capacitación se verán cuáles son los errores frecuentes en la instalación y la manera de mitigarlos, así como el correcto diligenciamiento de los diferentes formatos: esta parte será brindada por el Coordinador nacional de instalaciones.

En pro de un proceso integral tal como lo describe la política de la compañía se deberá reforzar respecto a la utilización de dotación, elementos de protección personal y adecuado uso de herramientas por parte de la ARL.

En esta capacitación se dará a conocer *el ANEXO E PROCEDIMIENTO TOMA DE MEDIDAS E INSTALACIÓN DE PUERTAS*, en el que se encuentra explicado de forma detallada las actividades a ejecutar para una adecuada prestación del servicio, y *el ANEXO F INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS*.

- Capacitación al personal administrativo.

Se sugiere que para los Auxiliares Administrativos se brinde una capacitación por parte de un representante de HC experto en la utilización del aplicativo Centah. De igual forma se sugiere llevar a cabo capacitación sobre comunicación efectiva presencial y telefónica.

En esta capacitación se dará a conocer el *ANEXO C PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS*, explicando al detalle las labores que debe realizar el Auxiliar Administrativo y el *ANEXO D INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE*.

- Entrega de documentación, dotación (incluye EPP), insumos y herramientas al personal técnico: Es de aclarar que este punto ya se está haciendo.

Se realiza entrega de los formatos establecidos para la prestación del servicio:

- Formato servicio no efectivo.
- Formato novedades y seguimiento de obra.
- Formato toma de medidas.
- Certificado de instalación puerta interior.

Dotación y EPP: El uniforme entregado está compuesto por chaleco, camisa, pantalón, gorra y botas, deberá ser portado en todo momento, así como las gafas de protección, tapa oídos y guantes.



Imagen 7: Dotación HC
Fuente: Suministrada por la compañía

Se realiza la entrega de los insumos y herramientas listadas, necesarios para un adecuado desempeño de las labores de instalación de puertas y toma de medidas:

Taladro con brocas	Sierra manual
Extensión	Martillo
Formón	Destornillador de pala y estrella
Alicate	Flexómetro
Nivel	Escuadra
Segueta	Copa sierra
Broca espada	Bisagras Omega 3''
Chazos 5/16 colapsibles plásticos	
Tornillo aglomerado negro de 6x2''	

Actividades de Instalación y toma de medidas:

- Confirmación de órdenes de servicio emitidas por HC: El Auxiliar Administrativo con una periodicidad de 1 hora valida en el aplicativo Centah las nuevas órdenes de servicio emitidas por el cliente, en el *ANEXO C PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS* se define el paso a seguir para efectuar esta actividad.

- Validación de disponibilidad: Teniendo los datos de ubicación del usuario final, el Auxiliar Administrativo debe verificar qué técnico asignará y con ello la disponibilidad en la bitácora interna, estableciendo tres opciones de disponibilidad de fecha y hora que serán validadas con el usuario. Esta información está disponible en el *ANEXO C PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS*.
- Contactar telefónicamente al cliente para agendar toma de medidas o instalación, verificando datos del usuario final: El Auxiliar Administrativo luego de confirmar las órdenes de servicio emitidas por HC y verificar disponibilidad en fecha, contacta telefónicamente al usuario final con el propósito de acordar el día y hora para realizar la visita. En el *ANEXO D INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE* se definen los pasos a seguir para la ejecución de esta actividad.
- Programar la visita al cliente en la herramienta de HC y en el seguimiento interno: Luego de llegar a un acuerdo con el usuario final, en cuanto a día y hora de la realización de la visita, se registran estos datos en la herramienta Centah de HC y en el seguimiento interno Bitácora. En el *ANEXO C PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS* se definen los pasos a seguir para la ejecución de esta actividad.
- Rutas de instalación: A las 16:00 horas de los días laborados se consolida la información de las visitas agendadas por región y técnico, procediendo al envío de la información a los técnicos. En el *ANEXO C PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS* se definen los pasos a seguir para la ejecución de esta actividad.
- Verificar formatos, dotación, insumos y herramientas para la ejecución de las labores: El técnico instalador previo al inicio de las actividades programadas confirma que cuente con los insumos, herramientas y formatos necesarios, suficientes y en buen estado para el correcto desempeño de sus labores, además confirma que el uniforme de dotación y los elementos de protección personal se encuentren en buen estado.
- Visitar a los clientes según la ruta establecida: El técnico instalador realiza las visitas a los clientes según el orden de la ruta programada, en el caso de tener novedades en las visitas realizadas, deben ser informadas al Auxiliar Administrativo para que se tomen las medidas pertinentes.
- Confirmar cumplimiento de la ruta programada de los técnicos instaladores: El Auxiliar Administrativo realiza continuo seguimiento al cumplimiento de las rutas establecidas para la visita de los clientes, dentro de sus funciones se encuentra la toma de medidas que proporcionen soluciones a las novedades encontradas por los técnicos instaladores y autoriza el cambio del orden de las visitas en las rutas.

- Ejecutar la labor programada: El técnico instalador ejecuta en las visitas realizadas el procedimiento establecido para la toma de medidas o para la instalación de puertas encontrada en el *ANEXO E PROCEDIMIENTO TOMA DE MEDIDAS E INSTALACIÓN DE PUERTAS*.
- Entregar labor realizada al cliente (efectiva o no efectiva), diligenciar formato y tomar firma: El técnico instalador al terminar las labores de toma de medidas o instalación de puertas, o al identificar que no se pueden ejecutar las labores programadas informa al cliente, diligencia el formato según el caso y solicita firma. En el *ANEXO F INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS* se exponen los diferentes formatos que pueden ser utilizados en las visitas realizadas y la forma correcta de diligenciamiento.
- Enviar formatos escaneados al Auxiliar Administrativo: al cierre de la jornada laboral el Técnico Instalador valida que los formatos se encuentren correctamente diligenciados, los escanea y procede al envío por correo electrónico al Auxiliar Administrativo.
- Verificar formatos: El Auxiliar Administrativo verifica que los técnicos instaladores hayan enviado la totalidad de los formatos de las visitas realizadas y que se encuentren correctamente diligenciados. En caso contrario se debe informar de forma inmediata al técnico que presente la novedad.
- Cargar formatos en la herramienta de HC y registrar el seguimiento interno: El auxiliar administrativo carga los formatos enviados por los técnicos instaladores en la herramienta Centah y bitácora interna, siguiendo los pasos establecidos en el *ANEXO C PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS*.
- Verificar reportes de seguimiento: El Auxiliar Administrativo con una periodicidad semanal verifica y extrae los reportes emitidos por la herramienta Centah de HC y consolida la información de la herramienta de seguimiento interno. Esta información contiene la cantidad de instalaciones realizadas, novedades presentadas en las visitas programadas, quejas y reclamos e instalaciones no efectivas, con estos datos se construirán indicadores de seguimiento a las labores realizadas en la prestación del servicio. Los indicadores propuestos se encuentran en el numeral 4.1 Indicadores Propuestos.
- Entregar formatos físicos de las visitas realizadas al Auxiliar Administrativo: Con una periodicidad semanal, los técnicos instaladores deben entregar los formatos diligenciados al Auxiliar Administrativo para su resguardo y archivo.

3.3 INSTRUCTIVOS

Teniendo en cuenta que el diligenciamiento de los formatos es una de las actividades principales y soporte para todo lo que se realiza de cara al cliente HC, es indispensable contar con un instructivo para el diligenciamiento correcto de la información acorde a cada formato. El procedimiento completo se encuentra como *ANEXO F INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS*.

Algunas de las causales de devolución de formatos que se mitigarían con el uso del instructivo son:

- Formatos con tachones y/o enmendaduras.
- Sin firma del cliente / usuario final.
- Con firma del cliente / usuario final poco legible.
- Observaciones erradas relacionadas con la cantidad de servicios prestados.
- Al momento de escanear no se usa la calidad esperada por lo cual no es visible.

Fue creado el *ANEXO D INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE* esto teniendo en cuenta que fue un hallazgo importante en el numeral 2.4, siendo el primer contacto con la empresa se hace necesario garantizar que se sigan ciertos protocolos de cara a una atención telefónica adecuada.

4. CONCLUSIONES

Se tenían planteados cuatro objetivos específicos que permitieron concluir:

- El primer objetivo pretendía *realizar el diagnóstico del proceso de instalación de puertas realizado en Interdoors*, y fue efectuado el diagnóstico de la compañía desde la planeación estratégica, pasando por los procesos de instalación y los indicadores disponibles, encontrando una gran brecha entre los objetivos integrales de la compañía y la realidad específica del proceso, considerado como un proceso en olvido.
- El segundo objetivo de investigación planteaba: *Documentar el proceso realizado por los instaladores en la ejecución de la actividad*. Podemos concluir que se cuenta con alta experticia por parte de los instaladores, sin embargo cada uno ejecuta las actividades en orden diferente, dando prioridad a aspectos diferentes, esto se evidencia en las devoluciones de formatos y visitas fallidas. Creando así el PROCEDIMIENTO TOMA DE MEDIDAS E INSTALACIÓN DE PUERTAS.
- *Documentar las actividades que hacen parte del servicio de instalación realizadas por los auxiliares del proceso*; este fue el planteamiento del tercer objetivo, todas las actividades asociadas fueron plasmadas en el instructivo PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS y se entrega adicional el INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE como base importante del proceso.
- El último objetivo planteado corresponde a *Entregar recomendaciones generales que permitan la mejora de los procesos*, entregando recomendaciones generales que incluyen indicadores asociados que no se tenían y que permitirán mayor seguimiento como recomendaciones adicionales que desde el punto de vista de los investigadores fortalecerán la gestión del día a día.

5. RECOMENDACIONES

5.1 INDICADORES PROPUESTOS

a. **Reclamaciones:** Se hace necesario conocer el porcentaje de reclamaciones presentadas por los clientes frente a los servicios prestados, para ello se sugiere aprovechar el reporte tasa de reclamos de contratistas disponible en Centah, este reporte muestra el total de ordenes (solicitudes) y el estado total de reclamos y porcentaje de reclamos. Utilizando la fórmula:

$$\% \text{ de reclamos} = \frac{\text{Cantidad de reclamos en un periodo establecido}}{\text{Cantidad órdenes gestionadas en periodo establecido}}$$

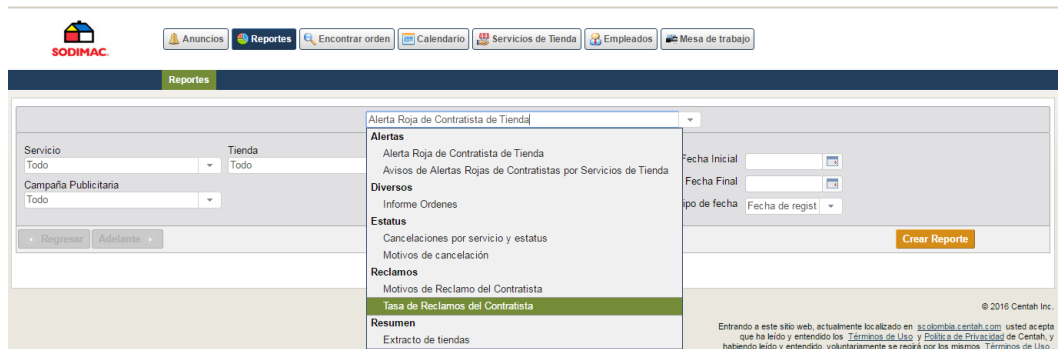


Imagen 8: Aplicación Centah
Fuente: Suministrado por la compañía

El siguiente cuadro fue construido con la información obtenida en la herramienta durante lo corrido del año, mostrando que el indicador de reclamaciones no está controlado, ya que presenta mucha variación entre los diferentes meses.

MES	Ordenes Total	Pendiente	En progreso	Resuelto	Total de Reclamos	Porcentaje de Reclamos
ENERO	201	0	0	63	63	31,3%
FEBRERO	180	0	0	43	43	23,9%
MARZO	332	0	0	128	128	38,6%
ABRIL	283	0	0	144	144	50,9%
MAYO	358	0	0	157	157	43,9%
JUNIO	230	0	0	82	82	35,7%
JULIO	207	0	0	57	57	27,5%
AGOSTO	302	0	0	152	152	50,3%
SEPTIEMBRE	150	0	0	58	58	38,7%
Total acumulado	2243			884	884	38%

Cuadro 4: Indicador de reclamaciones
Fuente: Realizado por los integrantes del grupo.

- b. Puntualidad de servicios:** Tomando como referencia la bitácora de registro, se sugiere medir la puntualidad total del servicio, se tiene establecido un tiempo pactado de 48 horas una vez se recibe la solicitud por lo cual se adicionará una columna al final indicando CUMPLE / NO CUMPLE de acuerdo al caso.

Utilizando la fórmula:

$$\% \text{ Cumplimiento} = \frac{\text{Cantidad casos en Cumple}}{\text{Total de casos gestionados}}$$

- c. Servicios efectivos por técnico:** Se sugiere evaluar la eficacia en la ejecución de las instalaciones programadas por cada técnico, se extraerá de la bitácora de registro la información necesaria para construir el indicador, el cual esta expresado por la siguiente formula:

$$\% \text{ Servicios efectivos por técnico} = \frac{\text{Cantidad de servicios instalados}}{\text{Cantidad de servicios programados}}$$

La finalidad del indicador radica en la búsqueda de soluciones y estrategias que proporcionen el aumento de los servicios instalados, buscando que esta cantidad sea igual

a la cantidad de servicios programados, para lograrlo se realizará un seguimiento a las novedades que impidieron la prestación del servicio.

d. Formatos diligenciados: Debido a la criticidad que tiene el cierre del servicio en la herramienta Centah de HC, y que esta se logra cuando se carga el formato diligenciado donde se evidencia la prestación del servicio, se sugiere realizar el seguimiento a los formatos entregados por los técnicos al Auxiliar Administrativo con la siguiente formula:

$$\% \text{ Formatos entregados} = \frac{\text{Cantidad de formatos entregados en un periodo}}{\text{Cantidad de servicios instalados en un periodo}}$$

Este indicador evidenciara la cantidad de casos que no han sido legalizados ante HC por falta de formatos.

e. Porcentaje Visitas fallidas: En pro del aprovechamiento del tiempo de los técnicos es importante conocer el porcentaje de visitas fallidas por técnico y a nivel general.

La fórmula a aplicar es:

$$\% \text{ Visitas fallidas} = \frac{\text{Cantidad visitas fallidas}}{\text{Total de visitas}}$$

f. Causales de visita fallida: Tomando como referencia que las principales causales de visita fallida son: cliente no cumple cita, producto en mal estado (puerta rallada, golpeada), entrega incompleta (falta bisagra u otro elemento), técnico llega tarde, error en la programación, no entrega de mercancía. Es importante conocer cuál es la causal de mayor participación para posterior toma de acciones y así reducir las visitas fallidas.

Para el cálculo de este indicador tabla

5.2 RECOMENDACIONES ADICIONALES

- 1.** La compañía establece una política integral en la que plasma ciertos objetivos que apalancan un servicio integral, y entre estos se encontró:

Objetivos de cliente:

- *Garantizar la instalación calificada mediante un equipo idóneo.*

Aunque el objetivo lo indica se evidencia que la instalación se hace con un equipo de amplia experiencia pero no de manera estandarizada lo que conlleva a diferencias en la instalación final de acuerdo al instalador. El implementar los procesos establecidos les permitirá dar cumplimiento a este objetivo.

- *Capacitar al personal para poder asegurar unificación de procesos y de criterios.*

No se cuenta con un proceso unificado y claro, por lo cual la información entregada les permitirá tener las herramientas para capacitar y dar cumplimiento a este objetivo.

2. Los procedimientos e instructivos creados deberán estar disponibles para consulta de todo el personal, para ello es importante mantener una copia física para consulta disponible en la sede. Así como el control documental de manera virtual en el servidor de la compañía.

3. Tener cuadro de control visible en la sede administrativa que permita ver los indicadores primordiales para la empresa relacionados con las ventas y los nuevos asociados a reclamaciones, puntualidad en instalaciones, visitas fallidas y los demás propuestos en el numeral 4.1. Se sugiere actualización semanal

4. Teniendo en cuenta lo visto en el numeral 2.4 no se tiene información ni conocimientos amplios respecto a la herramienta Centah, siendo muy limitada su funcionalidad, en la observación realizada se encuentran varios reportes configurados que no son utilizados como *Motivo de reclamo de contratista* y *Tasa de reclamos de contratistas*. Se sugiere realizar solicitud al cliente HC para capacitar en los reportes e información disponible de la herramienta o en su defecto compartir manual de la misma.

5. Modificación de la Bitácora: Teniendo en cuenta la criticidad de la información que se maneja allí se establecen dos propuestas:
 - a. Cambio de bitácora de registro por una herramienta de optimización de rutas y de recurso humano como *Mobicom*. Con el uso de una aplicación como esta, se logrará una planificación óptima de rutas y un aumento de la eficiencia en el cumplimiento de las labores asignadas, lo cual generará reducción de costos logísticos y mejora en el servicio al cliente.
 - b. Modificación del archivo: Teniendo en cuenta el costo se plantea como opción mejorar y reestructurar el archivo “Bitácora de Excel” pasando de convenciones por colores a estados, validación de los campos necesarios, conteo por ciudad no por técnico.

BIBLIOGRAFÍA

Norma técnica colombiana NTC ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

ANEXOS

A. Formatos utilizados

Toma de Medidas Puertas de Interior

INSTALACIONES
PUERTAS DE INTERIOR

ALMACÉN:

No. ORDEN DE SERVICIO:

NOMBRE CLIENTE:

FECHA:

CELULAR:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

NOMBRE DE LA PERSONA AUTORIZADA PARA RECIBIR EL SERVICIO:

C.C.:

NOMBRE DEL TÉCNICO INSTALADOR:

HORA DE ENTRADA:

HORA DE SALIDA:

ADECUACIÓN DE PUERTAS

MEDIDAS DE PUERTAS / VANOS

ELEMENTO	PUERTA	ANCHO	ALTO	MARCO	UBICACIÓN	ESQUEMA tapa-luz

ESQUEMA A

ESQUEMA B

ESQUEMA C

ESQUEMA D

ESQUEMA E

Codigo	Descripcion
76307	chazo colapsible nylon 5/16 x 2 pulgadas - cant 1 por puerta
86578	tornillo aglomerado negro 8x2 pulgadas - cant 2 por puerta

Observaciones:

Firma del Técnico

Firma del Cliente o Encargado

www.homecenter.com.co

tienda online abierta 24hrs

Línea nacional 01 8000 127 373

V3 Febrero 2016

Imagen 1: Formato toma de medidas de puerta interior
Fuente: Suministrada por la compañía

Certificado de Instalación Puertas de Interior

SODIMAC COLOMBIA S.A. CERTIFICADO DE INSTALACION
 NIT. 800.242.108-2 PUERTAS DE INTERIOR

TIENDA _____ No. 004151

Servicio INSTALACION
 Productos / Proyectos

FECHA:	NUMERO NOTA PEDIDO:	NOMBRE CLIENTE NOTA PEDIDO:
TELÉFONO:	CELULAR:	DIRECCIÓN:
NOMBRE DE PERSONA QUE RECIBE EL SERVICIO:		C.C.:
NOMBRE DEL TÉCNICO INSTALADOR:		HORA DE ENTRADA:
		HORA DE SALIDA:

Estimado Cliente: HOMECENTER agradece que haga uso de nuestros servicios y solicitamos amablemente tener en cuenta las siguientes recomendaciones:
 1. Para la ejecución del servicio es necesario presentar la factura de pago del producto y del servicio.
 2. Indicar la ubicación de área de trabajo y espacio exacto donde se realizará la instalación.

INICIO DE LA INSTALACIÓN

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- ✓ EL CLIENTE deberá indicar tuberías y/o ductos (gas, electricidad y/o agua) en áreas donde se ejecutará la instalación, en caso de dudas, que genere como consecuencia un resultado desfavorable será únicamente responsabilidad del CLIENTE.
- ✓ En el caso de instalación con chazo metálico (expandible) EL CLIENTE deberá confirmar que el muro está hecho en ladrillo macizo o concreto, en caso de dudas será únicamente responsabilidad del CLIENTE las perforaciones realizadas.
- ✓ Si el cliente o dueño no se encuentra en el momento de realizar el servicio, deberá delegar a una persona mayor de edad que se hará responsable de la firma a satisfacción y no será sujeto a reclamaciones posteriores.
- ✓ Los técnicos no están autorizados a realizar cambios de producto a nombre de los clientes, de la misma manera, será responsabilidad del cliente cambiar el producto si este presenta algún daño al momento de la instalación, además el técnico no será responsable si se ven afectados otros elementos como: misonos, baldosas, cerámicas y redes de suministro.
- ✓ Si en el momento de realizar las actividades hace falta algún insumo, el cliente deberá suministrarlo.
- ✓ La altura máxima de instalación es de 2.50 mts. y el cliente deberá proporcionar los medios y espacios necesarios para realizar la instalación, tenga en cuenta que los técnicos no están autorizados a realizar instalaciones en lugares que cuenten con altas condiciones de riesgo como: balcones a espacio abierto, sin marcos o sin columnas.

RESPONSABILIDAD DEL INSTALADOR

- ✓ Explicar al cliente como se realizará el proceso de instalación.
- ✓ Revisar minuciosamente el artículo que se instalará (en presencia del cliente)
- ✓ Dar a conocer si las piezas se encuentran averiadas o el producto está incompleto, comunicarse con servicio al cliente para gestionar con el proveedor y darle pronta solución al cliente.
- ✓ Una vez terminado el trabajo, recoger el desorden y limpiar el área de trabajo.
- ✓ Enseñar el artículo instalado al cliente y la funcionalidad del producto
- ✓ Explicar los cuidados, mantenimientos y garantía ofrecida por el fabricante.
- ✓ Dar a conocer las garantías de HOMECENTER por (2) dos años.
- ✓ Diligenciar el certificado de instalación estándar para clientes y hacer entrega de él.
- ✓ Llevar las herramientas necesarias para realizar la instalación del producto

CHECK LIST

PUERTAS DE INTERIOR

PUERTAS FUNCIONANDO	
PIEZAS EN BUEN ESTADO	
SIN RAYONES	
HERRAJES AJUSTADOS	
SE ENTREGA EN LUGAR DESEADO	
SE HACE ENTREGA DE INSTRUCCIONES DE PRODUCTO	

FIRMA CLIENTE _____
 C.C. _____

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD

Los empleados que prestan el servicio de instalación NO están autorizados para realizar trabajos diferentes de la instalación solicitada y pagada en el Almacén, cualquier tipo de negociación o trato que se acuerde entre el cliente y el instalador no cubrirá la garantía ofrecida por HOMECENTER. RECUERDE QUE SOLO TENDRÁ GARANTÍA LA INSTALACIÓN CANCELADA EN LAS CAJAS REGISTRADORAS DE NUESTROS ALMACENES HOMECENTER.

OBSERVACIONES

LAS RECOMENDACIONES DEL TÉCNICO Y LAS DETALLADAS EN EL ANVERSO DE ESTE DOCUMENTO SERÁN RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE ATENDERLAS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO.
ESTIMADO CLIENTE RECUERDE QUE LA GARANTÍA OFRECIDA POR HOMECENTER ES DE DOS AÑOS SOBRE LA INSTALACIÓN Y EL PRODUCTO.
 MANIFIESTO HABER RECIBIDO EL SERVICIO DE INSTALACIÓN SIN NINGÚN INCONVENIENTE Y A SATISFACCIÓN.

FIRMA EL CLIENTE SATISFACCIÓN _____
 C.C. _____

Ubicación final de los productos

Líneas de Atención al Cliente: Bogotá: 30 77 115 - Línea Nacional 01 8000 115 150
 Vía Internet: servicioalcliente@homecenter.com.co

Imagen 2: Certificado de instalación de puertas de interior
 Fuente: Suministrada por la compañía

Novedades y Seguimiento de Obra

INSTALACIONES		NOVEDADES Y SEGUIMIENTO DE OBRA			
ALMACÉN	FECHA	DÍA	MES	AÑO	No. Servicio:
NOMBRE CLIENTE	ESPECIALIDAD:				
DIRECCIÓN DE LA OBRA:	NOMBRE ENCARGADO DE OBRA:				
TELÉFONOS:	SUPERVISOR:				
FECHA:	INSTALADOR:				
ACTIVIDADES REALIZADAS Y APROBADAS POR EL CLIENTE - ENCARGADO DE OBRA					Diligenciar letra legible
<div style="background-color: #cccccc; width: 100%; height: 100%;"></div>					
FIRMA DEL CLIENTE O ENCARGADO			FIRMA SUPERVISOR / INSTALADOR		V2 Febrero 201
www.homecenter.com.co		tienda online abierta 24hrs		Línea nacional 01 8000 127 373 En Bogotá 30 77 115	
ORIGINAL: EMPRESA - COPIA: CLIENTE					

Imagen 3: Formato novedades y seguimiento de obra
Fuente: Suministrada por la compañía

Servicio No Efectivo

Tienda		SERVICIO NO EFECTIVO		No. 14351
Fecha del servicio:	Nombre Cliente	Nota Pedido:	C.C.	
Servicio de:	Dirección del servicio:			
Causa por la cual el servicio no fue efectivo:				
1. Producto incompleto <input type="checkbox"/>	2. Producto Defectuoso <input type="checkbox"/>	3. El área a instalar no cuenta con las condiciones técnicas o el espacio requerido. <input type="checkbox"/>		
4. Mala asesoría en medidas <input type="checkbox"/>	5. Despacho errado <input type="checkbox"/>			
6. Otro, cual? _____ <input type="checkbox"/>				
Datos de quien recibe al técnico:				
PERSONA QUIEN RECIBIÓ:				
C.C. O NIT.:	TELÉFONO:	PARENTESCO:		
LLEGADA _____				
SALIDA _____				
Datos del Técnico:				
Nombre del técnico: _____	Observaciones Cliente: _____			
C.C.: _____				
Observaciones técnico: _____				
Firma Técnico: _____	Firma Cliente: _____			
Líneas de Atención al Cliente: Bogotá: 30 77 115 - Línea Nacional 01 8000 115 150 Via Internet: servicioalcliente@homecenter.co www.homecenter.com.co				
				
ORIGINAL: CLIENTE - ROSADA: EMPRESA				

Imagen 4: Formato de servicio no efectivo
Fuente: Suministrada por la compañía

B. Encuestas a auxiliares de instalación

DIAGNOSTICO

Agradecemos su colaboración dando respuesta a las siguientes preguntas, contestar de la manera mas amplia posible:

- Cuales son los requisitos exigidos por su cliente (Homecenter) y usuario final (Comprador del servicio de instalación)
- En sus palabras describa brevemente las actividades que realiza en un día común.
- Indique los recursos que utiliza para ejercer sus actividades (tecnológicos, físicos, otros)
- ¿Que (controles) ejerce o realiza para garantizar que los procesos cumplen con lo requerido?
- Cual es el procedimiento definido para manejo de formatos, donde se conservan.
- Conoce que satisfechos estan sus clientes (Homecenter) y usuario final (Comprador del servicio de instalación)
- ¿Que considera que (le) hace falta para hacer un trabajo más eficaz?
Enténdase por eficaz / eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Solución:

- H.C
- a. R: Cumplimiento de programación
 Ventas de instalaciones
 Controlación oportuna y veras de esos cobros
 Envío oportuno de facturas
 Cargar oportunamente formatos clientes.
 Disponibilidad y gestión u atención de necesidades.
- b. R: Cargar, verificar los formatos en el sistema contable
 Gestionar novedades para solucionar lo mas pronto al cliente.
 Presentación de informes contable → presupuestos, pagos o contratas
 controlación de cobros
- c. R: Computador (nuevo) con programas actualizados.
 implementos de oficina
 celular asignado con plan corporativo
 conexión a internet.
 dotación acorde a la empresa para atención al cliente.

d.-R: Verificación informes ~~en~~ de los casos pendientes
✓ Cumplimiento de tiempos de parte de los técnicos
✓ Propagación acorde a tiempos estipulados
✓

e. Hay dos procedimientos

Digital: hace alusión al manejo de archivos, en los cuales se guardan todos los formularios escaneados o digitalizados, enviados por nuestros técnicos

Físico: Se está realizando un archivo físico en el cual reposaran los formularios por categoría o clase, la fecha y tienda donde se usó el servicio

f.-R: Se ha iniciado un grupo de encuestas en las cuales se está sondeando el grado de satisfacción de nuestros clientes.

g.-R: Debo organizar mi tiempo y conocer más lo que se hace.

Jorge Antonio Guerrero Parrado
30 450 679
Auxiliar de Implantaciones A.

DIAGNOSTICO

Agradecemos su colaboración dando respuesta a las siguientes preguntas, contestar de la manera mas amplia posible:

- Cuales son los requisitos exigidos por su cliente (Homecenter) y usuario final (Comprador del servicio de instalación)
- En sus palabras describa brevemente las actividades que realiza en un día común.
- Indique los recursos que utiliza para ejercer sus actividades (tecnológicos, físicos, otros)
- ¿Que controles ejerce o realiza para garantizar que los procesos cumplen con lo requerido?
- Cual es el procedimiento definido para manejo de formatos, donde se conservan.
- Conoce que satisfechos estan sus clientes (Homecenter) y usuario final (Comprador del servicio de instalación)
- ¿Que considera que le hace falta para hacer un trabajo más eficaz?
Entiéndase por eficaz / eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- a- Los requisitos son
- * Puntualidad en la atención del servicio
 - * Productos de calidad
 - * Técnicos especializados en el servicio
 - * Cumplimiento con los compromisos acordados
 - * Soluciones rápidas y concisas
 - * Carga de formatos a tiempo para su validación
 - * Apoyo en la información o puntualidades técnicas
- b.- Se debe realizar un barrido completo de las plataformas, a las cuales llega la información
- * Revisión de correos (solicitudes, quejas)
 - * Revisión de sistemas central (curios clientes, reclamos, programaciones)
 - * Gestión de clientes por programar
 - * Envío de correos a técnicos
 - * Validación de ruta con los técnicos

- c- Sistema central
Correo electrónico
Wasap (comunicación técnicos nacionales)
Celular corporativo
Agenda de apuntes
Operarios en tienda
- d- Se tiene un cronograma diario de actividades en las cuales se especifica el cumplimiento de las tareas diarias
- Se consulta con los técnicos el cumplimiento de los recorridos
 - Se está implementando la encuesta a clientes
- e- Los formatos o certificados deben ser cargados al sistema central en el menor tiempo posible; esto debe tener la trazabilidad correcta con la mesa de ayuda, tienda o personas involucradas. Los formatos físicos se organizan en un archivo separado por meses, instaladores los que llegan por correo se organizan por carpetas de ciudad
- f- Con la implementación de las encuestas se está generando bases de datos para conocer la satisfacción de nuestros clientes, la información con la tienda es manejada de acuerdo a las solicitudes y reclamos en el servicio
- g- Ser más exigente con mis compromisos personales y laborales, para cumplir mis propósitos.

DIAGNOSTICO

Agradecemos su colaboración dando respuesta a las siguientes preguntas, contestar de la manera mas amplia posible:

- Cuales son los requisitos exigidos por su cliente (Homecenter) y usuario final (Comprador del servicio de instalación)
- En sus palabras describa brevemente las actividades que realiza en un día común.
- Indique los recursos que utiliza para ejercer sus actividades (tecnológicos, físicos, otros)
- ¿Que controles ejerce o realiza para garantizar que los procesos cumplen con lo requerido?
- Cual es el procedimiento definido para manejo de formatos, donde se conservan.
- Conoce que satisfechos estan sus clientes (Homecenter) y usuario final (Comprador del servicio de instalación)
- ¿Que considera que le hace falta para hacer un trabajo más eficaz?
Enténdase por eficaz / eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

solución

- a) Prestación y atención oportuna a los clientes compradores del servicio

 - Información clara para los clientes referente a los productos y servicios de instalación
 - Buen manejo del cliente.
 - Garantía del producto, y de la instalación.
 - Calidad en la instalación.
 - calidad del producto.

b) Revisión de procesos y novedades, solucionar cada caso según aplique, seguimiento a personal en terreno, elaborar informes.

c) computador, celular, información por medio de los operarios.

d) Revisión de información solicitada, manejo de planillas según aplique en cada caso, seguimiento talentos y presencia al personal.

- e) los formatos o documentación de la empresa; para el caso de formatos provisionales estos se deben recepcionar al oficina en base a donde después de verificados y causados al sistema se deben archivar cronológicamente, en una A-2 o carpeta, estos formatos son útiles tanto para facturación a los contratistas como facturación ante homocenter, así como también subite de format
- f) Se ~~percibe~~ percibe satisfacción del cliente frente al servicio, debido ~~para~~ los comentarios positivos dados por los clientes; los clientes también indican que comprarían nuevamente el servicio así como en ocasiones solicitan la atención específica de un técnico, ya que han evidenciado un buen trabajo.

este proceso se está validando también con los reclamos que ingresan o nos repatan en el sistema central o correos electrónicos, donde al tema de garantías o molestias en el servicio son muy pocas.

se está formalizando un control más viable o fácil de la satisfacción del cliente, generando encuestas de satisfacción a los clientes, y así tener un reporte más exacto de acuerdo a la percepción del servicio.

- Hacer notar no se ve muy satisfecho con el servicio; pero esto radica en los valores que tienen en la operación la cual afecta nuestra ~~labor~~ labor, en el cumplimiento al cliente final.

- e) mejor organización y planificación del trabajo; teniendo en cuenta las prioridades de cada caso, cumplir y centrarse a las actividades planeadas.

- Auxiliar de Servicios de Adrección
- Edresson Barrión.

C. PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

1. OBJETIVO

Describir las actividades administrativas necesarias para la adecuada ejecución y seguimiento del servicio de instalación de puertas y toma de medidas, con el propósito de estandarizar las labores realizadas por el personal de administrativo.

2. RESPONSABLE

Auxiliar Administrativo.

3. ALCANCE

Aplica para todos los servicios de instalación de puertas y toma de medidas contratadas por medio del cliente HC, cuya instalación sea efectiva o para los casos en los que se presenten novedades que impidan la ejecución de la labor programada.

4. DEFINICIONES

- **Centah:** Aplicación propiedad de Home Center en la cual se cargan los requerimientos que debe atender cada proveedor, cada caso reportado por medio de esta herramienta debe contar con un formato de cierre o registro de novedad.
- **Lead:** Numero consecutivo asignado a la solicitud de trabajo o instalación.

5. PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS EN CENTAH Y BITÁCORA

Después de acordar la programación con el cliente se debe ingresar los datos en el sistema centah y bitácora de programación.

5.1 RECONOCIMIENTO DE LA LEAD²

Este primer paso se realiza antes de llamar al cliente, como un procedimiento de identificación de los servicios a programar. El proceso inicia reconociendo, la lead o servicio en la pestaña *Mesa de Trabajo*, luego en la pestaña *Seguimiento en Ordenes de Medición / Instalación*, abriendo las leads que aparecen como nuevos servicios. Este procedimiento debe hacerse en un tiempo no mayor a dos horas, de no ser realizado en este transcurso de tiempo se generará una alerta en el sistema, la cual se identifica al ponerse la lead de color rojo. Esta lead tendrá que ser reconocida dando clic en el número de orden, de inmediato para no generar incumplimientos con nuestro cliente HOMECENTER.

² Lead es un término inglés que indica textualmente "adelantar" o "tomar la delantera".

SODIMAC

Anuncios Reportes Encontrar orden Calendario Servicios de Tienda Empleados Mesa de trabajo

Mesa de trabajo

Mesa de trabajo

Reclamos

Seguimiento en Ordenes de Medición / Instalación

Acción a realizar: Agendar Medición

N° de Orden	Fecha Solicitada de Medición	Servicio	Tienda	Nombre del cliente	N° de teléfono del cliente	Localidad	Dirección	Fue Re programado	Fecha de registro
2197222		Re Medicion	41 San Juan	juan felipe lopez	437 0823	Medellin-Laureles Estadio	calle 53A # 78-126, medellin, los colores	No	2016-09-08
2197386		Re Medicion	11 Ceditos	AMPARO FORERO DE GAVIRIA	211 0848	Bogota-Usaquen	CALLE 78 #8 - 02, BOGOTA, EL NOGAL	No	2016-09-08
2197466		Re Medicion	44 Envigado	gustavo adolfo ruiz valencia	598 8566	Antioquia-Envigado	calle76sur #46-22 apto 108 torre 2, sabaneta, sabaneta	No	2016-09-08
2197637		Re Medicion	19 Ibague	rubiela del carmen mendez galindo	(31) 4492 6793	Ibague	avenida 60 multifamiliares onzaga apto 105, Ibague, salado	No	2016-09-09

Acción a realizar: Terminar Medición (Total: 15)

N° de Orden	Fecha Programada de Medición	Servicio	Tienda	Nombre del cliente	N° de teléfono del cliente	Localidad	Dirección
2162091	2016-08-02 TA	Re Medicion	57 Santa Marta Buenavista	claudia patricia rubio romero	436 7506	Santa Marta	manz h casa 10, santa marta, villa trinidad
2183714	2016-08-27 TA	Re Medicion	10 Suba	Luis Ernesto Jimenez Cortes	(31) 7844 8203	Girardot	casa D 09 - Vereda topacio mirador del sol, girardot, girardot
2183715	2016-08-27 TA	Re Medicion	10 Suba	maría clemencia	300 7700	Call-Comuna	carrera 67b # 41-41 ciudad de dies, cali

Imagen 1: Reconocimiento de Lead
Fuente: Suministrada por la compañía

5.2 VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Este paso es el inicial para confirmar el servicio, en él se verifica:

- Cliente.
- Ciudad.
- Numeros de contacto.
- Servicios contratados y cantidades.
- Direccion donde se prestara el servicio.

Imagen 2: Verificación de Información
Fuente: Suministrada por la compañía

5.3 VERIFICACIÓN DEL CLIENTE

En este punto se debe realizar una revisión previa, ya que al comunicar al cliente se deberá dar la información de fecha, horario y técnico quien atenderá la visita.

Se debe tener en cuenta que se revisará la o las lead del cliente para determinar si se debe enviar nuevamente al técnico; o el servicio es adjunto a una visita anterior, si ya se realizó la visita y se cuenta con el certificado se cargará en el lead para su respectiva aprobación.

Para este proceso se debe tomar el número de identificación del cliente, se remite a la pestaña encontrar orden y se registra la información (número de identificación), y se finaliza con la pestaña encontrar orden.

El sistema nos arrojará la información del cliente así:

ENCONTRAR ORDENES / PASO 1

ENCONTRAR ORDENES / PASO 2

Número de Orden/Factura	Nombre del cliente	Correo electrónico	N° de teléfono del cliente	Fecha de la orden	Estatus
2141295	luis gonzalez	dgbarera19@gmail.com	(31) 3731 3805	2016-06-30 20:58:23	Medición Terminada
2141384	luis gonzalez	dgbarera19@gmail.com	(31) 3731 3805	2016-06-30 20:40:42	Instalación Terminada
2138967	luis gonzalez	dgbarera19@gmail.com	(31) 3731 3805	2016-06-25 16:58:41	Medición Terminada
2138876	luis gonzalez	dgbarera19@gmail.com	(31) 3731 3805	2016-06-25 16:39:22	Instalación Terminada

ORDENES ENCONTRADAS **ESTADO DE LAS ORDENES**

Imagen 3: Información del Cliente
Fuente: Suministrada por la compañía

Se identificarán las ordenes encontradas y el estado.

ENCONTRAR ORDENES / PASO 2

Estatus

- Orden Principal/Proyecto
- En espera de pago
- Nueva
- No Reconocida
- Reconocida
- En progreso
- Cotizada
- Cotización abandonada
- Venta Aprobada
- Terminada
- Orden no Construida
- Pago Atrasado
- Reembolso Pendiente
- Reembolso no Confirmado
- Medida
- Nueva Medición
- Medición no Reconocida
- Medición Reconocida
- Fecha de Visita de Medición no Establecida
- Medición Programada
- Medición Incompleta
- Medición Terminada
- Medición no Validada
- Cancelaciones
- Cancelada después de reconocida
- Cancelada Durante la Venta
- Cancelada Después de la Venta
- Cancelación no Confirmada
- Instalación
- Nueva Instalación
- Instalación Reconocida
- Instalación no Reconocida
- Sin Fecha Tentativa de Instalación
- Instalación Programada
- Instalación Terminada
- Instalación Incompleta
- Instalación por Aprobarse

Imagen 4: Ordenes y Estado
Fuente: Suministrada por la compañía

Después de validar esta información se genera un estudio de la bitácora contabilizando tiempos de servicio y desplazamientos, se incluye en la programación una hora como tiempo de almuerzo.

JUEVES 18						
2016-08-15	11 Cedritos	2178496	564554	8/19/2016	alex moore	cra 5 # 66a 24 casa, bogota, nueva granada
2016-08-14	80 Avda. 68 Sur	2177538	41533200	8/19/2016	jamile vanegas	cr 3 a este n 84 a 49 sur, bogota, chuniza direccion ANTIGUA
2016-08-14	13 Soacha	2177155	52732896	8/19/2016	ivian barbosa	trv 32 a N 36 29 conjunto primavera ciudad verde torre 26 apt 503, soacha, ciudad verde
2016-08-14	23 Tintal	2177275	38242444	8/19/2016	Alexandra Acosta	lva 864 # 66-28 bogota, torre 4 apto 114 agrta san fernando de castilla
2016-08-15	68 Calle 80	2177735	79481185	8/19/2016	JOSE SANDOVAL	CARRERA 19 # 52-24 APTO 208, BOGOTÁ, LA QUEVEDA PARQUE 52
2016-08-16	68 Calle 80	2178697	52696449	8/19/2016	DIANA CAROLINA VELASCO	CRA 99 a 20-17, BOGOTÁ, FONTIBON CETRO 3 cuadras despues del banco de occidente
2016-08-16	10 Suba	2179217	52714779	8/19/2016	LIZ LOREN APONTE MORENO	CRA 102 # 155-50 TORRE 4 APTO 703, BOGOTÁ, EL PINAR
VIERNES 19						
2016-08-16	11 Cedritos	2178765	169421	8/20/2016	pedro andres mayr	carretera tabio zibaquirá veredas río frío occidental, tabio, devicon de tabio Cajica en la "Y" en el CAI encue
2016-07-26	12 Cajica	2163298	79708976	8/20/2016	mauricio tobar	cra 2830-61 int 8 apartamento 603, chia, vereda bojaca
2016-08-11	11 Cedritos	2174911	89693914	8/20/2016	isabel rico	calle 153 # 7 b 61 local 1, bogota, sonora
2016-08-11	68 Calle 80	2175129	36154472	8/20/2016	Yolanda Jimenez	cr 78 # 6-61 sur bloque 56 int 19 apto 402 urbanizacion techo / senedy
SABADO 20						
04/06/2016	28 Tintal	2121951	79839537	8/22/2016	milton xavier ortiz umaña	cil 8a # 92-72 casa 179, bogota, ciudad tintal 1
2016-07-31	23 Tintal	2167007	79459604	8/22/2016	rigoberto pardo	cil 7 94 79 casa 221 supermanzana 1 superlote 2, bogota, tintal
2016-08-18	80 Avda. 68 Sur	2180440	52770030	8/20/2016	JACKELINE PUENTES	CALLE 35 SUR N 78- B 26 ENTRADA 9 Y 10 BLOQUE 16 APTO 209, BOGOTÁ, KENNEDY supermanzana 7
2016-08-17	10 Suba	2179851	52391656	8/20/2016	PAOLA VARGAS CALDERON	CRA 102 # 155-50 INT 1 APTO 606, BOGOTÁ, PINAR DE SUBA CONJUNTO ARBOLEDA DEL PINAR
LUNES 22						
2016-07-13	13 Soacha	2154570	5312323	8/23/2016	Loren Caroline Suaza Gomez	calle 10 no 2-78 torre 20 apto 205, cibate, cibate
2016-08-18	13 Soacha	2180064	1020716106	8/23/2016	EDWIN MENDEZ	CALLE 18 NO 09 - 89, SOACHA, LINCOLN LN
18/08/2016	13 Soacha	2180103	52468804	8/23/2016	edith zamora rojas	calle 70 b bis no 78 - 18 sur cerca al surtmax-----bosa carbone 1 sector
06/08/2016	80 Avda. 68 Sur	2172019	52144538	8/23/2016	Magda Rocío Neira	Carrera 72 # 42 g - 12 sur apt 502 torre 6 conjunto la alejandra, Bogota, boita
2016-08-18	80 Avda. 68 Sur	2180189	18081628	8/23/2016	Gustavo Ramirez	Carrera 50a # 50a ur - 07 seguridad piso
2016-08-19	68 Calle 80	2180995	41484040	8/16/2016	maría de Jesús sinan	trav 94 b n 86 a 18 albaño #4 colegio simon bolivar
2016-07-04	68 Calle 80	2146664	51652060	8/17/2016	Elisa samiento	cr 48 # 106 a - 50, botota, pasadéna- casa porton verde barrio ahambra
MARTES 23						
2016-08-16	11 Cedritos	2179180	900528583	8/24/2016	of group s a s	calle 142 # 13 - 33 apto 1009 edificio santa coloma
2016-08-08	11 Cedritos	2173485	50896458	8/24/2016	diana torres vepes	carrera 8 # 160a - 40 casa 61, bogota, barancas
2016-09-18	11 Cedritos	2180295	52383165	8/24/2016	CLAUDIA SABEL MEDINA TRIANA	CALLE 166 NIO 7 - 89 BLOQUE 11 INT 9 APTO 203
01/02/2016	NORTE BOGOTÁ	2058649	1020735369	8/16/2016	LINA SALAMANCA	CRA 8 H 173-48 REDL DE CASTILLA 1 CASA 117
2016-08-16	10 Suba	2179217	52714779	8/24/2016	LIZ LOREN APONTE MORENO	CRA 102 # 155-50 TORRE 4 APTO 703, BOGOTÁ, EL PINAR
2016-08-16	68 Calle 80	2146664	51652060	8/17/2016	Elisa samiento	cr 48 # 106 a - 50, botota, pasadéna- casa porton verde barrio ahambra

Imagen 5: Bitácora
Fuente: Suministrada por la compañía

El contacto al cliente debe ser concreto y efectivo, por lo cual se debe tener una información clara para generar la programación correspondiente.

5.4 PROGRAMACIÓN DEL CLIENTE

Remitirse al instructivo “INS02 Instructivo Comunicación con el Cliente, numeral 5.1”.

- Se debe aclarar en el espacio de observaciones de la lead la hora y fecha acordada con el cliente.
- Con los técnicos instaladores externos, se generará un primer contacto para validar la ruta y rango de horarios en los cuales se atenderán los servicios.
- Si el cliente no acepta ninguna de las programaciones que se le proponen, se le deberá aclarar que se validará la programación y se contactará nuevamente.
- Se deben llevar las anotaciones en la bitácora por cada cliente contactado.

5.5 PROGRAMACIÓN BITÁCORA

Esta se generará con la confirmación por parte del cliente al finalizar la llamada, se registrará primero en el sistema Centah y luego en la bitácora de programación:

Centah

Medidas: Se deberá colocar fecha de programación según el acuerdo con el cliente.

FECHA DE TRABAJO
se determinara el día especifico en que se prestara el servicio

PARTE DEL DÍA
Se determinara el rango de horario de la atención al cliente

SELECCIONAR FECHA DE TRABAJO
Al dar click en este link será programado dentro del sistema CENTAH la fecha de trabajo.

Imagen 6: Registro de Programación de Visita
Fuente: Suministrada por la compañía

FECHA DE TRABAJO
Esta será acordada con el cliente, en cuanto el producto sea entregado por HOMECENTER

PARTE DEL DÍA
Se determinara el rango de horario de la atención al cliente

SELECCIONAR FECHA DE TRABAJO
Al dar click en este link será programado dentro del sistema CENTAH la fecha de trabajo.

Imagen 7: Registro de Programación de Visita
Fuente: Suministrada por la compañía

5.6 ENVIO DE INFORMACIÓN A LOS TÉCNICOS

Al finalizar la jornada se enviará la información a los técnicos de las rutas programadas para el siguiente día, esta información es tomada de la bitácora, y serán enviados los “Formatos Toma de Medidas” de las instalaciones programadas.

Los técnicos instaladores, al finalizar la jornada, enviarán los formatos diligenciados de las visitas realizadas al Auxiliar Administrativo en formato PDF y se informará si hubo novedades relevantes en el turno de trabajo.

6. MÉTODO PARA CARGAR FORMATOS AL SISTEMA CENTAH

Después que se han diligenciado los formatos en presencia del cliente y donde este plasma su firma en actitud de aprobación, el instalador al terminar la jornada deberá enviar una imagen de los mismos al correo de instalaciones, instalaciones-hc@interdoors.com.co marcándolo con el nombre del cliente y la tienda donde se vendió el servicio.

El proceso de cargue de formatos al sistema Centah inicia al término de la visita programada al cliente, sea esta efectiva en la instalación o toma de medidas, o no efectiva con formatos de novedades o servicios no efectivos.

Para cargar en el sistema se debe realizar el siguiente proceso:

6.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS CORREOS

Como se muestra en la imagen se deben identificar los formatos enviados por los técnicos de instalación al terminar la jornada.

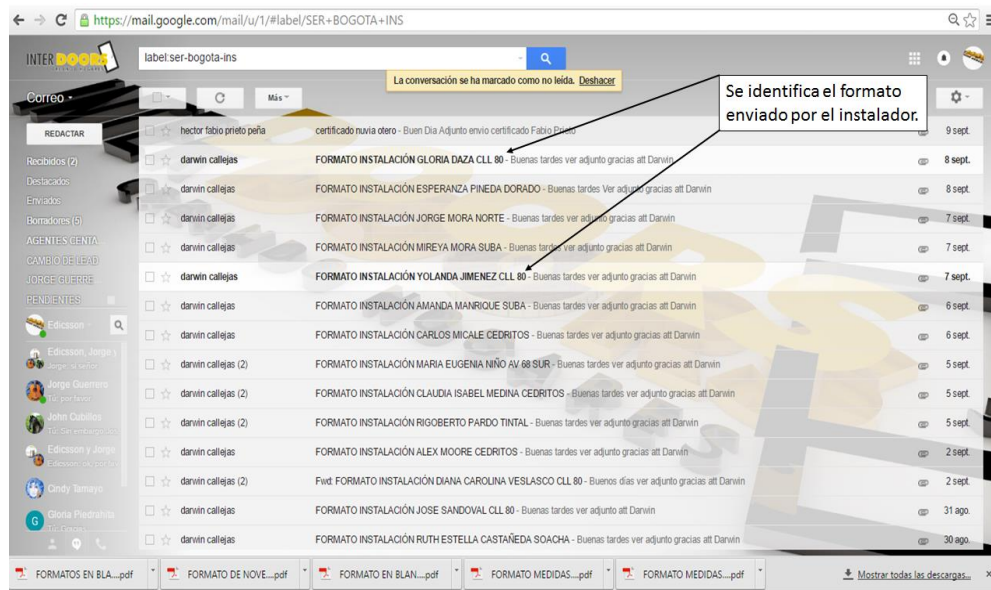


Imagen 8: Identificación de Correos
Fuente: Suministrada por la compañía

6.2 DESCARGA DE FORMATOS

En este paso es muy importante verificar que los formatos estén bien diligenciados, que tengan las firmas tanto del cliente como del instalador. En caso contrario se debe informar al técnico vía correo electrónico la novedad presentada.

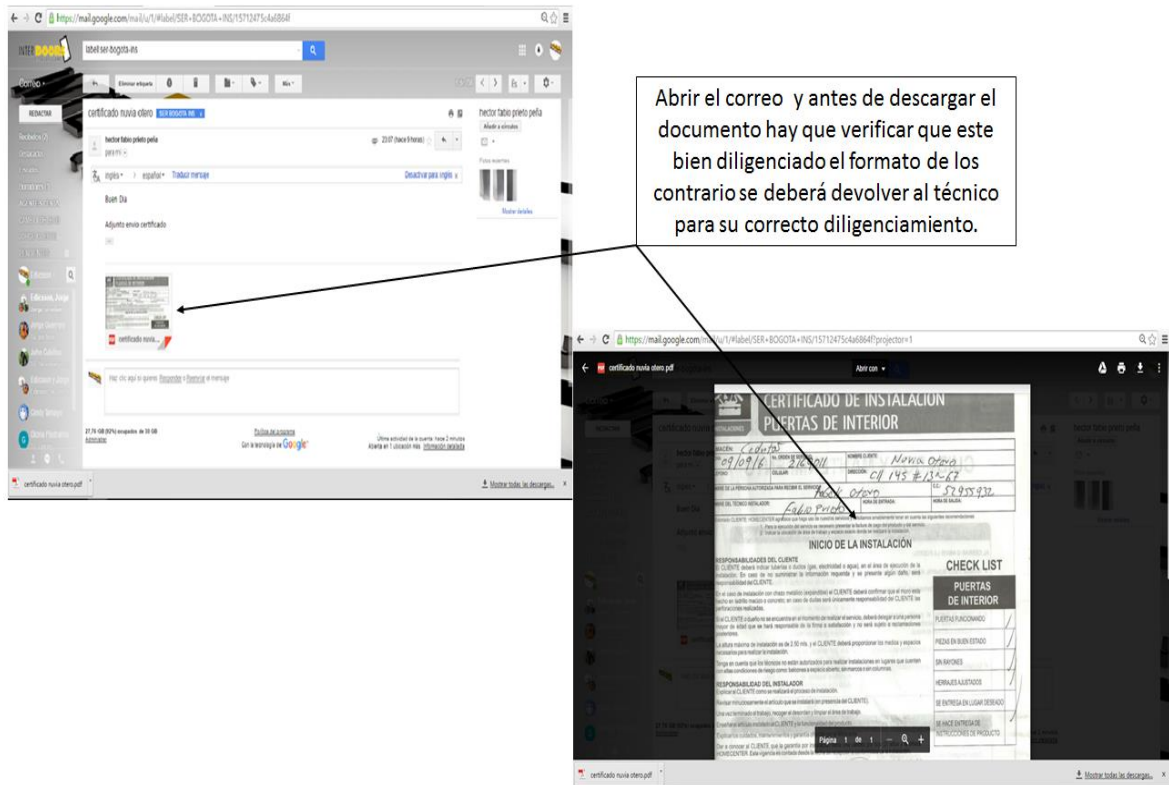


Imagen 9: Descarga de Formatos
Fuente: Suministrada por la compañía

6.3 IDENTIFICAR EN BITÁCORA

Se debe identificar en la bitácora el cliente al cual se le diligencio el formato. En la bitácora se debe colocar el color según sea el tipo de formato, el cual nos indicará que el formato ya está cargado. Por último tomar el número de la cédula para poder acceder a las lead relacionadas con el cliente.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Nd0XejhTn-UGz0k8rerc0VbjptQTVsbxRCmfs2LQ2c/edit#gid=357777429

BITACORA ACTUALIZADA 5 septiembre 2016

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda Todos los cambios guardados en Drive

45499111

	A	B	C	D	E	F
1548		MARTES 23				
1549	06/08/2016	70 Norte 170	2171446	39531665	8/24/2016	Myriam Amado
1550	2016-08-03	13 Soacha	2169410	49663896	8/24/2016	Monica Cañizares Casadiera
1551		VIERNES 26				
1552	2016-07-17	80 Avda. 68 Sur	2157039	52028634	8/30/2016	luz he lena castro vargas
1553	2016-08-18	13 Soacha	2180064	1020716106	8/30/2016	EDWIN MENDEZ
1554		SABADO 27				
1555	5/14/2016	58 Dorado	2106314	79976830	8/30/2016	cesar andres fischer
1556	2016-08-11	13 Soacha	2175416	39269267	8/30/2016	MARIA CECILIA JARAMILLO CONTRERAS
1557		MARTES 30				
1558	2016-07-02	13 Soacha	2145470	79544198	8/16/2016	hebert neuta
1559	FECHA CREACION	FECHA CALENDARIO	LEAD	DOCUMENTO	CARGADO FECHA	NOMBRE
1560		VIERNES 9				
1561	2016-08-02	11 Cedritos	2169011	45499111		nuvia otero viana
1562	01/02/2016	NORTE BOGOTA	2038649	1020735369		LINA SALAMANCA
1563		SABADO 20				
1564	2016-07-14	11 Cedritos	2155182	36159076		maria zuzanna arias
1565	2016-08-16	10 Suba	2179217	52714779		LIZ LOREN APONTE MORENO
1566						
1567						
1568						
1569						
1570						
1571						
1572						

Identificar la lead ya programada, en la bitácora, se debe colocar el color que identifica que ya se cargo el formato en el sistema.

CONVENCIONES | EDICSSON BARRIGA | HECTOR FABIO PEÑA | DARWIN CALLEJAS | MEDELLIN | MEDELLIN 2 | CALI | CALI 2 | IB

Imagen 10: Identificación en Botácora
Fuente: Suministrada por la compañía

https://scolombia.centah.com/?_page=find_orders

Cambio de contraseña | Mi información | Salir del Sistema

SODIMAC

Anuncios | Reportes | Encontrar orden | Calendario | Servicios de Tienda | Empleados | Mesa de trabajo

Encontrar orden

Servicio: Todo

Tienda: Todo

Empleado: Todo

Cliente: 45499111

Estatus: 45499111

Fecha Inicial: []

Fecha Final: []

Tipo de fecha: Fecha de regist

N° de Orden: []

N° de Reclamo: []

Encontrar Ordenes

Se coloca la cedula de ciudadanía para identificar las leads relacionadas con el cliente. Y se oprime el botón encontrar ordenes.

© 2016 Centah Inc.
Entrando a este sitio web, actualmente localizado en scolombia.centah.com usted acepta que ha leído y entendido los [Términos de Uso](#) y [Política de Privacidad](#) de Centah, y habiendo leído y entendido, voluntariamente se registra por los mismos [Términos de Uso](#).

certificado nuvia otero.pdf | Mostrar todas las descargas...

Imagen 11: Búsqueda de Leads
Fuente: Suministrada por la compañía

6.4 IDENTIFICAR LAS LEADS

Al desplegarse las lead se identifican en cual se cargará el formato. El formato de medidas debe ser cargado en la lead con el estatus medición terminada y el certificado de instalación se carga en la lead con el estatus instalación completa o dado el caso de que se presenten novedades y servicios no efectivos se deben adjuntar.

The screenshot shows the SODIMAC web application interface. At the top, there is a navigation bar with the SODIMAC logo and several menu items: Anuncios, Reportes, Encontrar orden, Calendario, Servicios de Tienda, Empleados, and Mesa de trabajo. Below this is a search bar with the text "Encontrar orden".

The search results are displayed in a table with the following columns: Número de Orden/Factura, Nombre del cliente, Correo electrónico, N° de teléfono del cliente, Fecha de la orden, and Estatus. Two records are shown:

Número de Orden/Factura	Nombre del cliente	Correo electrónico	N° de teléfono del cliente	Fecha de la orden	Estatus
2169011	nuvia otero viana	otero.otologia@gmail.com	(30) 1582 8016	2016-08-02 18:55:08	Medición Terminada
2168979	nuvia otero viana	otero.otologia@gmail.com	(30) 1582 8016	2016-08-02 18:25:15	Instalación Incompleta

A callout box on the right side of the image contains the following text: "Al desplegarse las leads, relacionadas con el cliente dando clic en el numero de factura se verifican los servicios que el cliente pago y se procede a cargar los formatos diligenciados según sea el caso." Arrows point from this text to the order numbers in the table.

At the bottom of the page, there is a footer with the copyright notice "© 2016 Centah Inc." and a disclaimer: "Entrando a este sitio web, actualmente localizado en scolombia.centah.com, usted acepta que ha leído y entendido los [Términos de Uso](#) y [Política de Privacidad](#) de Centah, y habiendo leído y entendido, voluntariamente se registra por los mismos [Términos de Uso](#)." There is also a link to "Mostrar todas las descargas..." and a file name "certificado nuvia otero.pdf" is visible in the bottom left corner.

Imagen 12: Identificación de Leads
Fuente: Suministrada por la compañía

6.5 CARGUE DE FORMATOS DE NOVEDADES Y SERVICIOS NO EFECTIVOS

Las novedades y el formato de servicio no efectivo, se deben adjuntar como archivos adicionales de soporte o de consulta en el sistema Centah. Estos se cargan dando click en la pestaña catálogo de archivos.

The screenshot displays the 'Información de la Orden N°2482432' page in the Centah system. The interface is divided into two main columns: 'Información del cliente' and 'Información de la Orden'. A callout box points to a dropdown menu under the 'Anexos' section, which is open to show a list of file categories. The 'Novedades (Sodimac Colombia)' option is highlighted.

Información del cliente:

- Nombre: paula
- Apellido: acevedo
- Tipo de Cliente: Personal
- N° de Identificación: 1152199999
- Compañía: die 45 a #77-41
- Dirección donde se realizará el servicio: medellin
- Datos adicionales de Ubicación: Barrio robledo, Localidad Medellín-Robledo
- Teléfono primario: 577 2985
- Teléfono celular: (32) 3366 3000
- Correo Electrónico: paula.8226@hotmail.com
- Enviar promociones: No

Información de la Orden:

- Número de Orden/Factura: 2162432
- Registrada por: ST
- Fecha de la orden: 2016-07-24 19:31:47
- Creador de la orden: Diego Fernando Hernandez Ramirez
- Fecha de trabajo: 2016-08-02 Parte del Día: Mañana
- Reprogramar Fecha de Trabajo: No
- Fecha de terminación: 2016-08-02 Parte del Día: Mañana
- Progreso Estimado: 100%
- Progreso Actual: 100%
- Confirmación de Cita con Cliente: 2016-08-01 18:22:52
- Pagado en: 2016-07-24 20:34:44
- Fecha de cierre: 2016-08-12 12:43:48
- Estado: Instalación Terminada
- Servicio: Instalación puertas interior
- Tienda: 41 - San Juan
- Fecha de Cotización: 2016-07-24
- Fecha de Venta: 2016-07-24
- Número de factura: 204542

Anexos:

- Catálogo de archivos: > Seleccione un Catálogo <
- Adjuntar Archivo: Certificado_de_instalacion (Sodimac Colombia), Ejecucion_de_la_reclamacion (Sodimac Colombia), **Novedades (Sodimac Colombia)**, Presupuesto (Sodimac Colombia), Seguimientos_de_obra (Sodimac Colombia)

SKUs:

SKU#	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
------	-------------	----------	----------------	-------------

Imagen 13: Cargue de Formatos Novedades y Servicio No Efectivo
Fuente: Suministrada por la compañía

6.6 CARGUE DE FORMATOS DE MEDIDAS Y CERTIFICADOS DE INSTALACIÓN

Los certificados de instalación y los formatos de medidas se cargan dando click en el botón completar orden, este despliega el botón seleccionar archivo.

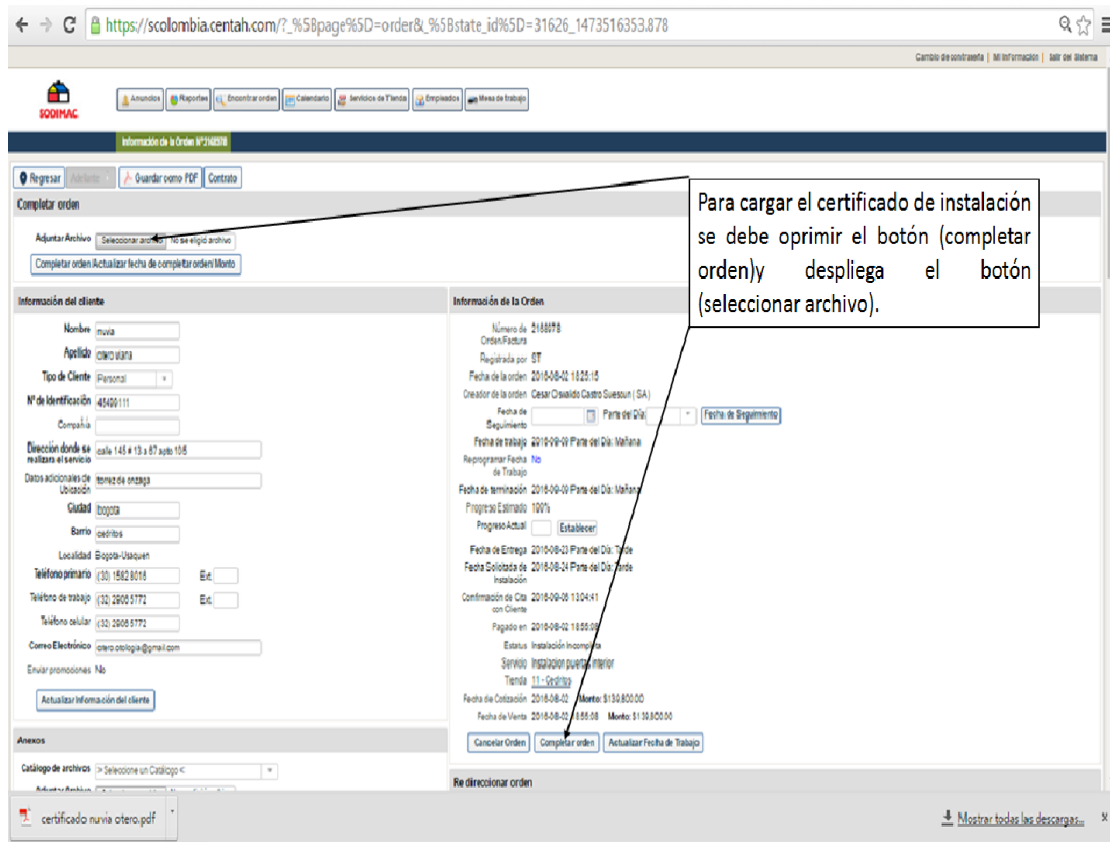


Imagen 14: Cargue de Formatos de Medidas y Certificados de Instalación
Fuente: Suministrada por la compañía

Seleccionar los archivos para que sean cargados.

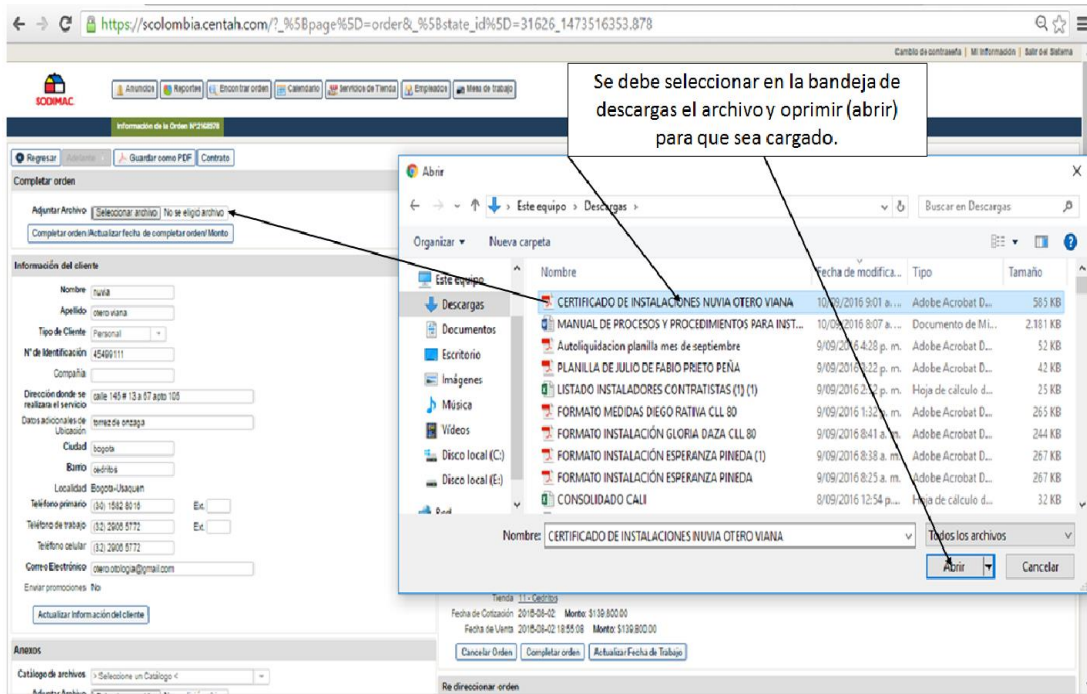


Imagen 15: Selección de Archivos
Fuente: Suministrada por la compañía

6.7 CONFIRMACIÓN DE CERTIFICADOS CARGADOS Y NOTAS ACLARATORIAS

Después del cargue de los formatos, como un método de confirmación por parte del sistema, aparecen notas resaltadas de color verde en la parte superior de la pantalla.

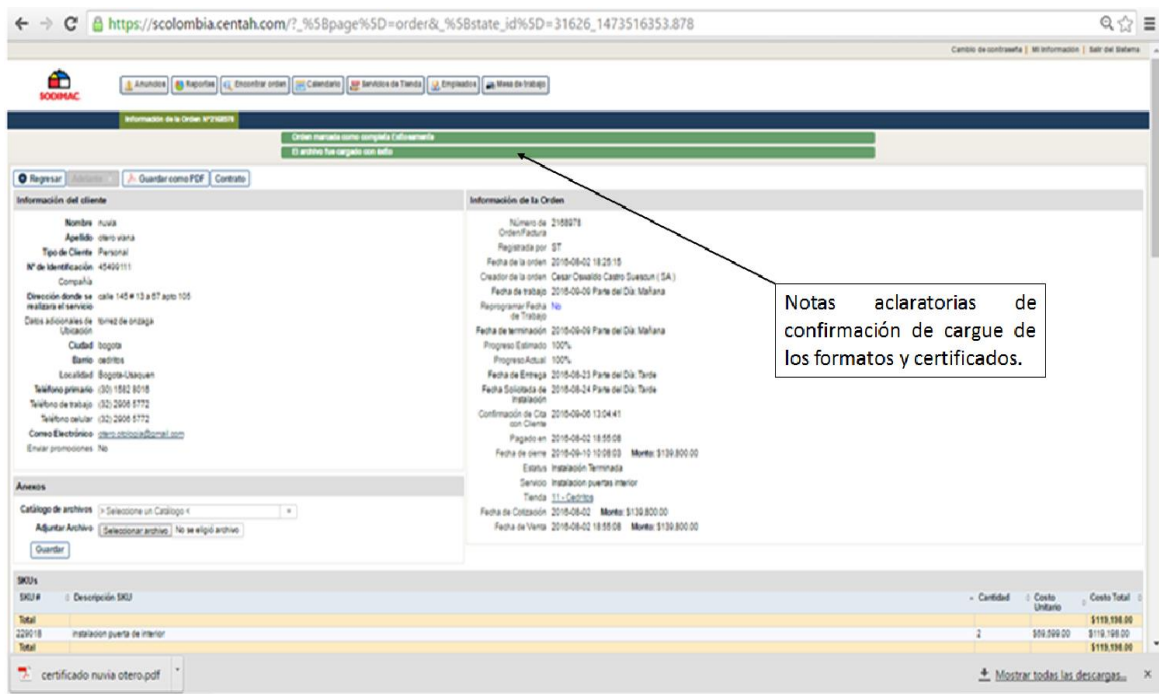


Imagen 16: Notas de Confirmación
Fuente: Suministrada por la compañía

6.8 CONFIRMACIÓN DE NOTAS ACLARATORIAS

Después del cargue de los formatos, se pueden colocar notas aclaratorias sobre la instalación realizada.

https://scolombia.centah.com/?_%5Bpage%5D=order&_%5Bstate_id%5D=31626_1473516353.878

Enviar promociones No

Pagado en 2016-08-02 18:55:08
 Fecha de cierre 2016-06-10 10:08:03 Monto: \$139.800.00
 Estado Instalación Terminada
 Servicio Instalación puerta interior
 Tienda 11_Cap309
 Fecha de Cotización 2016-06-02 Monto: \$139.800.00
 Fecha de Venta 2016-08-02 18:55:08 Monto: \$139.800.00

Aneros
 Catálogo de archivos Seleccione un Catálogo
 Adjuntar Archivo Seleccione archivo No se eligió archivo
 Guardar

SKU #	Descripción SKU	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
229018	Instalación puerta de interior	2	\$59.500.00	\$119.100.00
Total				\$119.100.00

Lista vacía

Notas de la orden
 2016-06-10 08:00:02 [Centah System] Aviso de Alerja Roja para "Instalación Incompleta"
 2016-06-06 13:05:18 [Interdoors S.A.S - Interdoors S.A.S] En comunicación con el cliente se programa servicio para el viernes 9 de septiembre a las 8:00 am
 2016-06-01 18:44:19 [TELEFONOS - Anggie Tatiana Diaz Castillo] No se logró comunicación con el cliente para verificar la entrega de puertas
 2016-06-24 14:00:30 [Centah System] Aviso de Alerja Roja para "Sin Fecha" trasera de instalación
 2016-08-02 18:55:08 [Centah Inc. - COLOMBIA-AB] La orden de Remediación 2160011 ha sido creada
 Se carga certificado de instalación con observaciones. En espera de aprobación: JAS

Agregar Nota en Orden

Reclamo del Cliente
 Reclamo #10678 (Reclamo - Instalaciones hogar interior - Incumplimiento: Armado/Instalación) - Estado actual: RESUELTO [Actualizar Reclamo]
 2016-06-06 13:05:18 [Interdoors S.A.S - Interdoors S.A.S] [RESUELTO] En comunicación con el cliente se programa servicio para el viernes 9 de septiembre a las 8:00 am
 2016-06-06 11:36:40 [TRF FIDATOS - Fabian Alexander Palacios Roldan] [PRIVILEGIOS]

certificado nuvia otero.pdf

Mostrar todas las descargas...

Se debe colocar las notas aclaratorias o complementarias en este espacio y luego oprimir el botón (agregar nota en orden).

Imagen 17: Confirmación notal aclaratorias
 Fuente: Suministrada por la compañía

D. INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

1. OBJETIVO

Describir el protocolo de comunicaciones implementado para lograr comunicación efectiva con los clientes que contratan los servicios de instalación de puertas y toma de medidas.

2. RESPONSABLE

Auxiliar Administrativo.

3. ALCANCE

Aplica para todos los servicios de instalación de puertas y toma de medidas contratados por medio del cliente Homecenter, cuya instalación sea efectiva o para los casos en los que se presenten novedades que impidan la ejecución de la labor programada.

4. DEFINICIONES

Centah: Aplicación propiedad de Home Center en la cual se cargan los requerimientos que debe atender cada proveedor, cada caso reportado por medio de esta herramienta debe contar con un formato de cierre o registro de novedad.

5. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

5.1 PROTOCOLO REALIZACIÓN DE LLAMADAS

El agendamiento de las visitas del personal técnico para la toma de medidas y las instalaciones de puertas se realiza vía telefónica, por este motivo es de suma importancia cumplir a cabalidad las recomendaciones y el paso a paso en la comunicación con el cliente descrito en el protocolo de llamadas.

Los pasos a seguir en la comunican con el cliente:

- Antes de iniciar la llamada se debe tener a la mano la agenda de instalación, con la que se identificará de forma fácil y rápida, los días y horas disponibles para la visita del técnico de instalaciones.
- Cuando se realiza el primer contacto con el cliente es muy importante manejar un tono de voz moderado, expresar un trato cordial y amable.
- Siempre se debe saludar con amabilidad (buenos días-buenas tardes).

- Preguntar por el cliente que aparece en nuestro sistema Centah de forma educada, anteponiendo el trato de Señor(a).
- Al iniciar la conversación con el cliente se informará el nombre del técnico y el de la compañía, en este caso HC área de instalaciones.
- Se describe el objetivo de la llamada, confirmando los servicios adquiridos por el cliente.
- Se informa al cliente los días y horas disponibles para la visita del técnico instalador, se proporcionan 3 opciones para llegar a un acuerdo en la programación.
- Confirmar los datos del cliente que se tienen en sistema, tales como el nombre, dirección, incluyendo indicaciones adicionales que ayuden a una mejor ubicación de la residencia del cliente y nombre de la persona que atenderá la visita.
- Se informará al cliente el nombre del técnico que ejecutará el servicio, su presentación personal y la forma de identificarlo.
- Por último se informará nuevamente al cliente la fecha y hora a la cual fue programado el servicio, el nombre del técnico que realizará la visita, los productos adquiridos y la dirección de residencia.

5.2 RECEPCIÓN DE LLAMADAS

En la recepción de llamadas se deben tener en cuenta las siguientes directrices:

- Las llamadas deben ser contestadas de forma rápida. No se debe hacer esperar a la persona que llama.
- La respuesta debe ser educada con actitud de servicio.
- Siempre se debe responder de forma amable, sencilla y directa. Es muy importante recordar que hay que tratar de usted a todos los interlocutores.
- La línea telefónica debe estar en lo posible libre para cualquier requerimiento de los clientes, mesa de ayuda o instaladores.

5.3 RECOMENDACIONES GENERALES

Recomendaciones a tener en cuenta:

- Al presentarse una equivocación al llamar, se debe solicitar disculpas por el error cometido.
- No se deben entablar largas conversaciones por teléfono. Se debe otorgar información de forma clara y lo más concisa posible.
- Si la llamada pasa al correo de voz, se debe dejar un mensaje muy breve.
- Devolver las llamadas en los términos especificados por el cliente (día, hora, etc.).

E. PROCEDIMIENTO TOMA DE MEDIDAS E INSTALACIÓN DE PUERTAS

1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para la ejecución del servicio de instalación de puertas y toma de medidas, con el propósito de estandarizar las labores realizadas por el personal de Instalaciones.

2. RESPONSABLE

Ejecución: Técnicos Instaladores.

3. ALCANCE

Aplica para todos los servicios de instalación de puertas y toma de medidas contratados por medio del cliente HC, cuya instalación sea efectiva o para los casos en los que se presenten novedades que impidan la ejecución de la labor programada.

4. DEFINICIONES

- **Centah:** Aplicación propiedad de Home Center en la cual se cargan los requerimientos que debe atender cada proveedor, cada caso reportado por medio de esta herramienta debe contar con un formato de cierre o registro de novedad.

5. POLÍTICAS

5.1 El servicio no tiene contemplado efectuar instalaciones de puertas vaivén, corredizas, o entradas principales, se debe informar al cliente el alcance o cubrimiento que tienen el servicio de instalación de puertas.

5.2 La cerradura es proporcionada por el cliente, esta debe contar con todos sus accesorios para su instalación en el momento del montaje de la puerta.

6. TOMA DE MEDIDAS E INSTALACIÓN DE PUERTAS

6.1 TOMA DE MEDIDAS

Inicio del Servicio: El técnico Instalador y/o el Auxiliar de Instalación al llegar al domicilio del cliente saluda de forma cordial y amable, se presentan ante el cliente mostrando su identificación de HC, informa su nombre, cargo y el motivo de la visita.

Solicita la factura de compra del servicio de toma de medidas adquirido, con este valida los datos del cliente y confirma los productos adquiridos con la información proporcionada previamente por el Auxiliar Administrativo.

Revisión de Espacios: Después de la verificación de la información, se procede a revisar los espacios que el cliente tenga destinados para la instalación de puertas.

Para garantizar una toma de medidas exacta, el espacio no debe tener ninguna clase de obstáculo, no debe presentar puertas o marcos instalados, ya que esto afectaría la medida real del espacio destinado para la instalación de la nueva puerta.

Toma de medidas: En esta actividad se utiliza el “*Formato de Toma de Medidas*”, las instrucciones para el correcto diligenciamiento se encuentran en el instructivo “*INS01 Diligenciamiento de Formatos, numeral 6,3*”.

En el “*Formato de Toma de Medidas*” se debe especificar en la casilla “Elemento”, si las medidas tomadas hacen referencia a un vano o a una hoja, esto determinará si es requerido el marco.

La actividad inicia con la toma de tres (3) medidas del ancho del espacio donde será ubicada la puerta:

- La primera de ellas en la parte superior a 10 centímetros del marco.
- La segunda a la mitad de la altura del marco.
- La tercera en la parte inferior a 10 centímetros del suelo.



Imagen 1: Toma Medidas Ancho
Fuente: Suministrada por la compañía

La actividad continúa con la toma de dos (2) medidas del alto del espacio destinado para la instalación de la puerta:

- La primera al lado derecho del espacio, desde el piso hasta la parte superior del marco.
- La segunda al lado izquierdo, desde el piso hasta la parte superior del marco.

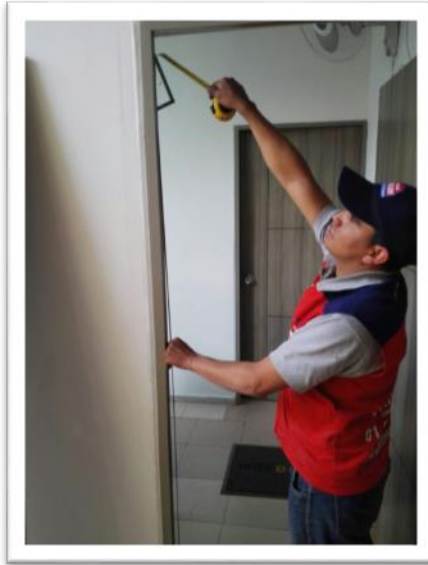


Imagen 2: Toma de Medidas Alto
Fuente: Suministrada por la compañía

Con las medidas tomadas, se identifica la menor medida entre los 3 anchos y la menor entre las 2 alturas, estos valores se consignan en el “*Formato de Toma de Medidas*”, porque es la medida ideal del producto para que no presente dificultades o novedades en su instalación. Para la toma de medida del marco, es suficiente con establecer el grosor del muro. De esta forma se podrá elegir el marco que mejor se adecue al espacio.

En el caso de identificar desnivel en los muros o si se observa la necesidad de instalar un tapaluz, se informará al cliente para que tenga claro las condiciones de instalación y los requerimientos adicionales. Estas novedades quedarán consignadas en el “*Formato de Toma de Medidas*”, donde se indicará, en el caso del tapaluz, la cantidad de material necesario y el tipo de esquema.

La actividad descrita debe ejecutarse para cada uno de los espacios en que se pretenda instalar una puerta de interior.

Fin del servicio: Se debe informar al cliente las novedades encontradas, deben ser tenidas en cuenta por ellos para una correcta instalación de la puerta; como los materiales adicionales requeridos, desnivel de los muros, utilización de tapaluz, solicitud de retiro de puertas y guarda escobas. Esta información debe quedar registrada en el “*Formato de Toma de Medidas*”, el cual debe ser firmado con número de cédula por parte del cliente, en aceptación y conocimiento de la información e indicaciones dadas por el técnico.

El técnico entrega copia del formato al cliente, para que se acerque a un almacén Homecenter para efectuar la compra del producto.

6.2 INSTALACIÓN DE PUERTAS

Inicio del Servicio: El técnico Instalador y/o el Auxiliar de Instalación al llegar al domicilio del cliente saludan de forma cordial y amable, se presentan ante el cliente mostrando su identificación de HC, informa su nombre, cargo y el motivo de la visita.

Solicita la factura de compra del servicio de instalación de puertas, con este valida los datos del cliente y confirma los productos adquiridos con la información proporcionada previamente por el Auxiliar Administrativo.

Preparación Previa: Esta actividad inicia validando las medidas de los productos adquiridos y confirmando que concuerden con las registradas en el “*Formato de Toma de Medidas*”.



Imagen 3 Verificación Medidas
Fuente: Suministrada por la compañía

Luego se procede a verificar el estado del producto, en caso de encontrar novedades como golpes, rayas o algún otro que evidencie un estado no apto para instalar, debe informar al cliente inmediatamente, se toman evidencias fotográficas y se diligencia el “*Formato de Servicio No Efectivo*”, las instrucciones para el correcto diligenciamiento se encuentran en el instructivo “*INS01 Diligenciamiento de Formatos, numeral 6,1*”.



Imagen 4: Verificación Estado de los Productos
Fuente: Suministrada por la compañía

El instalador verifica las condiciones de la superficie sobre la cual se va a trabajar, confirma las medidas del ancho y alto del espacio, y del grosor del muro. Alista y ubica la herramienta, materiales e insumos necesarios para el proceso de instalación.



Imagen 5 y 6: Alistamiento de Herramienta y Materiales
Fuente: Suministrada por la compañía

Instalación del Marco: En esta actividad se pueden presentar 2 casos, el primero en el que el espacio cuente con un marco instalado, con nivel adecuado y condiciones apropiadas para

el montaje de la puerta. En el “*Formato de Toma de Medidas*” se encuentran especificadas las novedades encontradas en la toma de medidas relacionadas con el marco. Luego de esto se procede a instalar la puerta.

El segundo caso no cuenta con marco instalado, por lo cual se da inicio a la actividad con los cortes de la madera necesarios para formarlo:

- Se procede a realizar un corte con un ángulo de 45 grados en los extremos de los 2 largueros.
- Corte los 2 extremos del cabezal a un ángulo de 45 grados. Los cortes son realizados con una sierra manual, utilizando las plantillas suministradas en el kit de armado para instaladores (Imagen 7 y 8).



Imagen 7 y 8: Corte a 45 grados
Fuente: Suministrada por la compañía

El armado del marco debe ser a escuadra 90 grados, teniendo en cuenta que las uniones queden perfectamente ensambladas, sin bordes sobresalientes (Imagen 9).

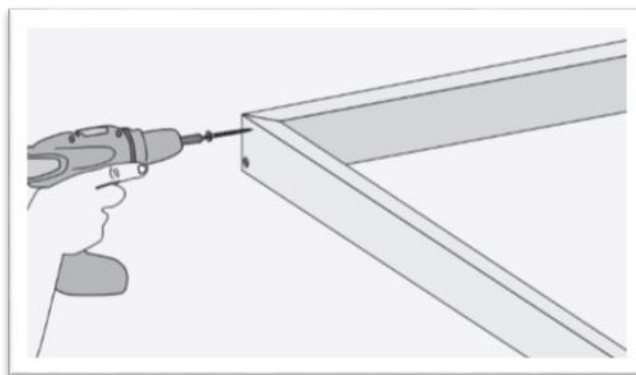


Imagen 9: Armado del Marco
Fuente: Suministrada por la compañía

Ubicar el marco en el vano o hueco, se procede a nivelarlo y se realizan marcas en los largueros para efectuar las perforaciones donde se incrustaran los chazos que lo fijarán al muro:

- La primera a 20 centímetros del techo hacia el piso.
- La segunda a 20 centímetros del piso hacia el techo.
- La tercera en el centro de las 2 perforaciones anteriores.

Después de perforar se colocan los chazos en los huecos realizados, se asegura con tornillos confirmado una correcta fijación del marco al muro. Para esta labor se utilizan chazos de 5/16 colapsibles plásticos y tornillo aglomerado negro de 6x2”.

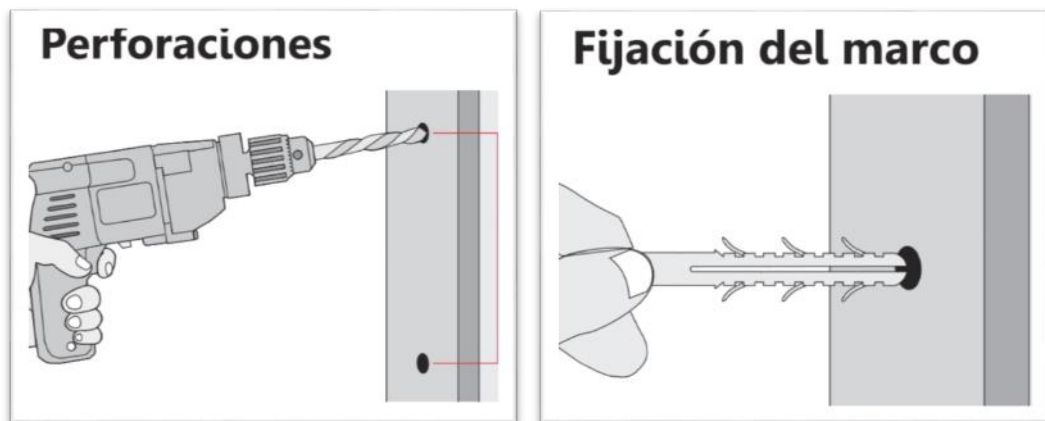


Imagen 10 y 11: Perforación y Fijación del Marco
Fuente: Suministrada por la compañía

Instalación de Puerta: Esta actividad inicia decidiendo junto al cliente el lado para el cual quedará abriendo la puerta, las bisagras serán instaladas en el lado elegido, para lo cual se rayarán indicaciones sobre el marco:

- La primera a 15 centímetros del cabezal hacia abajo.
- La segunda a 15 centímetros del piso hacia arriba.
- La tercera en el centro de las marcas anteriores.

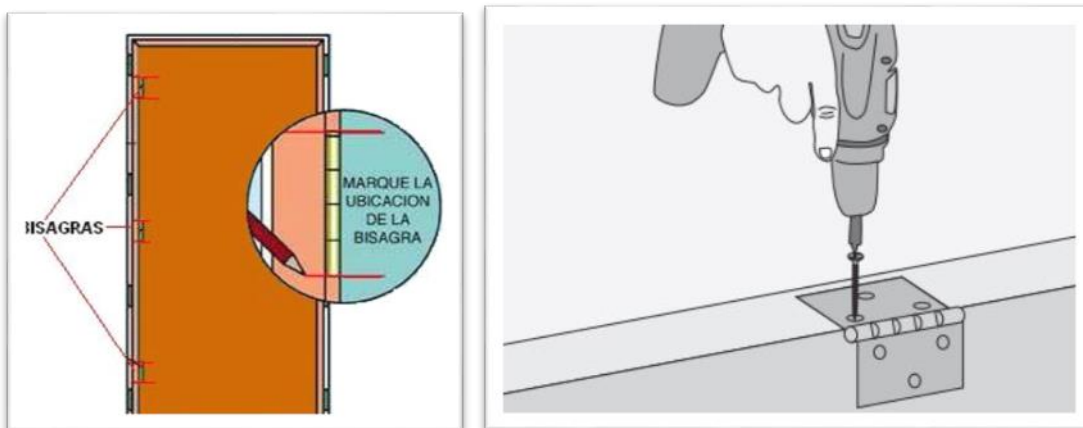


Imagen 12 y 13: Ubicación e Instalación de Bisagras Sobre el Marco
 Fuente: Suministrada por la compañía

Se procede a sobreponer la puerta frente al marco con la altura adecuada para una correcta instalación, esta será concertada con el cliente para su total satisfacción, se marca sobre la puerta la ubicación de las bisagras que fueron instaladas previamente sobre el marco.



Imagen 14: Ubicación de Bisagras
 Fuente: Suministrada por la compañía

Se fijan las bisagras a la puerta sobre las marcas realizadas en el paso anterior. Al finalizar esta labor se instala la puerta confirmado el correcto ajuste de las bisagras.



Imagen 15: Instalación de Bisagras Sobre la Puerta
Fuente: Suministrada por la compañía

Instalación de Cerradura: Se solicita al cliente la entrega de la cerradura con todos sus accesorios, la instalación se inicia marcando el lugar de la perforación, a 95 centímetros del borde inferior de la puerta al centro y a 6 cm del canto o borde de la puerta al centro, cada cerradura trae una plantilla que puede ser usada para este fin. La perforación se realiza con una copa sierra de 54 milímetros, en este orificio será instalado el pomo. Luego se realiza perforación en el canto de la puerta para la ubicación del pestillo con una broca espada de 1” (Imagen 16).

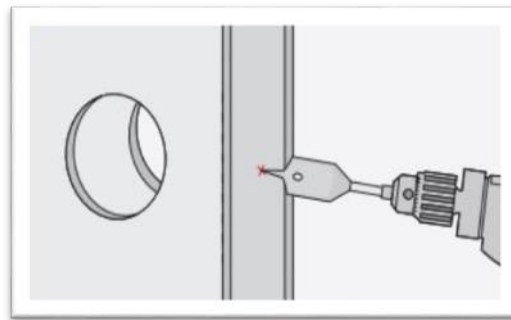


Imagen 15: Perforaciones para Instalación de Cerradura
Fuente: Suministrada por la compañía

Se ubica el pestillo en la perforación del canto y se marcan los bordes, con un formón de 1” y con un martillo se hace un rebaje (elaboración de caja), para que este quede al ras con el canto de la puerta.

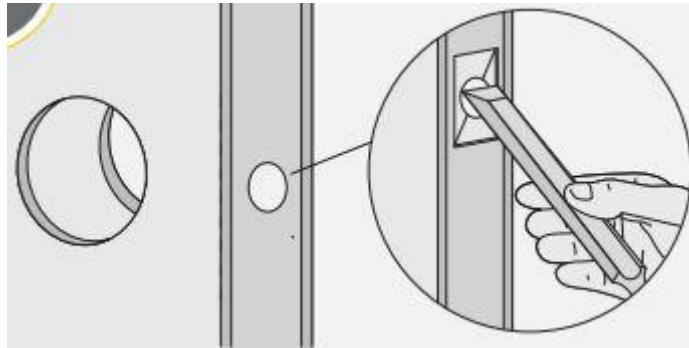


Imagen 16: Elaboración de Caja
Fuente: Suministrada por la compañía

Se coloca el pestillo en el agujero y se atornilla, posteriormente se ubica el pomo en la parte externa introduciendo la guía hasta que se fije con el pestillo. Seguido de este paso se fija el pomo interno a la cerradura y se atornilla; para finalizar se atornilla el recibidor o cantonera en el marco.

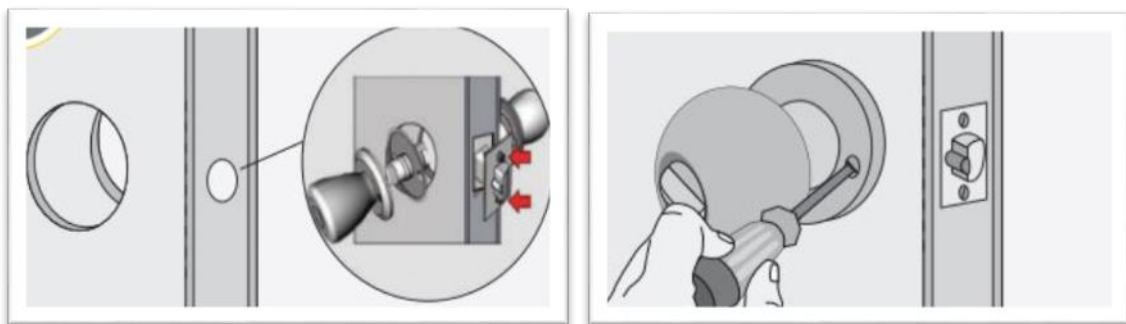


Imagen 17 y 18: Instalación de Cerradura
Fuente: Suministrada por la compañía

Instalación de Tapaluz: Se sobrepone los listones tapaluz sobre la puerta instalada a medio centímetro del borde del marco hacia afuera; se marcan los extremos para realizar un corte en ángulo de 45.



Imagen 19: Corte de Tapaluz
Fuente: Suministrada por la compañía

Después de efectuar estos cortes y ubicar los tapa-luces, se fijan con puntilla sin cabeza de 1”.

Revisión de Instalación: Esta parte se realiza en compañía del cliente quien verifica que los productos (marco, puerta y tapaluz) se encuentren correctamente instalados, se debe confirmar funcionalidad y estética.



Imagen 20: Revisión de los Productos Instalados
Fuente: Suministrada por la compañía

Cierre de la Instalación: Se procede a dejar el espacio de instalación en óptimas condiciones, limpiando los productos instalados, recogiendo herramienta, insumos y materiales sobrantes.

Se debe tomar registro fotográfico de las instalaciones realizadas.

Se informan las recomendaciones de uso y garantía del producto al cliente, se diligencia el certificado de instalación, se solicita firma del mismo como recibido a satisfacción y se entrega una copia al cliente. El técnico Instalador y/o el Auxiliar de Instalación se retiran del domicilio del cliente despidiéndose de forma cordial y amable.

F. INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS

1. OBJETIVO

Proporcionar de forma detallada las instrucciones para el correcto diligenciamiento de los formatos utilizados en la prestación de los servicios de instalación de puertas y toma de medidas por parte del personal de instalaciones.

2. RESPONSABLE

Diligenciamiento: Técnicos Instaladores

Revisión: Auxiliar Administrativo.

3. ALCANCE

Aplica para todos los servicios de instalación de puertas y toma de medidas contratados por medio del cliente HC, cuya instalación sea efectiva o para los casos en los que se presenten novedades que impidan la ejecución de la labor programada.

4. DEFINICIONES

- **Centah:** Aplicación propiedad de HC en la cual se cargan los requerimientos que debe atender cada proveedor, cada caso reportado por medio de esta herramienta debe contar con un formato de cierre o registro de novedad.

5. POLÍTICAS

- a. El diligenciamiento de formatos debe ser realizado posterior a la ejecución del servicio y cuando el cliente haya verificado la correcta instalación de los productos contratados.
- b. Los formatos deben ser diligenciados en su totalidad, con letra clara, sin tachones, sin enmendaduras y debidamente firmado. En el caso de presentar alguna novedad al diligenciar el formato, este debe ser anulado y se debe proceder a diligenciar un nuevo formato.
- c. Es responsabilidad del personal de instalaciones verificar el total y correcto diligenciamiento de los formatos encontrados en este instructivo, previo a la entrega al auxiliar administrativo.
- d. Es responsabilidad del Auxiliar Administrativo verificar el total y correcto diligenciamiento de los formatos entregados por el personal de instalaciones, previo al cargue en la herramienta Centah. En caso de encontrar novedades se

debe solicitar al Instalador o al Auxiliar de Instalación corregir el formato en un plazo máximo de 24 horas.

6. DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS

a. FORMATO DE SERVICIO NO EFECTIVO

Este formato es utilizado en el momento que se genere una novedad en el servicio, ya sea por producto o imprevistos que no se tuvieron en cuenta para la prestación del servicio por parte del cliente, también debe ser diligenciado cuando haya imposibilidad de contactar el cliente en su lugar de residencia.



Tienda		SERVICIO NO EFECTIVO		No. 14351
Fecha del servicio:	Nombre Cliente	Nota Pedido:	C.C.	
Servicio de:		Dirección del servicio:		
Causa por la cual el servicio no fue efectivo:				
1. Producto incompleto	<input type="checkbox"/>	2. Producto Defectuoso	<input type="checkbox"/>	3. El área a instalar no cuenta con las condiciones técnicas o el espacio requerido.
4. Mala asesoría en medidas	<input type="checkbox"/>	5. Despacho errado	<input type="checkbox"/>	
6. Otro, cual?	<input type="checkbox"/>			
Datos de quien recibe al técnico:				
PERSONA QUIEN RECIBIÓ:				
C.C. O NIT.:	TELÉFONO:	PARENTESCO:		
LLEGADA				
SALIDA				
Datos del Técnico:				
Nombre del técnico:			Observaciones Cliente:	
C.C.:				
Observaciones técnico:				
Firma Técnico:			Firma Cliente:	
Líneas de Atención al Cliente: Bogotá: 30 77 115 - Línea Nacional 01 8000 115 150 Vía Internet: servicioalcliente@homecenter.co www.homecenter.com.co <small>ORIGINAL - CLIENTE - BOGOTÁ - EMPRESA</small>				
				

Imagen 1: Formato de Servicio No Efectivo
Fuente: Suministrada por la compañía

Instrucciones de diligenciamiento:

- El técnico Instalador o Auxiliar de Instalación debe diligenciar la fecha de visita para la prestación del servicio, nombre y cédula de ciudadanía del cliente, el servicio a prestar y la dirección donde se debe ejecutar el servicio contratado.

- b. El técnico Instalador o Auxiliar de Instalación debe identificar la causa por la cual el servicio no fue efectivo, marcar con una X la casilla correspondiente o diligencia en “Otro” para otras causas.
- c. Para los casos en los cuales el personal de instalaciones sea recibido por una persona que no es el cliente contratante de los servicios, debe ser diligenciado el nombre de la persona que recibe la visita, cédula de ciudadanía, número de teléfono y parentesco con el cliente que contrató los servicios, además deben ser consignadas la hora de llegada y de salida de la residencia.
- d. El técnico Instalador o Auxiliar de Instalación debe diligenciar su nombre, cédula de ciudadanía, observaciones relevantes y por último debe firmar el formato.
- e. La persona que recibe la visita del técnico puede documentar las observaciones que considera pertinentes y por último debe firmar el formato. No aplica para los casos donde el servicio no efectivo sea ocasionado por la imposibilidad de contactar al cliente en su lugar de residencia.

6.2 FORMATO DE NOVEDADES Y SEGUIMIENTO DE OBRA

Este formato es utilizado cuando se evidencian imperfectos, daños o medidas diferentes a las requeridas, en las puertas adquiridas por el cliente. En el caso de visitas para toma de medidas, se utiliza cuando los espacios no están disponibles para realizar las medidas.

INSTALACIONES		NOVEDADES Y SEGUIMIENTO DE OBRA			
ALMACÉN	FECHA:	DA	MES	AÑO	No. Servicio:
NOMBRE CLIENTE:	ESPECIALIDAD:				
DIRECCIÓN DE LA OBRA:	NOMBRE ENCARGADO DE OBRA:				
TELÉFONOS:	SUPERVISOR:				
FECHA:	INSTALADOR:				
ACTIVIDADES REALIZADAS Y APROBADAS POR EL CLIENTE - ENCARGADO DE OBRA					Diligenciar letra legible
<div style="background-color: #cccccc; width: 100%; height: 100%;"></div>					
FIRMA DEL CLIENTE O ENCARGADO			FIRMA SUPERVISOR / INSTALADOR		
www.homecenter.com.co		tienda online abierta 24hrs		Línea nacional 01 8000 127 373 En Bogotá 30 77 115	
ORIGINAL: EMPRESA - COPIA: CLIENTE					

Imagen 2: Formato de Novedades y Seguimiento de Obra
Fuente: Suministrada por la compañía

Instrucciones de diligenciamiento:

- El técnico Instalador o Auxiliar de Instalación debe diligenciar el almacén, fecha y número del servicio, además de los datos del cliente y de la persona que recibe la visita.
- El técnico Instalador o Auxiliar de Instalación debe diligenciar el reporte de la novedad presentada, en el caso de presentarse novedad con las medidas del producto, se deben registrar las medidas del producto que llega a la residencia del cliente y las medidas necesarias.
- El formato debe ser firmado por el técnico Instalador o Auxiliar de Instalación y por el cliente o persona que recibe la visita.

6.3 FORMATO DE TOMA DE MEDIDAS

Este formato es utilizado para consignar las medidas tomadas en los espacios destinados para la instalación de las puertas, su diligenciamiento es realizado en el domicilio del cliente.

PUERTAS DE INTERIOR

ALMACÉN: FECHA, N.º ORDEN DE SERVICIO, NOMBRE CLIENTE, TELÉFONO, CÉLULAR, DIRECCIÓN, NOMBRE DE LA PERSONA A QUIEN SE LE ENTREGA EL SERVICIO, E.E., NOMBRE DEL TÉCNICO INSTALADOR, DÍA DE ENTREGA, HORA DE SALIDA.

ADecuación DE PUERTAS

MEDIDAS DE PUERTAS / VANDOS							
N.º SERVICIO	PUERTA	ANCHO	ALTO	MARCO	UBICACIÓN	OTROS DATOS	

ESQUEMA A: Muro, Marco, Tapa-Luz, Cierre-Bocel, Muro.

ESQUEMA B: Muro, Marco, Tapa-Luz, Cierre-Bocel, Muro.

ESQUEMA C: Muro, Cierre-Bocel, Marco, Tapa-Luz, Muro.

ESQUEMA D: Muro, Tapa-Luz, Cierre-Bocel, Marco, Muro.

ESQUEMA E: Muro, Marco, Cierre-Bocel, Muro.

Detalle: Descripción: Unidad colgante nylon 3/16 a 2 pulgadas - con 2 por puerta. Precio: según estado según # de pulgadas - color: 2 por estado.

Observaciones:

Fecha de Tercero: Fecha del Cliente o Encargado: 22 de Mayo de 2014

© 2014 Accesorios para Puertas S.A. Todos los derechos reservados. Calle 100 No. 127-373

Imagen 3: Formato de Toma de Medidas
Fuente: Suministrada por la compañía

Instrucciones de diligenciamiento:

- a. El técnico Instalador o Auxiliar de Instalación debe diligenciar el almacén, fecha y número del servicio, además de los datos del cliente, la personal que recibe la visita, nombre del técnico instalador y la hora de llegada y salida de la residencia del cliente.
- b. Se debe diligenciar en forma clara:
 - Elemento: Se especifica si es hoja o vano.
 - Puerta: Orden de la puerta en la instalación.
 - Ancho: Medidas del ancho.
 - Alto: Medidas del alto.
 - Marco: Grosor del muro donde se va a instalar.
 - Ubicación: Nombre el tipo de habitación.
 - Esquema: Indicar el tipo de esquema con el cual se va a adecuar la instalación.
- c. Sobre la figura de la puerta se pueden registrar especificaciones adicionales sobre las medidas del marco o detalles de la puerta.
- d. En observaciones se deben registrar los productos adicionales requeridos y las novedades encontradas en los vanos.
- e. Por último deben ser registradas las firmas del cliente y del técnico instalador.

6.4 CERTIFICADO DE INSTALACIÓN

Este formato debe ser diligenciado única y exclusivamente cuando se realice la instalación de los productos, es el soporte con el que se confirma la prestación del servicio.

SODIMAC COLOMBIA S.A. CERTIFICADO DE INSTALACIÓN
 NIT. 809.242.180-2 PUERTAS DE INTERIOR

Tienda: No. 004151

Nombre del cliente: _____ C.E. _____
 Dirección: _____
 Ciudad: _____
 Nombre del técnico: _____ C.E. _____

INICIO DE LA INSTALACIÓN

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- ✓ El cliente deberá recibir oportunamente y en el momento de realizar el servicio, deberá entregar a los técnicos el espacio de trabajo necesario para la instalación de los productos.
- ✓ En el caso de instalación con mano de obra contratada por el cliente, el cliente deberá garantizar que el espacio de trabajo sea adecuado para la instalación de los productos.
- ✓ Si el cliente o dueño de la vivienda en el momento de realizar el servicio, deberá entregar a los técnicos un espacio de trabajo que se encuentre en condiciones de ser utilizado y que sea seguro y respetuoso con el medio ambiente.
- ✓ Los clientes no serán responsables de realizar cambios de producto o cambios en los planos de la vivienda, así como de cualquier otro cambio que se realice durante el proceso de instalación.
- ✓ El cliente deberá garantizar que los productos instalados sean los que se detallan en el presente certificado de instalación.
- ✓ La garantía de instalación es de 2 (dos) años, y el cliente deberá proporcionar los medios y espacio necesarios para realizar la instalación, según en el momento de la instalación se establezca y se registre en el presente certificado de instalación.

RESPONSABILIDAD DEL INSTALADOR

- ✓ Cumplir con el servicio de instalación de los productos.
- ✓ Mantener informado al cliente sobre el estado de la instalación y el producto a ser instalado, así como sobre cualquier otro detalle que se presente durante el proceso de instalación.
- ✓ Garantizar que los productos instalados sean los que se detallan en el presente certificado de instalación.
- ✓ Mantener los espacios de instalación en condiciones de ser utilizados.
- ✓ Garantizar la satisfacción del cliente y la garantía de los productos.
- ✓ Responder de los daños que se ocasionen durante el proceso de instalación.
- ✓ Garantizar la satisfacción del cliente y la garantía de los productos.

CHECK LIST

PUERTAS DE INTERIOR

PUERTAS FINICIONADO	
PUERTAS EN BUEN ESTADO	
SIN DAÑOS	
HEBIERON AUSENTO	
SE ENTREGA EN LUGAR DESIADO	
SE HACE ENTREGA DE INSTRUCCIONES DE PRODUCTO	

Ubicación final de los productos

Las recomendaciones del fabricante y las detalladas en el presente documento serán responsabilidad del cliente. ATENCIÓN: PARA EL CONTACTO FAVOR DIRIGIRSE AL SERVIDOR PRODUCTIVO EN LA OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE, RECIÉNTRASE EN EL SERVIDOR PRODUCTIVO Y REGISTRARSE EN LAS CARAS REGISTRADORAS DE PRODUCTOS ALMACENES SODIMAC.

ESTIMADO CLIENTE RECUERDE QUE LA GARANTÍA OFRECIDA POR SODIMAC ES DE DOS AÑOS SOBRE LA INSTALACIÓN Y EL PRODUCTO.

FIRMA EL CLIENTE SATISFACCIÓN: _____ C.E. _____

Línea de Atención al Cliente - Bogotá: 30 77 118 - Línea Nacional 81 808 118 180
 Via Internet: servicioalcliente@sodimac.com.co

Imagen 4: Formato de Certificado de Instalación
 Fuente: Suministrada por la compañía

Instrucciones de diligenciamiento:

- El técnico Instalador o Auxiliar de Instalación debe diligenciar el almacén, fecha y número del servicio, además de los datos del cliente, la persona que recibe la visita, nombre del técnico instalador y la hora de llegada y salida de la residencia del cliente.
- Al iniciar la instalación leer junto al cliente sus responsabilidades y las del instalador, luego diligenciar el check list y hacer firmar del cliente, con lo cual está autorizando el inicio de la labor y está confirmando que comprende las responsabilidades descritas.
- Se debe diligenciar la descripción de los servicios prestados, especificando las cantidades.
- En observaciones se debe registrar las novedades encontradas en la instalación o los pendientes, en este último caso se debe diligenciar además del formato de novedades o seguimiento de obra.
- Por último el cliente debe firmar con número de cédula, con esta confirma el recibido a satisfacción de los productos instalados.