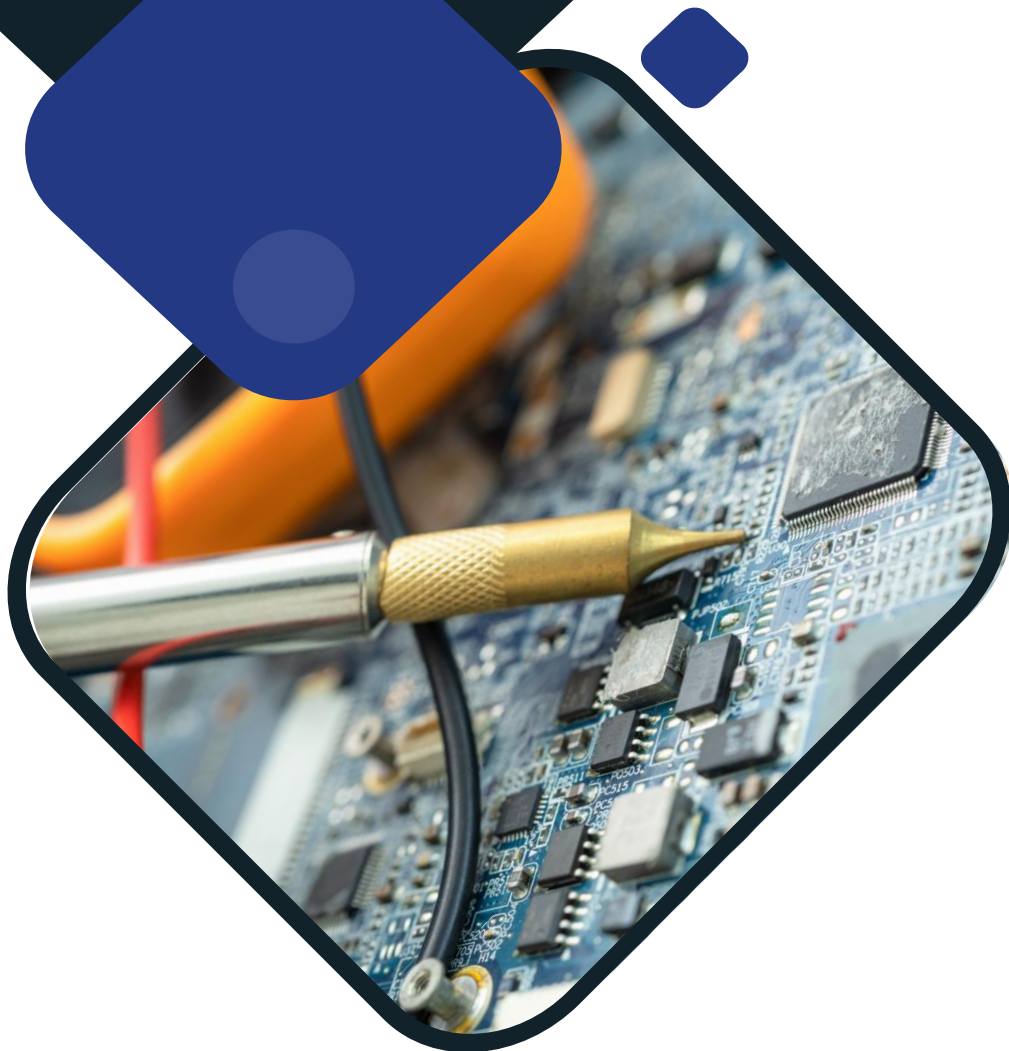
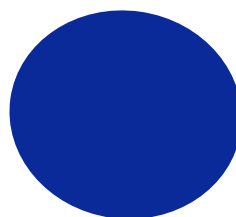




MANUAL DE PROCESOS

SERVICIO TÉCNICO

Objetivo: Este documento tiene como finalidad brindar al equipo de servicio técnico información relevante sobre las actividades, procesos a efectuar en su área de trabajo.



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Actualización	Fecha de Actualización	Responsable
01	Inicio de la documentación	23/04/2025	Joselyn Zambrano
02	Actualización de documentación	07/10/2025	Joaquín Rodríguez
03	Actualización de documentación	13/03/2026	Joaquín Rodríguez
04	Actualización de documentación	23/06/2026	Joaquín Rodríguez
05	Actualización de documentación	25/06/2026	Joaquín Rodríguez

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
ALCANCE	5
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: SERVICIO TÉCNICO.	6
COBERTURA TERRITORIAL DEL SERVICIO TÉCNICO.....	7
JEFE DE SERVICIO TÉCNICO.....	8
• INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE USUARIO	9
• EVALUACIÓN DE APLICACIÓN DE GARANTÍA DE EQUIPO.....	14
• ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFORMACIÓN PARA PÁGINAS WEB.....	18
• SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE REPUESTO	23
• CONTROL DE CONSUMO DE REPUESTOS EN REPARACIONES	27
• PRESENTACIÓN DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS A LOS POTENCIALES CLIENTES	32
• BAJA DE PRODUCTOS DE INCINEROX.....	37
• REGISTRO Y CONTROL DE LOS INFORMES DE SERVICIO A CLIENTES EXTERNOS.....	53
• ANÁLISIS TÉCNICO DE PRODUCTOS	61
• RECOLECCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CELULARES XIAOMI AL PROVEEDOR PARA APLICACIÓN DE NOTA DE CRÉDITO	66
• SOLICITAR DEMOS DE PRODUCTOS NUEVOS ENV, EVALUARLOS Y ELABORAR INFORMES DE PERFORMANCE.....	77
• GESTIÓN DE SOLICITUD DE REPUESTOS DE PRODUCTOS ENV....	90
○ PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD IMPREVISTA DE REPUESTOS.	93
○ PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD DE REPUESTOS BASADA EN PORCENTAJE DE IMPORTACIÓN.....	100
• GESTIÓN INTEGRAL DE LOS TALLERES EXTERNOS AUTORIZADOS PARA GARANTIA DE MANTENIMIENTO ENV	110
ASISTENTE TÉCNICO ADMINISTRATIVO	131

• FACTURACIÓN A CLIENTES POR SERVICIO TÉCNICO	132
• TRANSFERENCIA DE INGRESO Y EGRESO DE EQUIPOS AL SERVICIO TÉCNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA INTERNO.....	139
• REPORTE DE ACTIVIDADES POR GARANTÍA Y SOPORTES	144
• REPORTE DE GASTOS DE CAJA CHICA.....	151
• REPORTE DE GUIA DE ENTREGA (COURIER)	159
• GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA PARA LAS TIENDAS RETAILS	165
○ PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIO DE INTERNET POR APERTURA DE TIENDA.....	166
○ PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE EQUIPOS DE SERVICIOS POR CIERRE DE UNA TIENDA.	170
ASISTENTE DE SISTEMAS	175
• CREACIÓN DE EMAIL CORPORATIVOS	176
• CREACIÓN DE TICKETS MBA3	181
• REPORTE SEMANAL DE VENTAS Y STOCK DISPONIBLE	187
• REPORTE DE FACTURAS DE VENTAS.....	192
TÉCNICO RECEPCIONISTA / BODEGUERO	196
• RECEPCIÓN DE EQUIPOS POR GARANTÍA	197
• RECEPCIÓN DE EQUIPOS DE PROVINCIA POR GARANTÍA.....	205
• RECEPCIÓN DE EQUIPOS POR TIENDA.....	243
• ACTUALIZACIÓN DE REPORTE DE INVENTARIO.....	251
• CAPACITACIÓN DEL NUEVO PERSONAL DEL ÁREA COMERCIAL ..	256
ASISTENTE TÉCNICO	260
• DIAGNÓSTICO DE EQUIPOS RECIBIDOS PARA REVISIÓN TÉCNICA POR GARANTÍA.....	261
• SOPORTE TÉCNICO Y MESA DE AYUDA	271
• ENVIÓ DE EQUIPOS A CENTROS DE SERVICIOS AUTORIZADOS ..	277
• ATENCIÓN DE TICKETS DE SOPORTE TÉCNICO	282
• REPORTE DE INCINEROX.....	289

INTRODUCCIÓN

Este documento se encuentra enfocado en proporcionar al personal de NOVITECNOLOGÍA Cia. Ltda., la información necesaria para el cumplimiento de sus actividades. El correcto uso de este documento busca que se prologue la vida útil de los equipos, así como la mejora en tiempos de respuesta a los clientes internos y externos.

ALCANCE

Este manual abarca todos los procesos y procedimientos que efectúan para el diagnóstico, mantenimiento y reparación de equipos por garantía externa e interna por parte de NOVITECNOLOGIA Cia. Ltda., considerando aspectos importantes como políticas, normativas, entre otros.

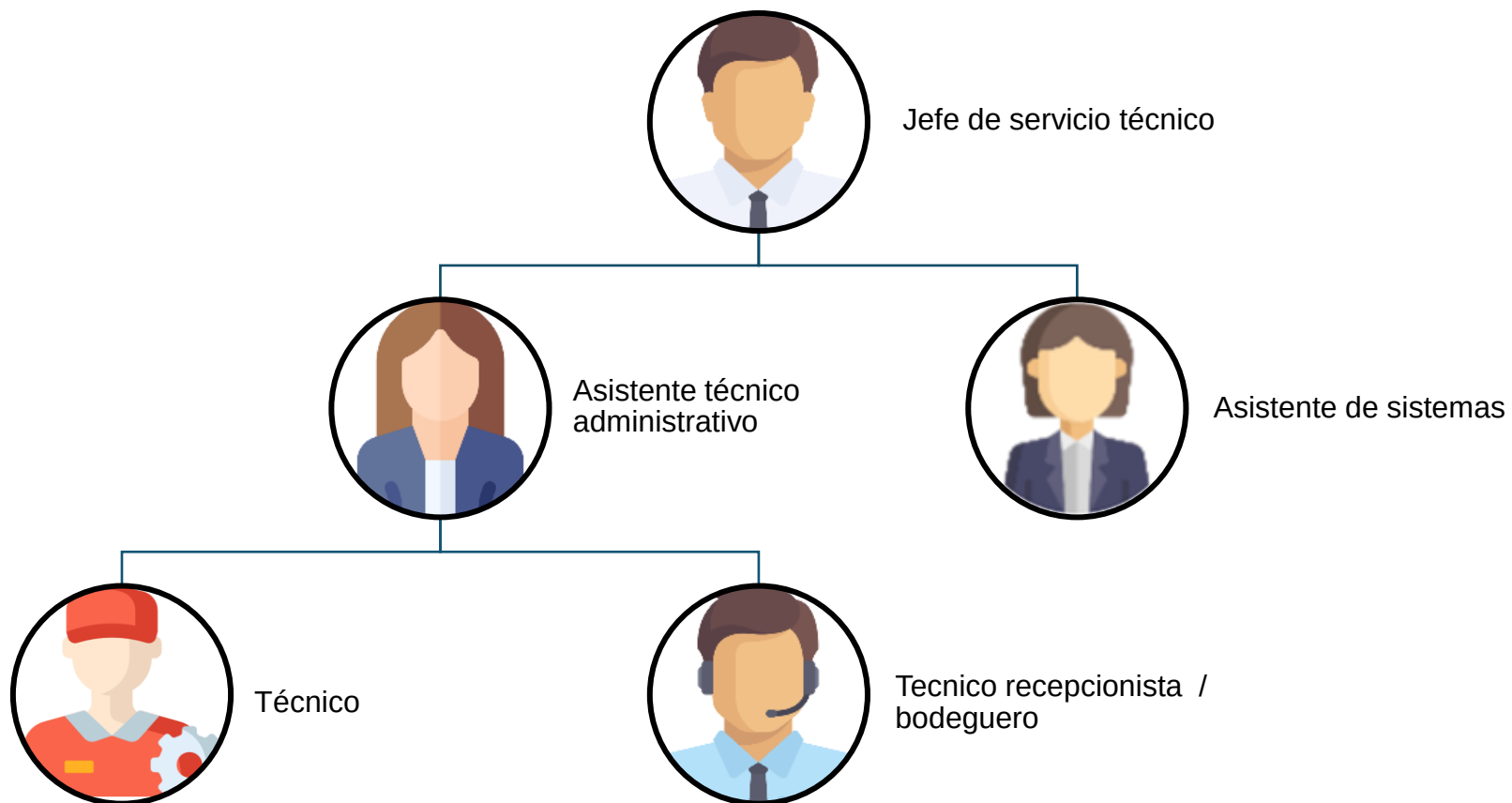
OBJETIVO GENERAL

Establecer los procedimientos y lineamientos que permitan al equipo de servicio técnico una atención correcta y eficiente de los procesos técnicos, garantizando la satisfacción de los clientes internos y externos, así como el buen manejo de los productos y/o servicios ofertados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

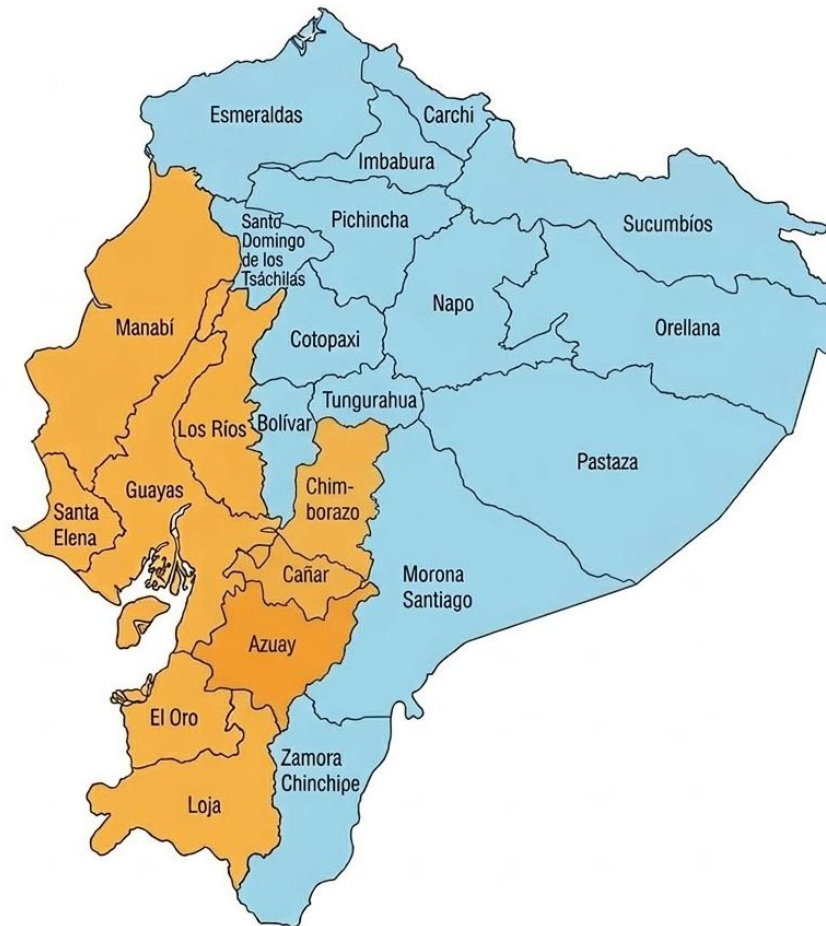
- Estandarizar los procesos técnicos del área de servicio técnico mediante la documentación de sus actividades en el diagnostico, recepción, y mantenimiento de los productos y/o servicios de la empresa.
- Diagramar los flujos de trabajo y operaciones realizados mediante la herramienta Bizagi con la finalidad de establecer la secuencia de actividades en cada uno de sus procesos y procedimientos.
- Optimizar los protocolos de respuesta y solución de las operaciones mediante el uso de protocolos, y controles que garantice una información clara a los clientes, así como un mantenimiento de productos responsable y eficiente.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: SERVICIO TÉCNICO.



COBERTURA TERRITORIAL DEL SERVICIO TÉCNICO.

- **Celeste:** Cobertura de tiendas correspondiente al Servicio Técnico de Quito (UIO).
- **Naranja:** Cobertura de tiendas correspondiente al Servicio Técnico de Guayaquil (GYE).





JEFE DE SERVICIO TÉCNICO

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE USUARIO

Este proceso describe los pasos para la instalación y configuración eficiente de usuarios en los sistemas operativos de la empresa, como SAP, MBA3 u otros aplicativos similares y necesarios para el desempeño de sus funciones.

1.- OBJETIVO

Garantizar la correcta instalación y configuración de usuarios en los sistemas mediante la verificación de disponibilidad de licencias y la gestión de su compra o reasignación con el fin de asegurar que el personal cuente con acceso para el desempeño de sus funciones.

2.- ALCANCE

Contar con usuarios plenamente habilitados y operativos en los sistemas SAP, MBA3 u otros, con licencias válidas, configuraciones técnicas completas y accesos, permitiendo así que los colaboradores realicen sus labores sin interrupciones ni limitaciones tecnológicas.

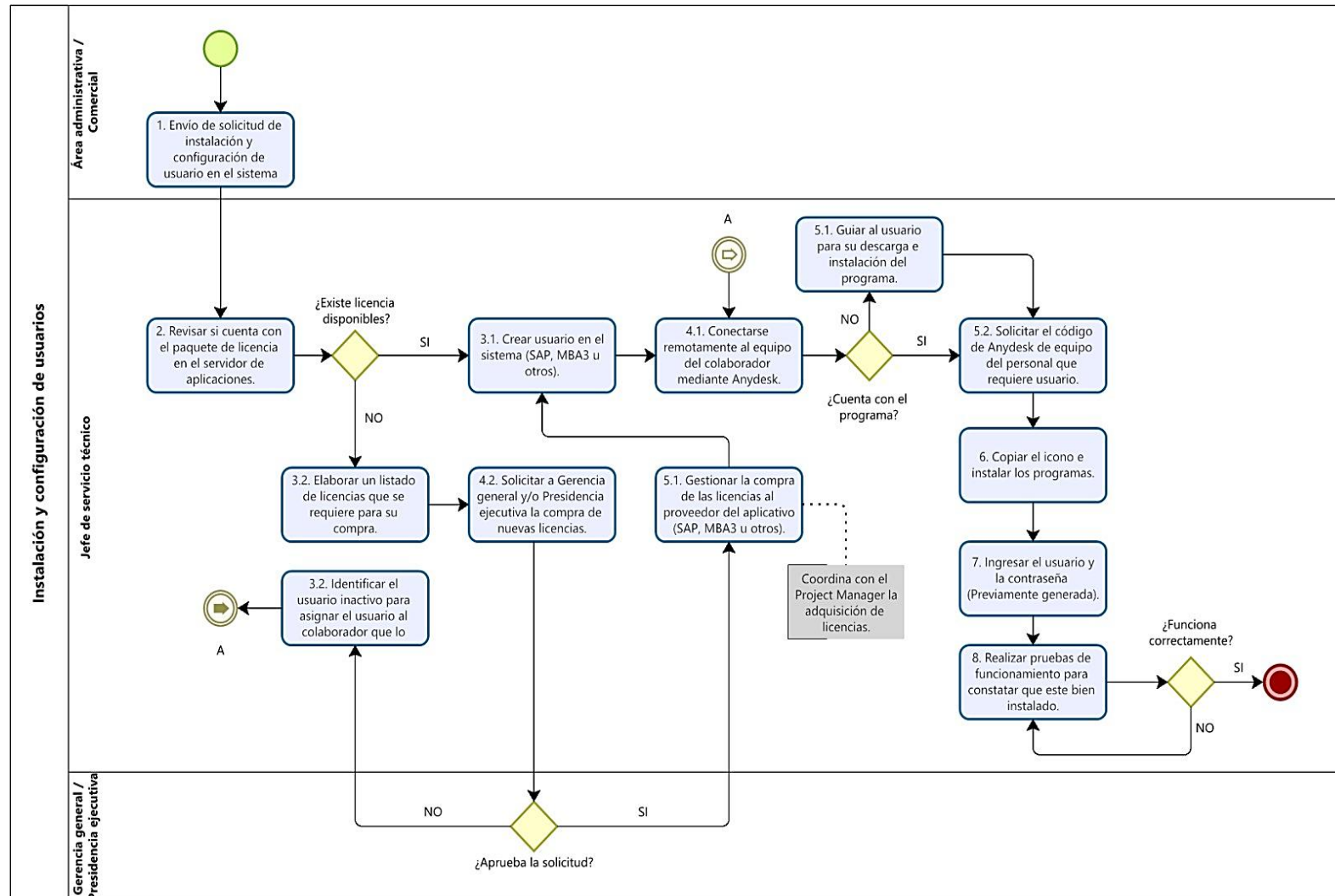
3.- POLÍTICAS

1. Toda creación de usuario o instalación de software debe estar precedida por una solicitud formal enviada por el área administrativa o tienda y validada por el jefe de servicio técnico.
2. La adquisición de nuevas licencias debe ser autorizada exclusivamente por Gerencia General o Presidencia Ejecutiva, quienes evaluarán la necesidad y disponibilidad presupuestaria. Si la solicitud de compra de nuevas licencias no es aprobada, se debe realizar la reasignación de licencias inactivas para optimizar los recursos existentes.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Solicitud de instalación y configuración de usuario en el sistema.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Envío de solicitud de instalación y configuración de usuario en el sistema (*SAP, MBA3, otros*) por parte del área administrativa o tienda.
 - Documento:** Correo electrónico de solicitud de instalación y creación de usuario en el sistema.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de servicio técnico	- Revisar si cuenta con el paquete de licencia en el servidor de aplicaciones de SAP, MBA3, otros. <u>¿Existe licencia disponible?</u> SI: Continuar con el PASO 5. NO: <i>Elaborar</i> un listado de licencias que se requieren para su compra. - Solicitar a Gerencia general y/o Presidencia ejecutiva la compra de nuevas licencias (<i>Continúa con el PASO 2</i>).	- Validación de si existen o no licencias disponibles en el servidor. - En caso negativo, se elabora un listado detallado de las licencias requeridas, el cual es enviado como solicitud formal a Gerencia General (gerencia@novicompu.com) y/o Presidencia Ejecutiva (presidencia@novicompu.com) para su análisis y aprobación.	5 a 10 min.
2	Gerencia general Presidencia ejecutiva	- Revisar la solicitud de compra de licencias para nuevos usuarios en el sistema (<i>SAP, MBA3 u otros</i>). <u>¿Aprueba la solicitud?</u> SI: Se gestiona la compra (<i>Continúa con el PASO 3</i>). NO: Se notifica la no aprobación al jefe de servicio	- Aprobación de la solicitud de compra de licencias. - En caso de rechazo, se procede a revisar las licencias inactivas para reasignación	5 min.

		técnico, indicando observaciones o razones. Continuar con el PASO 4.		
3	Jefe de servicio técnico	- Se gestiona la solicitud de la compra de las licencias al proveedor del aplicativo (<i>SAP, MBA3 u otros</i>). - Debe coordinar con el Project Manager (<i>Responsable de la gestión con el proveedor para la adquisición de nuevas licencias, siempre y cuando estas hayan sido previamente aprobadas</i>). - Continúa con el PASO 5.	La compra con el proveedor del aplicativo (<i>SAP, MBA3 u otros</i>).	30 min (Depende del tiempo de respuesta del proveedor).
4	Jefe de servicio técnico	En caso de que Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva no apruebe la solicitud de compra de licencias, se deberá revisar el listado de usuarios con licencias previamente asignadas, con el fin de identificar aquellas cuentas que no se encuentren operativas debido al cierre de sucursales o cambios de personal para asignar al usuario solicitante (<i>Continuar con el PASO 6</i>).	Identificación de cuentas con licencias previamente asignadas que ya no están operativas para son reasignadas al colaborador que necesita acceso	5 a 10 min.
5	Jefe de servicio técnico	- Crear usuario en el sistema (<i>SAP, MBA3 u otros</i>): - Ingresar al sistema con una cuenta administrativa. - Dirigirse al módulo o sección: Generador de clientes de acceso. - Seleccionar la opción: <i>Crear nuevo usuario</i>. - Completar los campos requeridos, como: - Nombre de usuario. - Nombre completo.	Usuario creado y registrado en el sistema correspondiente con los permisos y roles configurados según su puesto.	5 min.

		▪ Correo electrónico. 4. Asignar los roles y permisos adecuados que correspondan al puesto o funciones del usuario. 5. Después de completar la configuración, guarde los cambios para finalizar la creación del usuario.		
6	Jefe de servicio técnico	• Conectarse remotamente al equipo del colaborador: 1. Solicitar el código de Anydesk de equipo del personal que requiere usuario. ○ En caso de que el colaborador no tenga instalado Anydesk, se procede a guiar al usuario para su descarga e instalación del programa mediante la página oficial. 2. Copiar el icono de SAP y Server conexión en el ordenador del usuario (Escritorio) y procede a la instalación de estos. 3. Ingresar el usuario y la contraseña (<i>Previamente generada</i>). 4. Realizar pruebas de funcionamiento para constatar que esté bien instalado. ○ <u>¿Funciona correctamente?</u> ▪ SI: Finaliza el proceso. ▪ NO: Realiza la revisión de la novedad y configurar las opciones necesarias para su funcionamiento (<i>Continúa al ítem 3</i>).	• Sistema completamente instalado, configurado y operativo en el equipo de los colaboradores.	• 40 min a 1 hora.

EVALUACIÓN DE APLICACIÓN DE GARANTÍA DE EQUIPO

Este proceso se centra en la revisión y determinación de si un equipo requiere la aplicación de una nota de crédito, ya sea por presentar fallas de fábrica o por no poder ser reparado debido a la falta de repuestos.

1.- OBJETIVO

Determinar la viabilidad de aplicar una nota de crédito por cambio de equipo mediante la revisión técnica del informe y la validación de criterios establecidos, con el fin de garantizar una gestión eficiente y justa en el reemplazo de productos defectuosos o no reparables.

2.- ALCANCE

Aprobar el cambio de equipos únicamente cuando presenten fallas de fábrica o no puedan ser reparados por falta de repuestos, asegurando así la transparencia del proceso y la adecuada solución al requerimiento del cliente.

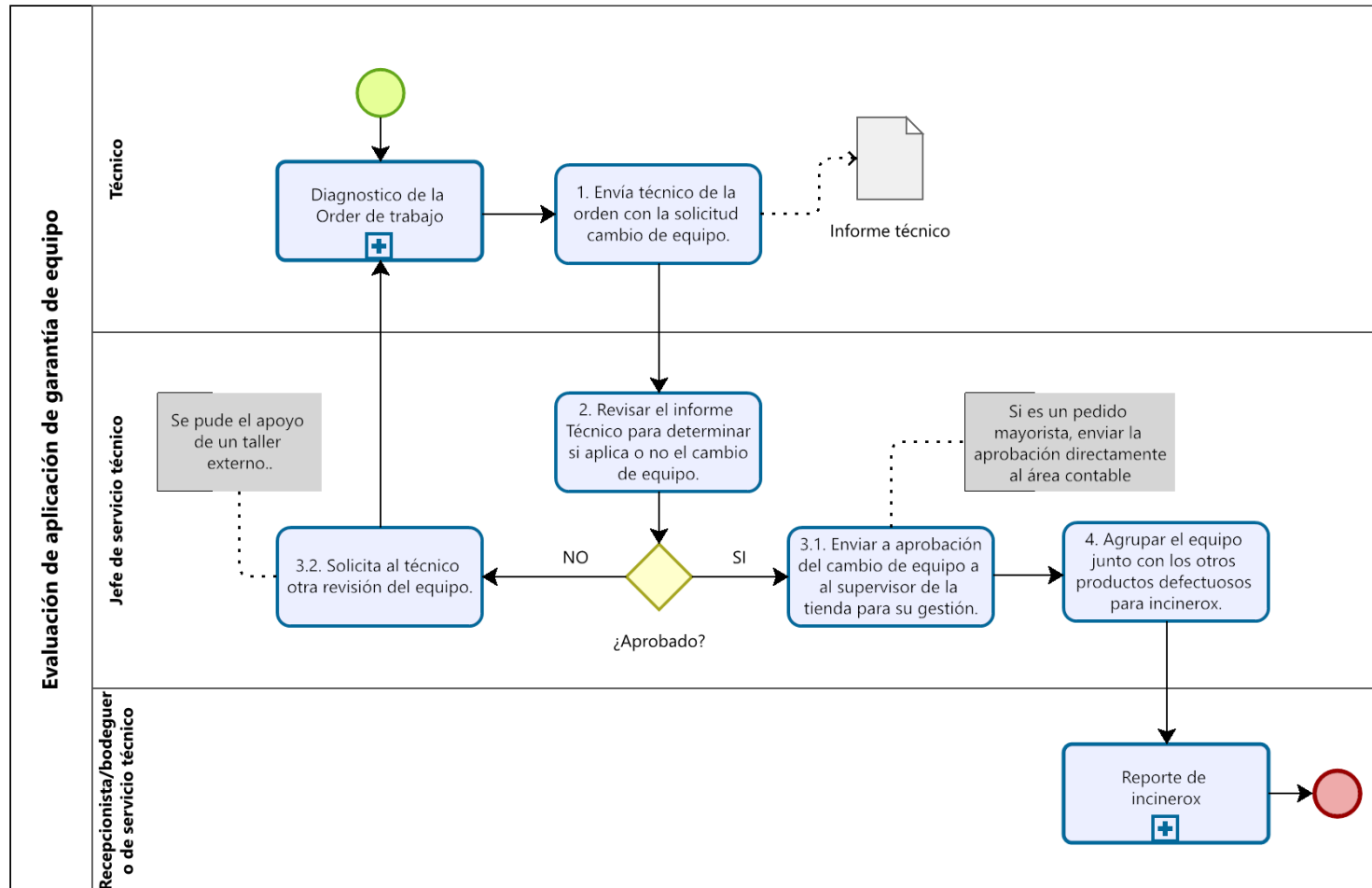
3.- POLÍTICAS

1. La aplicación de la nota de crédito será aprobada únicamente cuando los equipos presenten fallas de fábrica o no puedan ser reparados debido a la falta de repuestos disponibles.
 - La ley orgánica de defensa del consumidor establece que el consumidor tiene derecho dentro un plazo de 90 días para su debida reparación y reposición en un plazo superior de 30 días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda.
2. Todos los equipos ingresados deberán incluir la totalidad de sus accesorios al momento de la revisión. En caso de que falte alguno, no se aprobará la nota de crédito hasta que el propietario complete la entrega del equipo con todos sus accesorios.
3. Los equipos defectuosos que sean aprobados para cambio deberán ser registrados y almacenados adecuadamente para su posterior disposición, de acuerdo con los procedimientos establecidos para productos destinados a incineración.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Envío de solicitud de aplicación de nota de crédito para cambio de equipo.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El técnico envía la solicitud de aplicación de nota de crédito para cambio de equipo al jefe de servicio técnico.
 - Documento:** Informe técnico de la orden de trabajo.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de servicio técnico	- Revisar el informe técnico de la orden de trabajo para validar la siguiente información: - Fecha de compra. - Validar que la factura provenga de la misma sucursal. - Verificar cómo ingresó el equipo. - Analizar el informe sobre el daño del equipo. Importante: En caso de detectarse que el equipo no cuenta con la totalidad de sus accesorios, este será devuelto al recepcionista, quien deberá gestionar con el propietario la entrega completa de los elementos faltantes.	Revisión del informe técnico para identificar si el equipo cuenta con los requisitos para ser aplicado para cambio de equipo por nota de crédito.	2 a 3 min.
2	Jefe de servicio técnico	- En base a la revisión del informe, el jefe técnico procede a aprobar o negar la solicitud de la nota de crédito. <u>¿Aprobado la solicitud?</u> SI: Enviar un email al supervisor de tienda notificando la aprobación del cambio de producto por garantía y coordinando con contabilidad la aplicación de la nota de crédito <i>(Si es un pedido</i>	Aprobación del cambio de equipo por nota de crédito para continuar con el flujo de la orden de trabajo. En caso de que no se apruebe se solicita otra revisión del equipo o apoyo con un taller externo.	2 min.

		<i>mayorista, enviar la aprobación directamente al área contable).</i> ▪ NO: Solicita al técnico otra revisión del equipo o solicitar el apoyo de un taller externo para evitar pérdida. • Importante: Solo se le aplica la nota de crédito a aquellos productos que presentan daño de fábrica y/o no se cuenta con repuestos disponibles, siempre y cuando estén dentro de plazo para reparar el equipo.		
3	Jefe de servicio técnico	• Una vez enviada la aprobación, el equipo físico (<i>Defectuoso</i>) se coloca junto con los otros productos que serán llevados a Incinerox.	• Registro del equipo defectuoso en el listado de productos para incineración. • Continuar con el proceso: <i>Reporte de Incinerox.</i>	• 1 min.

ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFORMACIÓN PARA PÁGINAS WEB

Este proceso se centra en la publicación de noticias, eventos institucionales, comunicados y otros contenidos relevantes en las diferentes páginas web que dispone y maneja la empresa Novisolutions para mayor captación para potenciales clientes.

1.- OBJETIVO

Actualizar contenidos e información en los distintos sitios web institucionales, mediante la producción, edición y gestión de información visual y escrita, con el fin de difundir al público las actividades y proyectos que dispone, fortaleciendo así su imagen como empresa o marca.

2.- ALCANCE

Difundir la información, actividades y proyectos de la organización de forma oportuna, coherente y estratégica, fortaleciendo su posicionamiento, reputación e identidad como empresa o marca frente al público objetivo.

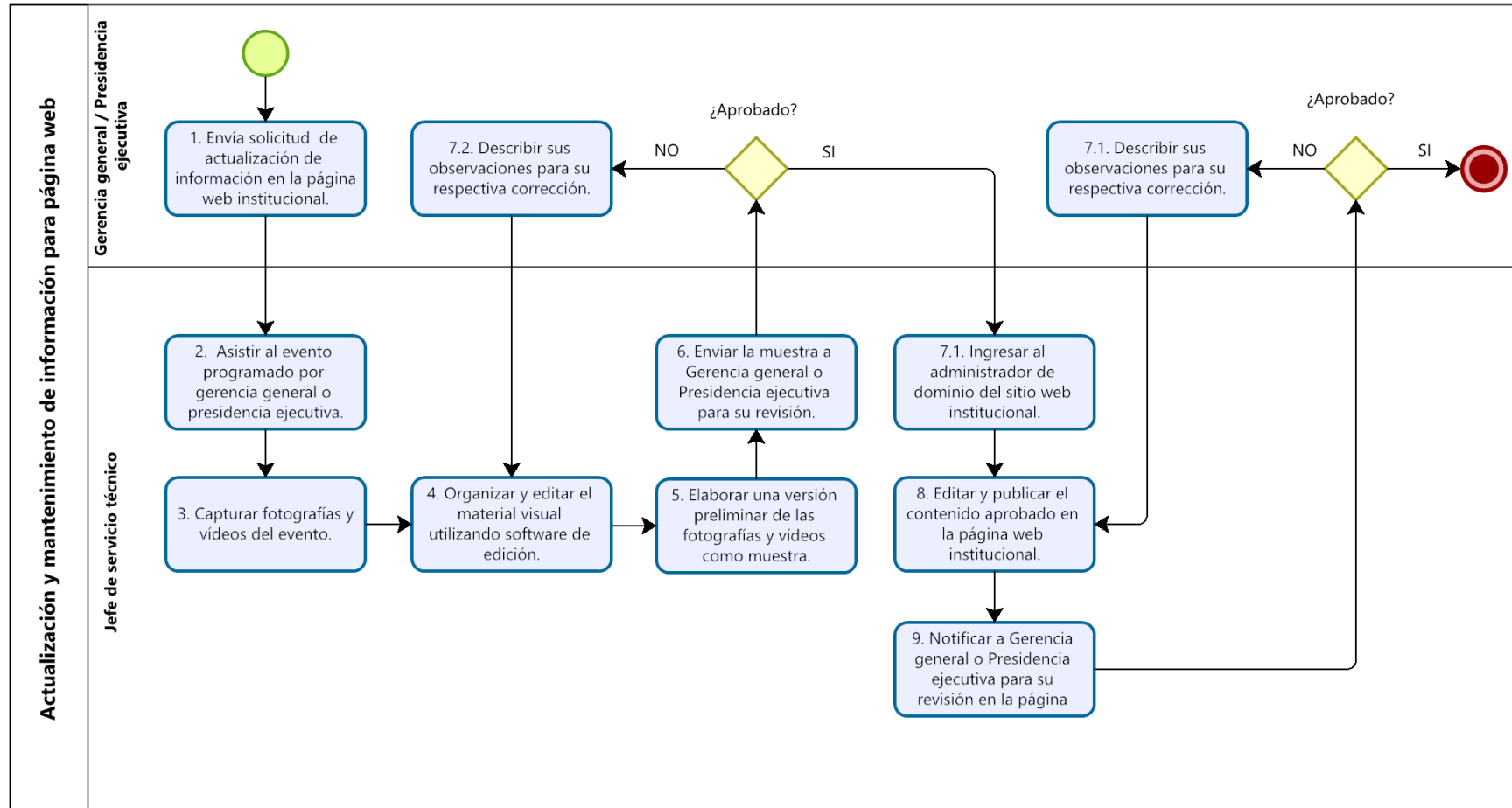
3.- POLÍTICAS

1. El contenido debe ser revisado y actualizado periódicamente para reflejar los últimos cambios o novedades de la marca o empresa, incluyendo nuevos servicios, eventos y comunicados institucionales.
 - Sí Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva solicita la eliminación de contenido, se procede a eliminarlo de inmediato en el sitio web.
2. Cualquier contenido (noticias, eventos, comunicados) debe ser revisado y aprobado por Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva antes de ser publicado en la página web.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Recepción de solicitudes de actualización de noticias, comunicados o proyectos en la página web, emitidas por la Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe de solicitud de actualización y mantenimiento de información, noticias, comunicados o proyectos en la página web por parte de Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva.
 - **Documento:** Correo electrónico de solicitud de participación del evento.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de servicio técnico	• Asistir de manera puntual a los eventos programados por Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva <i>(Como capacitaciones, proyectos, charlas, presentaciones institucionales, entre otros)</i>. ○ Tomar fotografías y videos de las conferencias, proyectos o capacitaciones. ▪ Verificar que el material capturado sea claro, nítido y adecuado para publicación digital. ○ Registrar el desarrollo de la actividad tomando nota de los aspectos más relevantes abordados <i>(Temas tratados, expositores, conclusiones destacadas, frases institucionales, etc.)</i>.	• Registro audiovisual completo del evento <i>(Fotografías en alta resolución y videos)</i> y resumen escrito del contenido del evento y puntos clave tratados.	• 2 a 4 horas <i>(Depende del tiempo que le toma el evento)</i>.
2	Jefe de servicio técnico	• Una vez finalizado el evento, se procede con la edición del video y las fotografías a partir del material audiovisual capturado: 1. Transferir y organizar todo el material recopilado <i>(videos, fotografías y notas)</i> en carpetas digitales ordenadas por evento y fecha.	• Versión editada y profesional del contenido capturado: fotos corregidas, videos ajustados (con	• 1 a 2 horas.

		2. Editar las fotografías y videos utilizando software profesional (<i>Adobe Premiere Pro, Photoshop</i>), cuidando los siguientes aspectos como: ○ Iluminación. ○ Sonido. ○ Transiciones. ○ Formato adecuado para la web. ○ Inclusión de subtítulos si es necesario. ○ Elementos institucionales (logotipos, colores corporativos). 3. Elaborar una versión preliminar del video y conjunto gráfico para ser presentado como muestra. ○ Enviar las muestras a Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva para su revisión. ○ <u>¿Tiene observaciones?</u> ▪ SI: Realizar las correcciones necesarias de los materiales visuales en base a las observaciones de Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva. ▪ NO: Continuar con el PASO 3.	buena imagen, sonido, transiciones y diseño institucional).	
3	Jefe de servicio técnico	• Ingresar al administrador de dominio del sitio web institucional a través de www.dashboard.godaddy.com con las credenciales correspondientes. 1. Seleccionar la opción “Editar sitio web”.	• El contenido final (<i>fotos, video y texto</i>) publicado en la página web oficial de	• 2 a 3 horas

		2. Incluir el contenido autorizado: cargar las fotografías, insertar el video institucional, actualizar información textual solicitada (<i>Como cambios en las políticas de privacidad, nuevas incorporaciones al equipo, enlaces externos u otras noticias institucionales</i>). 3. Asegurarse de que la publicación respete el diseño corporativo y que los enlaces funcionen correctamente. 4. Enviar una notificación a Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva para la validación final del contenido publicado. ○ <u>¿Existen novedades en la página web?</u> ▪ SI: Realiza los ajustes necesarios hasta que a gerencia general y/o presidencia ejecutiva se encuentre satisfecho con la información para su publicación. ▪ NO: Finaliza el proceso. • Importante: En caso de que la Gerencia General y/o Presidencia Ejecutiva solicite la eliminación de alguna noticia, proyecto e información publicada, se debe ingresar directamente al administrador del sitio web para proceder con su eliminación de forma inmediata.	la empresa o marca, respetando el diseño institucional y asegurando su correcto funcionamiento, en caso de observaciones, se realiza una versión ajustada hasta su aprobación final.	
--	--	--	---	--

SOLICITUD DE ABASTECIMIENTO DE REPUESTO

Este proceso describe la gestión de la solicitud de repuesto al área de compras e importaciones para la reparación de equipos por garantía o enviados por tiendas, asegurando que se cumplan los plazos de entrega.

1.- OBJETIVO

Garantizar la gestión de abastecimiento de los repuestos, mediante la coordinación con el área de Compras e Importaciones, con el fin de disponer de los insumos necesarios para la reparación de equipos.

2.- ALCANCE

Disponer de los repuestos solicitados por los técnicos para dar continuidad a las reparaciones de equipos enviados por las sucursales o cubiertos por garantía, asegurando su correcta recuperación y la entrega al solicitante.

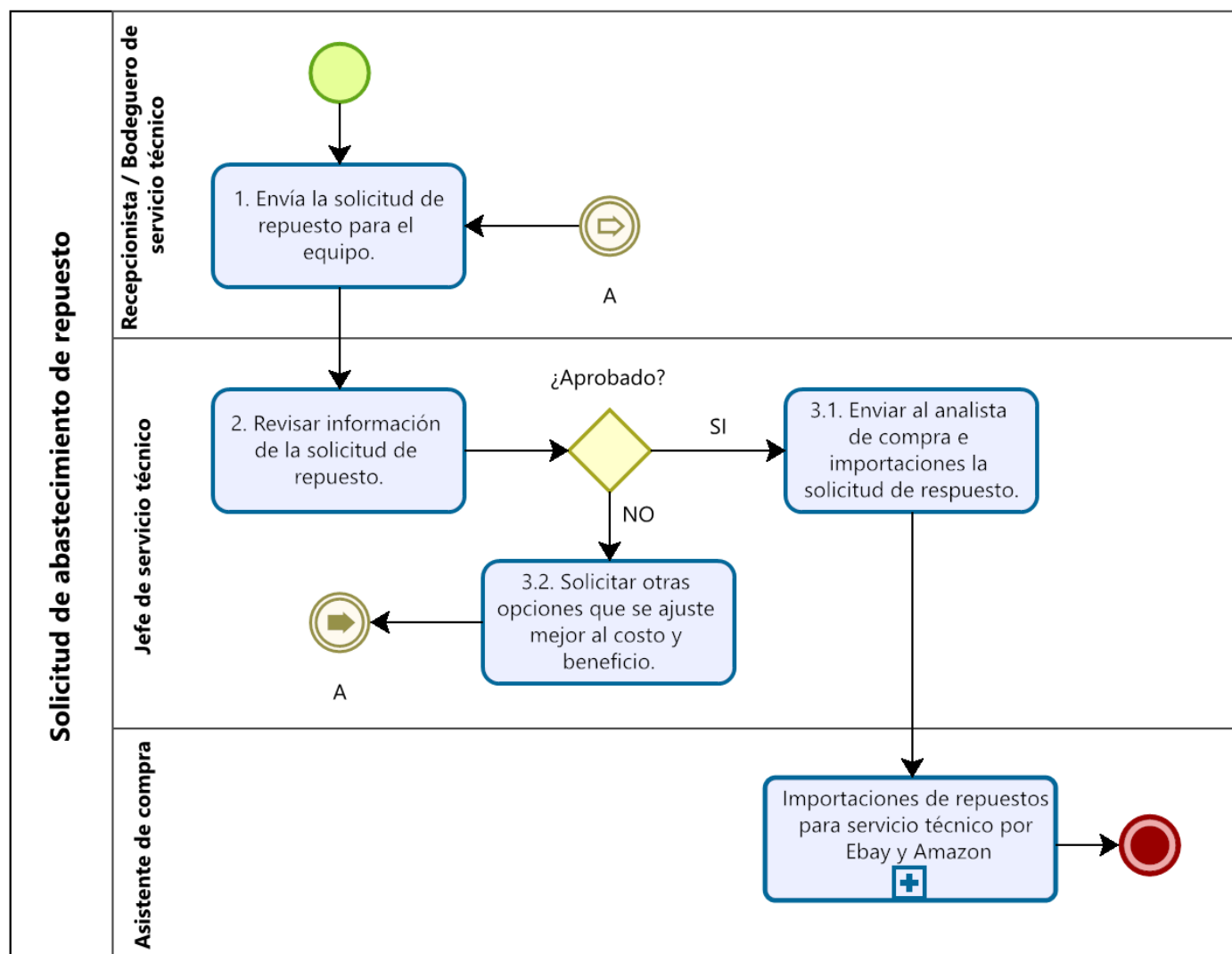
3.- POLÍTICAS

1. Toda solicitud de repuestos debe ser gestionada exclusivamente por el jefe de Servicio Técnico, quien consolida los requerimientos de los técnicos antes de enviarlos al área de Compras e Importaciones.
2. Verificar que el enlace del proveedor o tienda virtual corresponda a la opción más conveniente en precio y calidad del mismo, asegurando la mejor relación costo- beneficio sin sacrificar el rendimiento del repuesto.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Envío de solicitud de repuesto por parte del Técnico recepcionista y/o bodeguero de servicio técnico.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El Técnico Recepcionista/bodeguero de servicio técnico envía la solicitud de repuesto para el equipo.
 - **Documento:** Correo electrónico de la solicitud de técnico.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de servicio técnico	• Revisar información de la solicitud de repuesto para reparar un equipo: 1. Descripción detallada del repuesto (marca, modelo, número de serie, etc.). 2. Motivo de la solicitud. 3. Enlace de la tienda del producto (<i>Verificar que el repuesto sea realmente lo que necesite el equipo</i>). ○ <u>¿Aprobado la solicitud de repuesto?</u> ▪ SI: Continuar con el PASO 2. ▪ NO: Solicita al Técnico Recepcionista/Bodeguero otras alternativas que se ajuste mejor a los criterios de costo y beneficio.	• Solicitud validada y lista para ser enviada al área de Compras e Importaciones para su gestión. • En caso de ser rechazada, el Técnico Recepcionista / Bodeguero de servicio técnico deberá buscar y presentar alternativas que se ajusten mejor a los criterios de costo y beneficio, siempre bajo autorización previa del jefe de servicio técnico, ya sea para la búsqueda o para la adquisición.	• 5 a 10 min.

2	Jefe de servicio técnico	• Enviar al analista de compras e importaciones la solicitud de comprar de repuesto para la reparación. ○ Adjuntar el enlace de la tienda digital y la descripción detallada del repuesto. • Importante: Consolidar todos los enlaces de repuestos durante la semana y enviar un único email al área de Compras e Importaciones, con el fin de gestionar la compra en un solo pedido, optimizando así los costos de envío y los tiempos de entrega.	• Email enviado al área de Compras e Importaciones (jpucha@novitec.com.ec, mariacruz@novicompu.com) con todos los enlaces, la descripción técnica del repuesto, y el nivel de prioridad definido, consolidando todas las solicitudes semanales en un solo envío.	• 5 min.
3	Asistente de compras	• Revisar la solicitud de compra de la respuesta y la información adjunta. ○ Verificar la disponibilidad del producto en enlace de los proveedores y tienda virtual ○ Realizar la compra del repuesto según la solicitud. ▪ Continuar con el proceso: Importaciones de repuestos para servicio técnico por Ebay y Amazon	• Compra realizada del repuesto según los criterios de disponibilidad, costo y calidad, dando paso al siguiente proceso: Importaciones de repuestos para servicio técnico por eBay y Amazon.	• 2 a 3 semanas.

CONTROL DE CONSUMO DE REPUESTOS EN REPARACIONES

Este proceso describe la gestión de la baja de repuestos utilizados en los equipos, asegurando su trazabilidad y actualización oportuna en el sistema Millennium para mantener el inventario de repuestos actualizado.

1.- OBJETIVO

Gestionar el consumo de repuestos utilizados mediante la verificación en el sistema Millennium y la coordinación con el área contable, para asegurar el control, la trazabilidad y la actualización correcta del inventario.

2.- ALCANCE

Mantener un inventario actualizado que refleje de manera precisa el consumo real de repuestos, prevenga inconsistencias contables y asegure la trazabilidad de cada componente utilizado en los procesos de reparación.

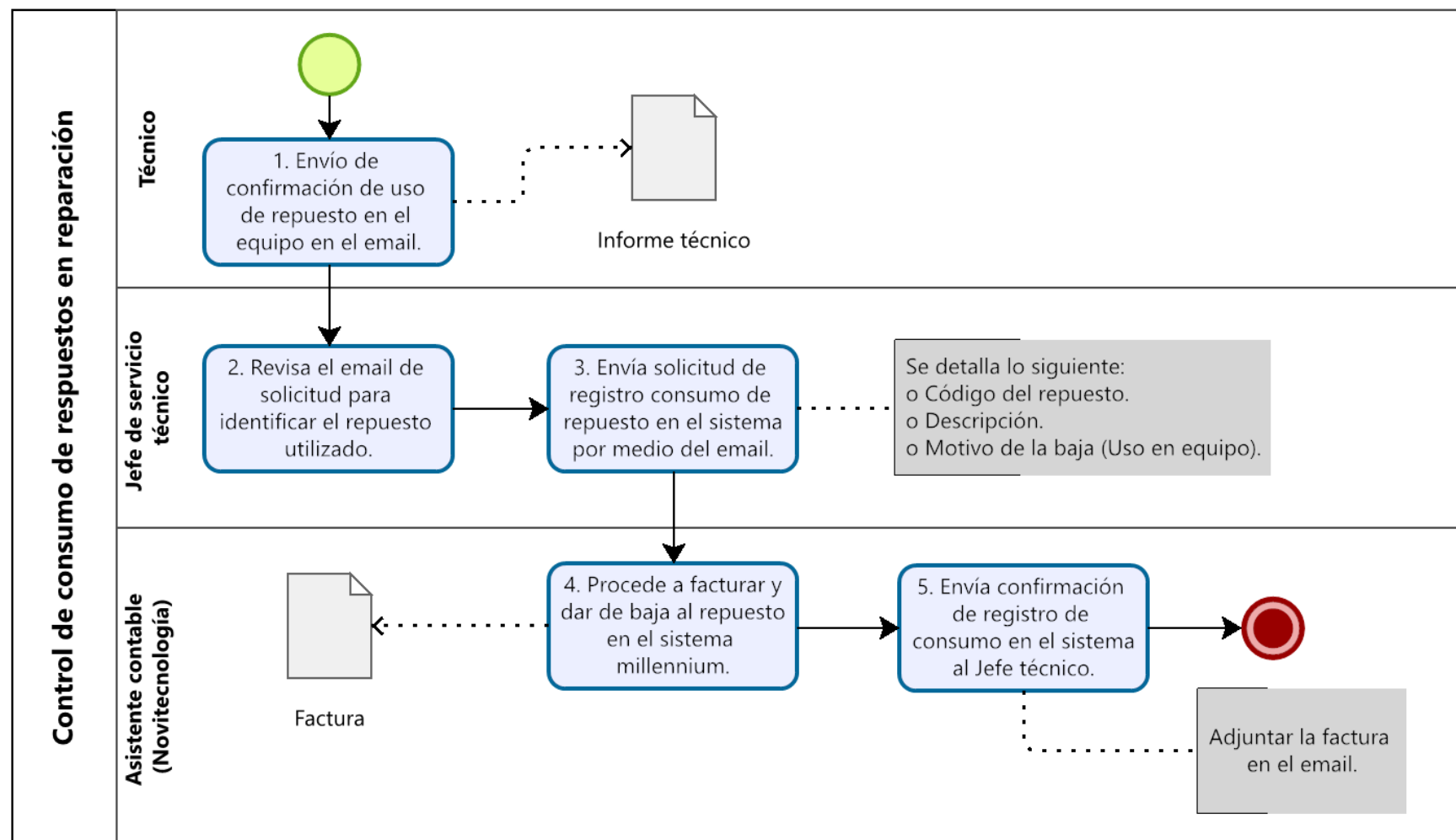
3.- POLÍTICAS

1. Todo repuesto utilizado deberá contar con la confirmación formal de uso enviada por el técnico mediante correo electrónico antes de iniciar el proceso de baja de inventario en el sistema.
2. Se debe enviar de forma mensual a Contabilidad, el registro de los consumos efectuados a nivel de repuestos con la información completa (*Código, descripción, motivo*), para el control de estos.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Solicitud de repuesto por parte del técnico.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El técnico envía su confirmación de consumo de repuesto para la reparación de equipos por medio de correo electrónico.
 - Documento:** Email de confirmación de uso de repuesto junto con el informe técnico.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de servicio técnico	- Verificar el correo electrónico de solicitud para identificar el repuesto utilizado por el técnico durante la reparación. - Una vez identificado repuesto, se procede a revisar el informe técnico para copiar el código de repuesto y elaborar el email de solicitud de registro de consumo (<i>Continúa el PASO 2</i>).	Repuesto correctamente identificado, lo que permite la elaboración del correo de solicitud para el registro de consumo.	1 a 2 min.
2	Jefe de servicio técnico	- Envía un correo electrónico al área de contabilidad solicitando el registro de consumo de repuesto que ya fueron usados para el equipo, detallando: - Código del repuesto. - Motivo de la baja (<i>Uso para cubrir la garantía o servicio técnico</i>). - Adjuntar el informe técnico.	Correo electrónico enviado al área de contabilidad (contabilidad3@novitec.com.ec) solicitando el registro de consumo de repuesto en el sistema Millennium para su respectiva gestión.	2 a 3 min.

3	Asistente contable (Novitecnología)	• Procede a facturar y registrar de manera oficial el consumo de repuesto en el sistema Millennium, modificando el stock y registrando el motivo. ○ Emite una respuesta por correo electrónico confirmando que la baja de repuesto fue registrada correctamente. ▪ Adjuntar en el email la factura.	• Baja registrada en el sistema y email de confirmación enviado.	• 5 a 10 min. <i>(Depende de la disponibilidad del asistente contable)</i>
---	--	---	--	--

7.- ANEXO

- **Anexo:** Informe técnico para dar de baja el repuesto (*Ejemplo*).



Informe Técnico Novitecnología Cia. Ltda.

Kennedy Norte Av. Fco. de Orellana y Eugenio Almazan
GUAYAQUIL, ECUADOR CP:593
4-6031337

servicios@novitec.com.ec

ORDEN: 37253

Fecha de Ingreso: 16/03/2026 Hora de Ingreso: 05:15:24 Recepcionado por: DYLAN RAMIREZ
Nombres: AUTOCONSUMO
Dirección: DPTE PROCESOS JOAQUIN Teléfono:

Información del Equipo:

Tipo de Equipo: LAPTOP Modelo: ENV NOTEBOOK
Marca: ENV NOTEBOOK Fact:
NS: N116500000383 Fecha de Fact: 12:00:00 a. m.

Falla:
EL CARGADOR FALLA

Accesorios:
SOLO CARGADOR

Informe Técnico:
CARGADOR PRESENTA FISURA INTERNA EN EL CABLE, SE PROCEDE A DAR CARGADOR NUEVO CON EL CODIGO 1PSM1681

Fecha de Prometido: 23/03/2026

Fecha de Terminado: 26/03/2026

Técnico: DYLAN RAMIREZ

PRESENTACIÓN DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS A LOS POTENCIALES CLIENTES

Este proceso detalla los pasos para identificar empresas interesadas en servicios técnicos especializados, presentar su portafolio y negociar los términos con sus representantes para asegurar los acuerdos comerciales y concretar la contratación.

1.- OBJETIVO

Identificar empresas interesadas en contratar servicios técnicos mediante la presentación y negociación del portafolio de servicios, con el fin de ampliar la cartera de clientes externos y generar nuevas oportunidades de negocio para la empresa.

2.- ALCANCE

Incremento en la cantidad de clientes externos interesados en los servicios técnicos especializados, asegurando nuevas fuentes de ingresos y ampliando las oportunidades comerciales para la empresa.

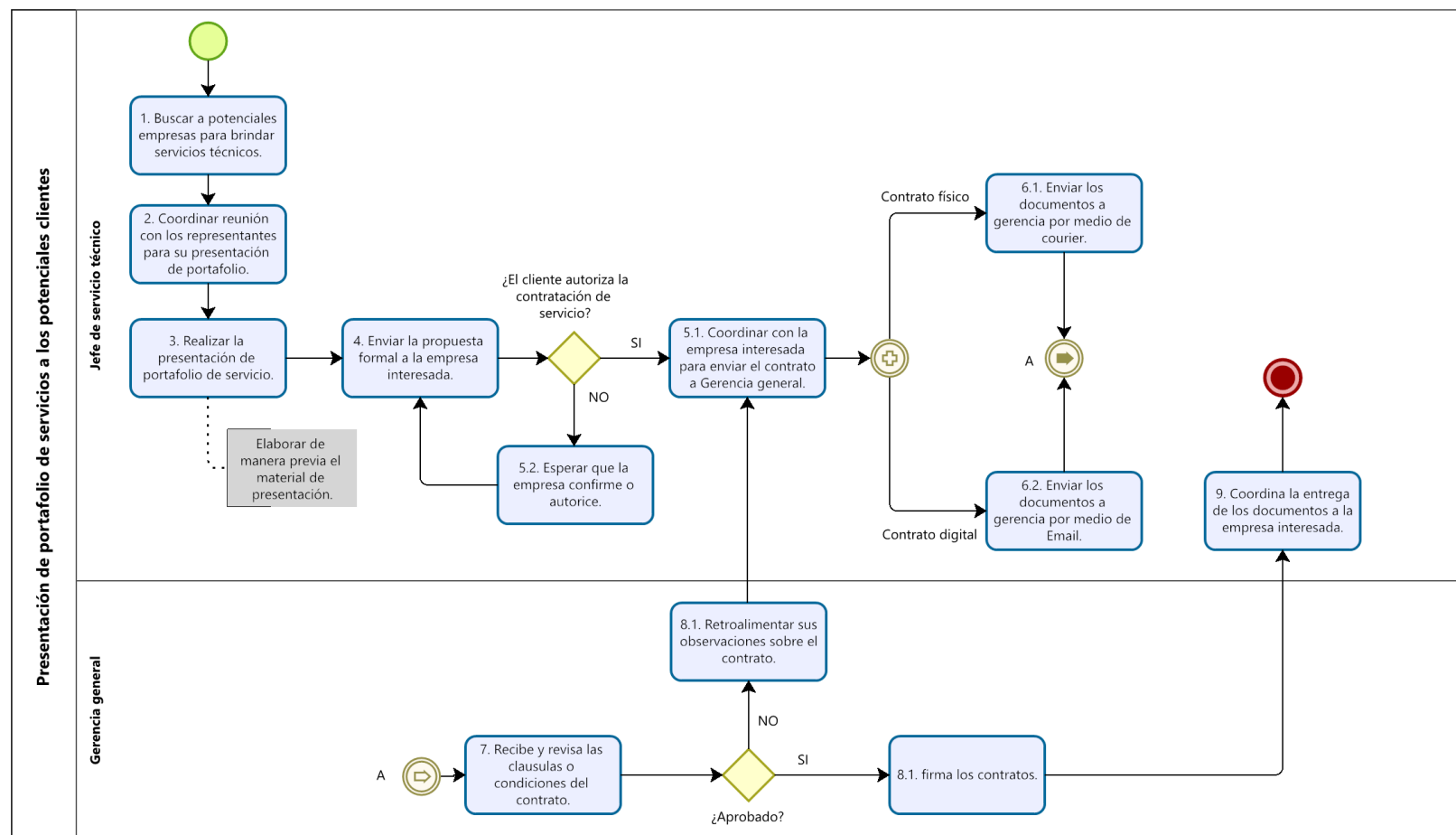
3.- POLÍTICAS

1. La búsqueda de potenciales clientes debe priorizar empresas cuya actividad esté relacionada con la demanda de servicios técnicos especializados ofrecidos por la organización.
2. Las reuniones con posibles clientes deben adaptarse a las necesidades específicas de cada empresa, resaltando los servicios más relevantes para su contexto.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Presentación de portafolio de servicio técnico a empresas interesadas para aumentar la cartera de clientes externos.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Presentación de portafolio de servicio técnico a empresas para aumentar la cartera de clientes externos.
 - **Documento:** Portafolio de servicios técnicos.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de servicio técnico	• Realizar la búsqueda potenciales empresas para brindar servicios técnicos mediante: ○ Directorios empresariales. ○ Redes profesionales (<i>LinkedIn</i>). ○ Eventos o ferias del sector tecnológico. ○ Referencias de clientes actuales.	• Identificación de empresas potenciales que estarían interesados en contratar los servicios de Novitec.	• 2 horas a 1 día.
2	Jefe de servicio técnico	• Una vez identificadas las empresas interesadas, se presenta y coordina reuniones (<i>Virtuales</i>) con sus representantes o coordinadores para su presentación de portafolio de servicios. ○ Para la presentación, se debe elaborar de manera previa el material de presentación, en donde se detalla. ▪ Introducción sobre quién es Novitec. ▪ Servicios especializados. ▪ Los valores de los soportes técnicos. ▪ Clientes Actuales.	• Agendar reuniones confirmadas por las empresas interesadas.	• 30 min a 1 hora.

3	Jefe de servicio técnico	- Realizar la Reunión con la empresa interesadas en contratar el servicio técnico, siguiendo la estructura: - Presentación breve de la empresa, su experiencia y sus servicios que disponen. - Análisis de necesidades: Preguntas clave para entender sus desafíos técnicos tiene la empresa. - Propuesta inicial: Explicación de cómo los servicios pueden cubrir sus requerimientos. - Negociación: Discusión de condiciones, precios y plazos. - Cierre: Acordar los próximos pasos. - Enviar la propuesta formal en donde se detalle los servicios, costo y beneficios adicionales (<i>Si se requiere</i>): <u>¿La empresa autoriza la contratación de servicios?</u> SI: Continuar con el PASO 4. NO: Esperar que la empresa confirme o autorice la propuesta, si en caso de no haber respuesta, se mantendrá a la espera.	- Presentación del portafolio de servicio a la empresa. - Envío de email sobre propuesta formal a la empresa potencial, que incluye: - Descripción de los servicios ofrecidos. - Costos desglosados por servicio. - Beneficios adicionales como soporte postventa o descuentos por volumen de servicios.	1 a 2 horas.
4	Jefe de servicio técnico	- Una vez aprobada la empresa, se procede a coordinar con la empresa para enviar el contrato físico o digital (<i>Con 2 copias</i>) a oficinas donde se encuentra Gerencia general para su respectiva firma, en donde: Documento físico: - Enviar los documentos a Gerencia general por medio de Courier para que revise y firme.	Contrato firmado por ambas partes y enviado a la empresa.	2 a 3 días (<i>Según tiempos de revisión y respuesta</i>).

2. Documento digital:

- Enviar los documentos a Gerencia general por medio de correo electrónico para que lo imprima y firme.
- **Importante:** En caso de que Gerencia General identifique novedades en las cláusulas o condiciones del contrato, se procede a notificar a la empresa para realizar ajustes en el contrato.
- Una vez firmado, se coordina la entrega de los documentos al cliente externo.

BAJA DE PRODUCTOS DE INCINEROX

Este proceso describe la gestión de productos destinados a incineración dentro del área de servicio técnico que involucra la identificación, consolidación, validación y autorización de los equipos a eliminar para que se proceda dar de baja de manera formal los equipos.

1.- OBJETIVO

Gestionar los productos destinados a incineración mediante la consolidación y coordinación con las áreas involucradas, asegurando la correcta disposición final de los equipos, mantener el control del inventario y cumplir con las normativas internas y ambientales.

2.- ALCANCE

Obtener la baja y disposición final de los productos destinados a incineración, garantizando un manejo ordenado del inventario y optimización de espacio en el área de servicio técnico.

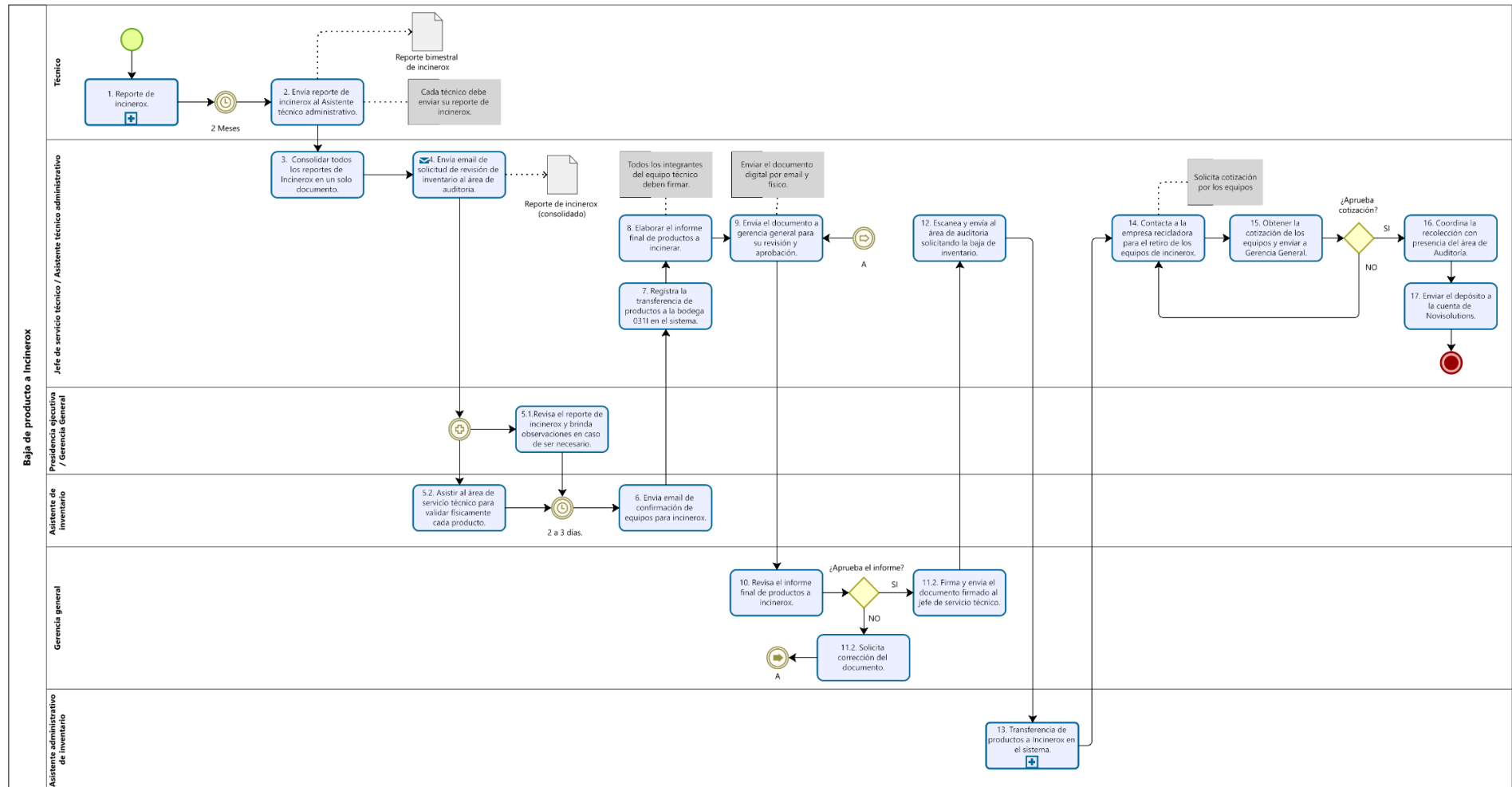
3.- POLÍTICAS

1. El área de servicio técnico debe mantener un manejo eficiente del espacio, eliminando los productos obsoletos para evitar la saturación del área; para ello, el proceso de incineración debe efectuarse de manera trimestral con el fin de mantener el orden en el área de almacenamiento.
2. Todos los productos que se consideren para incineración deben ser debidamente validados por el área de auditoría e inventarios, a través de un proceso de verificación física y documental.
3. La baja de productos destinados a incineración no podrá ser ejecutada sin la previa autorización documentada en una carta formal por parte de la Gerencia General.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Envío del reporte trimestral de Incinerox.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe reporte trimestral de productos para Incinerox por parte del Técnico Recepcionista.
 - **Documento:** Reporte trimestral de Incinerox.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico	• Envía al asistente técnico administrativo o al jefe de servicio técnico su reporte de Incinerox (<i>Actualizado</i>) por interno. • Cada técnico responsable deberá remitir su reporte individual.	• Reporte individual de Incinerox actualizado y remitido al Asistente Técnico Administrativo o al Jefe de Servicio Técnico para su consolidación.	• 20 a 30 min.
2	Asistente técnico administrativo / jefe de servicio técnico	• Consolidar en una sola tabla los productos destinados a incineración, detallando únicamente: ○ Código. ○ Nombre y descripción del producto. ○ Número de serie. ○ Cantidad. ○ Actividad (<i>Revisión</i>). ○ Observación. ○ Detalle (<i>Incinerox</i>). ○ Nombre y Apellido del Técnico a cargo.	• Reporte consolidado de productos destinados a Incinerox enviado al Auditor interno (johanna.mendoza@novicompu.com) solicitando auditoria de inventario a equipos de Incinerox, con copia a Presidencia	• 10 a 20 min.

		• Una vez finalizado la conciliación, envía email al área de auditoría solicitando la revisión física del inventario que será destinado para Incinerox. ○ Adjunta en el email el reporte de Incinerox consolidado (<i>Anexo 1</i>). ○ En el email se registra en copia a Presidencia Ejecutiva y Gerencia general. • Importante: Una vez enviado el informe, la gerencia o el abogado de la empresa puede solicitar: ○ Retirar ciertos equipos del listado. ○ Realizar deshueso de equipos para recuperar repuestos útiles. • El deshueso se realiza en presencia de auditoría, en donde se retira partes aprovechables o solicitadas por parte de presidencia Ejecutiva y/o Gerencia General (<i>Pantalla, batería, teclado, etc.</i>).	Ejecutiva (presidencia@novicompu.com) y Gerencia General (gerencia@novicompu.com). •	
3	Asistente de inventario	• Se traslada al departamento de Servicio Técnico (<i>UIO/GYE</i>) y realiza la verificación física de los productos registrados para Incinerox. ○ Durante la revisión deberá: ▪ Validar físicamente cada uno de los productos incluidos en el listado de Incinerox, verificando que la descripción, código y cantidad coincidan con los registros detallados en	• Verificación física de los productos destinados a Incinerox realizada, con evidencias fotográficas y cajas debidamente selladas.	• 2 a 3 días (<i>Dependiendo de la cantidad de productos a verificar</i>).

		el reporte. ▪ Comprobar que los equipos no se encuentren en funcionamiento, asegurando que efectivamente correspondan a productos irrecuperables. ▪ Tomar fotografías de respaldo de los equipos y de las cajas verificadas, como evidencia del proceso de revisión. - En caso de existir novedades o inconsistencias, estas deberán registrarse en el reporte de Incinerox de auditoría y notificarse al Asistente Técnico Administrativo o al Jefe de Servicio Técnico para su revisión y regularización. ○ Una vez revisada la caja, se procede a cerrarla y sellarla con cinta de embalaje, con el fin de garantizar que no vuelva a ser abierta ni manipulada posteriormente. Nota: Repetir esta actividad por cada una de las cajas.		
4	Asistente de inventario	• Una vez validadas todas las cajas, se emite un correo electrónico de conformidad, mediante el cual se confirma que la verificación física de los productos destinados a Incinerox ha sido realizada y que la información registrada coincide con el reporte presentado.	• Email de conformidad emitido, confirmando que la verificación física de los productos destinados a Incinerox coincide con el reporte presentado.	• 3 min.
5	Jefe de servicio técnico /	• Con la autorización de auditoría, se procede a registrar la	• Transferencia virtual a la	• 2 a 3 horas.

	Asistente técnico administrativo	transferencia virtual a la bodega (031I) en el sistema MBA3. 1. Acceder mediante el usuario y contraseña asignado. 2. Ingresar el módulo de inventario en el sistema. 3. Seleccionar la bodega destino a la que se enviarán los productos <i>(En este caso a la bodega (031I))</i>. 4. Ingresar los códigos del producto en el sistema. 5. Detallar los productos que se están transfiriendo: Código, descripción, cantidad, número de serie o IMEI en caso que corresponda. 6. Registrar en el memo: Transferencia del inventario para Incinerox. 7. Una vez finalizado todo el registro de inventario a la bodega (031), procede a cerrar <i>(No seleccionar confirmar la transferencia)</i>.	bodega (031I) de todos los equipos del listado de producto a Incinerox registrado en el sistema.	<i>(Depende de la cantidad de productos a transferir en el sistema).</i>
6	Jefe de servicio técnico / Asistente técnico administrativo	• Una vez finalizado el registro de transferencia en el sistema, se procede a elaborar el informe final de productos a incinerar, en donde se detalla la siguiente información: ○ Código del producto. ○ Nombre o descripción del producto. ○ Número de serie <i>(Cuando aplique)</i>. ○ Observación o diagnóstico técnico que justifica la incineración. ○ Cantidad de unidades por producto.	• Envío de informe de productos a incinerar a Presidencia ejecutiva (presidencia@novicompu.com) para su aprobado. En caso de que no lo apruebe, se realizan los ajustes necesarios para continuar el	• 10 a 15 min. En el caso del Servicio Técnico GYE, se estima 1 día para que el documento físico llegue a la oficina de Quito y, una

		○ Cantidad total. ▪ Completado el documento, se procede a imprimir y firmar el documento junto con todo el equipo del área de servicio técnico (<i>Involucrado en el proceso</i>). ● Entregar el informe final (<i>Documento físico</i>) a Gerencia General para su revisión y autorización correspondiente. ○ Adicionalmente, se envía el informe final por correo electrónico como constancia y respaldo del proceso. - Nota: El Gerente General y/o la Presidencia Ejecutiva revisan el informe digital y, en caso de existir observaciones, se deberán realizar las correcciones correspondientes y volver a enviar el documento. ○ <u>Servicio técnico GYE</u>: El asistente técnico administrativo debe generar una guía de entrega de Courier para enviar el documento firmado hacia la oficina administrativa UIO.	proceso.	vez firmado por Gerencia General, se requiere un día adicional para su devolución al Área de Servicio Técnico.
7	Gerencia general	● Recibe el informe final de productos destinados a Incinerox (<i>Documento físico</i>) para su revisión. ○ Verifica que la información detallada en el informe se encuentre completa, clara y debidamente sustentada. ○ ¿Aprueba el informe final? ▪ SI: Firma el documento y envía hacia el área de servicio	● Informe final de Incinerox revisado y aprobado por Gerencia General, con la autorización firmada para continuar con la baja oficial de los productos.	● 5 a 30 min.

		técnico correspondiente. ▪ NO: Solicita corrección del documento.		
8	Jefe de servicio técnico	• Una vez obtenido la carta de autorización firmado, enviar un correo electrónico al área de Auditoría solicitando la baja oficial de los productos del sistema. ○ Se debe escanear y adjunta la carta firmada por Gerencia General y el informe consolidado de Novitec. • Importante: El informe final de Incinerox (firmado) debe quedar bajo custodia y resguardo del área de Servicio Técnico.	• Email enviado al Auditor Interno (johanna.mendoza@novicompu.com) solicitando baja de los productos a Incinerox, incluyendo carta firmada e informe consolidado adjuntos.	• 5 a 10 min.
9	Asistente administrativo de inventario	• Procede a transferir los equipos al inventario de Incinerox y a ejecutar el movimiento de inventario de existencia en el sistema MBA3. ○ Envía un email informativo a todas las jefaturas notificando la baja oficial de los productos: ▪ Jefe de Servicio Técnico (apulido@novicompu.com). ▪ Bodeguero de servicio técnico (f.alvarado@novitec.com.ec). ○ Se agrega en copia a: ▪ Presidencia Ejecutiva (presidencia@novicompu.com). ▪ Gerencia General	• Realizar el Movimiento de inventario en MBA3 (Continuar el proceso: Transferencia de productos a Incinerox en el sistema).	• 2 a 4 horas (Depende de la cantidad de equipos para dar de baja).

		○ (gerencia@novicompu.com). ○ (stalin_sacoto@sacoto-novoa.com). ▪ Auditor Interno (johanna.mendoza@novicompu.com). ▪ Jefe de compras e importaciones (mariacruz@novicompu.com). ▪ Contador General (hpaez@novicompu.com). ▪ Gerente Comercial (kalvarado@novicompu.com). ▪ Asistente de inventario (a.rojas@novicompu.com). ▪ Auditoría: ○ (inventarios5@novicompu.com). ○ (lreyna@novicompu.com). ○ (gcastro@novicompu.com). ○ (controlinterno@novicompu.com). ○ Se adjunta en el email los siguientes documentos: 1. Documentos generados del sistema MBA3 (<i>Transferencia de inventario a bodega Incinerox y el movimiento de inventario de existencia</i>). 2. Carta de autorización firmada.		
10	Asistente técnico administrativo	● Contactar con la empresa recicladora para coordinar una visita al servicio técnico para: ○ Verificación física de los equipos a incinerar. ○ Generar la cotización del valor estimado de la	● Cotización de la empresa recicladora del servicio de incineración para enviar por email a Gerencia General	● 1 a 2 días.

		incineración de los productos. • Una vez que el asistente reciba la cotización, se procede a enviar un email a Gerencia General detallando el costo total de los productos a incinerar. ○ <u>¿Aprobado la cotización?</u> ▪ SI: Se coordina con auditoría para que estén presente durante la recolección y traslado de los equipos ▪ NO: Volver a cotizar con la empresa de reciclaje para obtener un mejor precio. • Una vez que la empresa recicladora retire los equipos, se procede a enviar el depósito a la cuenta de Novisolutions. • Se envía una foto del comprobante de pago como evidencia al área contable y cierre del proceso.	(gerencia@novicompu.com) con detalle del costo total para aprobación. • Comprobante de pago del servicio de incineración, se envía por email al equipo contable como evidencia del cierre del proceso.	
--	--	--	---	--

7.- ANEXO

- **ANEXO 1:** Reporte de Incinerox consolidado (*Ejemplo*).

INCINERX							
CODIGO	PRODUCTO	SERIE	CANTIDAD	ACTIVIDAD	OBSERVACION	DETALLE	TECNICO A CARGO
CAJA 1							
1BSM851	Adaptador Tipo C 5 en 1	INV CHINA 1130	2	REVISIÓN	CONECCIÓN TIPO "C", ROTO INTERNAMENTE.	INCINEROX	Joaquín Rodríguez
CAJA 2							
CAJA 3							

- **ANEXO 2:** Informe final de Incinerorox (*Formato*).

INFORME TECNICO DE BIENES CONDIDERADOS COMO INSERVIBLES U OBSOLETOS DE NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. CON RUC 1792291666001

INFORME N°10032026012

El presente informe tiene por objeto cumplir con el reglamento interno de NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. Con RUC. 1792291666001 sobre el manejo y control de bienes e inventario de la Empresa y así informar a Gerencia General, sobre la existencia de bienes inservibles, obsoletos que ya no tienen reparación alguna para exhibición o venta a fin de que autorice el respectivo proceso de egreso y baja de inventario.

OBJETIVOS:

Objetivo General:

Determinar los bienes e inventario de propiedad de NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. como obsoletos o inservibles, con el fin de gestionar la respectiva baja de inventario.

Objetivos Específicos:

- Identificar el listado del inventario de los bienes obsoletos o inservibles.
- Revisión correspondiente de los bienes obsoletos por el departamento de auditoría interna de la empresa.
- Brindar a través de este informe una herramienta para la toma de decisión relacionada a la baja o egreso del inventario.
- Cumplir con las disposiciones legales vigentes, respectos a la gestión de los bienes e inventario obsoletos o inservibles.
- Aportar con acciones positivas sobre la protección del medio ambiente como parte del proceso de gestión.

BASE LEGAL:

Normas de control interno:

Según el reglamento interno de trabajo Art. 50

A.- Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo, obedeciendo y cumplidamente las ordenes emanadas por

NOVISOLUTIONS CIA. LTDA, a través del empleador o de la persona encargada de su departamento.

RESPONSABLE DEL PROCESO:

NOVITECNOLOGIA CIA. LTDA. CON RUC. 17924811001 departamento técnico autorizado para NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. CON RUC. 1792291666001

RESPONSABLES DEL PROCESO:

- 1.- Jefe de departamento (Solicitud)
- 2.- Técnicos especialistas de departamento (ejecución e informe)
- 3.- Equipo de auditoria (constancia de procedimiento)
- 4.- Aprobación (Presidencia, gerencia)
- 5.- Certificación y finalización

Quien, mediante listado de bienes inservibles obsoletos, que ya no pueden ser reintegrados a la venta o activos fijos de la empresa, incluyendo equipos informáticos (computadoras, impresoras, discos duros, y demás equipos electrónicos e informáticos).

El departamento de servicio técnico remite un INFORME TECNICO de los equipos informáticos de acuerdo al listado de la unidad de bienes de la empresa.

Para así poder continuar con el proceso de chatarrización.

PROCEDIMIENTO:

- Revisión de equipos, accesorios tecnológicos bienes de la empresa.
- Listado de bienes inservibles u obsoletos
- Revisión y control por parte de auditoría interna de la empresa
- Autorización correspondiente superior de la empresa para proceder con la baja de inventario
- Transferencia de bienes inservibles u obsoletos para la baja final del inventario.

RESOLUCION:

El Art. 134 del reglamento General de manejo y control de bienes e inventarios, dispone que si los bienes fueron declarados inservibles u obsoletos o fuera de uso mediante un informe

técnico que justifique que la operación o mantenimiento resulte oneroso para la entidad y cuya venta o transferencia no fuere posible o conveniente de conformidad a las disposiciones del presente reglamento se recomienda someter a proceso de chatarrización.

Disponer de la chatarrización inmediata de los bienes inservibles, obsoletos y fuera de servicio de NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. Según el siguiente detalle que constan en el informe técnico correspondiente, remitido por el departamento autorizado por Novisolutions.

Detalle de Equipos, Servicio Técnico (UIO/GYE) (DIRECCIÓN).

CORRESPONDE A BODEGA SERVICIO TECNICO (QUITO / GUAYAQUIL) MOVIMIENTO. (XXXXXXX – XXXXXXX).

CODIGO	DETALLE	OBSERVACION	CANT
TOTAL			

Según el artículo 14 de la Constitución de la Republica del Ecuador reconoce el derecho de los ecuatorianos a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación que garantice la sostenibilidad y el buen vivir.

Por lo tanto, en ejercicio de sostenibilidad del medio ambiente se procederá a esta baja de inventario.

RECOMENDACIONES:

CONVOCAR Y SELECCIONAR LA EMPRESA GESTORA AMBIENTAL

Se sugiere contar con la cooperación de empresas especializadas en desecho de chatarra tecnológica para el tratamiento correcto, la empresa gestora ambiental retira los bienes a ser chatarrizados emitiéndonos el certificado correspondiente con un expediente del proceso realizado.

CONCLUSIONES:

- Los bienes inservibles cumplen con las condiciones de ley para la chatarrización
- Cuentan con informe técnico que validan que son obsoletos
- Preservar el MEDIO AMBIENTE siguiendo el proceso adecuado a los bienes inservibles u obsoletos.
- Baja de inventario de la empresa.

Por lo tanto, nos acogemos el criterio de someter a chatarrización la baja de los bienes e inventario contenidos en el presente informe realizado el 10-03-26 de NOVISOLUTIONS CIA. LTDA.

Particular que ponemos en su consideración.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y APELLIDO

C.C.

Jefe departamento técnico

NOVITECNOLOGÍA CIA LTDA.

APROBADO POR

NOMBRE Y APELLIDO

C.C

Gerente General

NOVISOLUTIONS CIA. LTDA

TECNICOS:

NOMBRE Y APELLIDO

CC:

NOMBRE Y APELLIDO

CC:

NOMBRE Y APELLIDO

CC:

NOMBRE Y APELLIDO

CC:

NOMBRE Y APELLIDO

CC:

NOMBRE Y APELLIDO

CC:

REGISTRO Y CONTROL DE LOS INFORMES DE SERVICIO A CLIENTES EXTERNOS

Este proceso se centra en el registro y control de los informes de servicio emitidos por los técnicos, con el fin de consolidar la información necesaria para generar la factura correspondiente al servicio proporcionado.

1.- OBJETIVO

Generar la factura de los servicios prestados a la empresa externa mediante el control y la consolidación mensual de los tickets atendidos, con el fin de asegurar el cobro de este como otra fuente de ingreso y respaldar el registro contable correspondiente.

2.- ALCANCE

Emisión de la factura por los servicios prestados, asegurando el cobro oportuno de los mismos, y su envío al área de contabilidad para el registro contable de los ingresos generados por el área de servicio técnico.

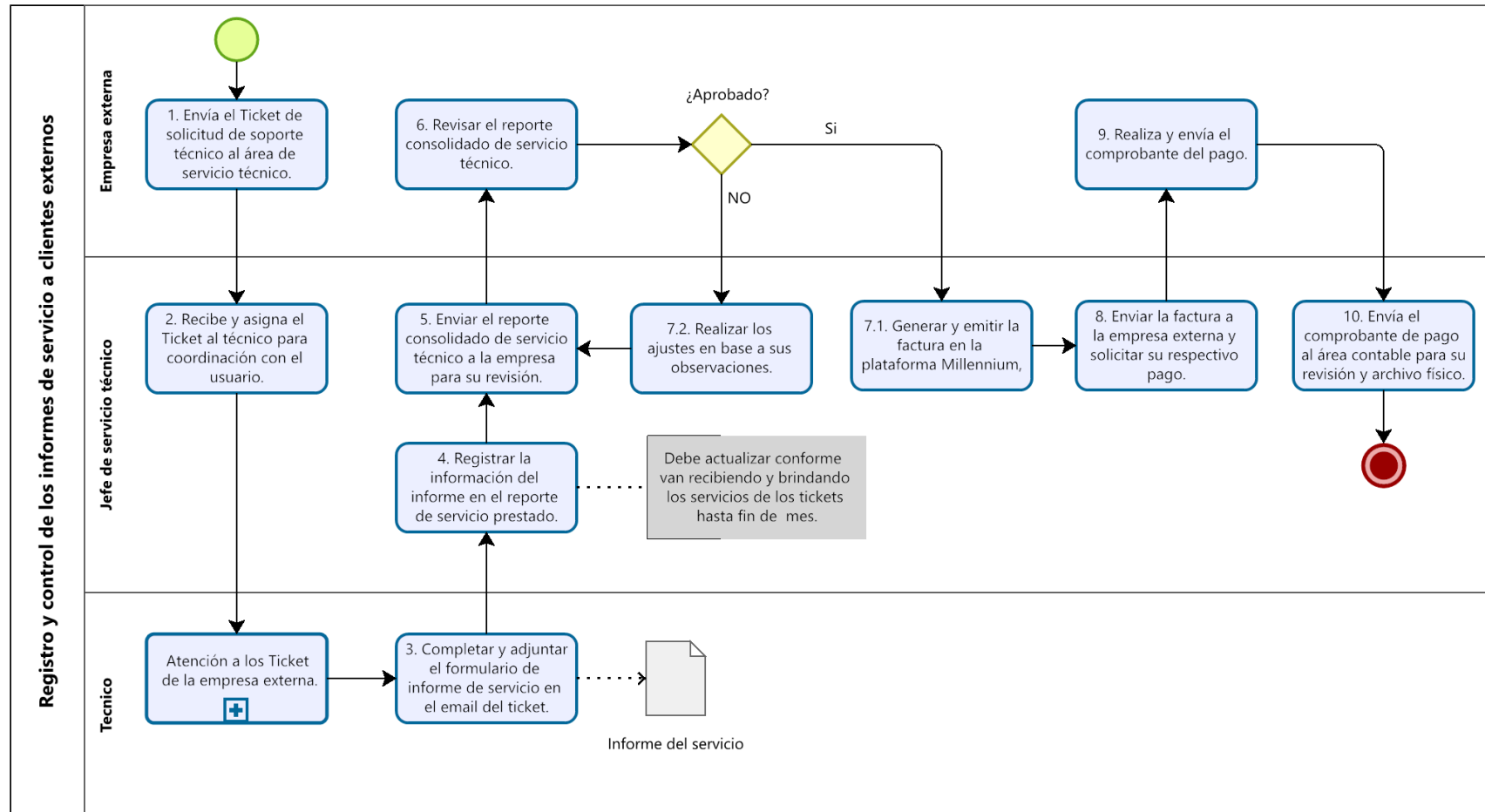
3.- POLÍTICAS

1. La consolidación de los tickets atendidos debe realizarse al final de cada mes, asegurando que todos los servicios prestados en el periodo sean incluidos en el reporte de facturación y que no haya omisiones.
2. La factura solo se generará una vez que el reporte haya sido aprobado por la empresa externa, garantizando que todos los servicios prestados, costos y detalles de movilización estén validados y correctamente reflejados en la factura.
3. Cada servicio técnico a clientes externos debe contar con recibir conforme firmado por la persona que recibió el servicio, como respaldo de la atención realizada.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Envío ticket solicitando soporte técnico por parte de cliente externo.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Solicitud de ticket por parte de empresa externa (*Cliente*) por soporte técnico al área de servicio técnico.
 - **Documento:** Correo electrónico del ticket por parte del cliente externo.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de servicio técnico	• Recibe el ticket y procede designar al técnico para la coordinación con el usuario, quien emitió el ticket. ○ Antes de la asignación, revisa las actividades pendientes del equipo técnico.	• Asignación del técnico responsable de ticket para su respectiva coordinación y reparación o instalación del caso.	• 5 a 8 min.
2	Técnico	• Coordina con el usuario la fecha, hora y lugar de la visita técnica, y responde al ticket confirmando su asistencia. ○ Continuar con el proceso: <i>Atención a los Ticket de la empresa externa.</i>	• Confirmación de la fecha, hora y el lugar para proceder con la reparación y/o instalación según el requerimiento. Continuar con el proceso: Atención a los Ticket de la empresa externa.	• 2 horas a 1 día (<i>Depende de la dificultad técnica del requerimiento</i>).
3	Técnico	• Una vez terminada la reparación e instalación del equipo, se completa el formulario de informe de servicio y se adjunta al correo electrónico de la solicitud de soporte técnico.	• Informe de servicio completado y adjunto al email del ticket con copia al Jefe de servicio técnico: ○ (apulido@novicompu.com). ○ (sistemas@novicompu.com).	• 6 min.

4	Jefe de servicio técnico	• Realiza el registro de información en el reporte de servicio realizados para la empresa externa (<i>Anexo</i>) (Se actualiza conforme se le va brindando los servicios), detallando: ○ PARTNER NAME → Nombre del socio/proveedor ○ OI TICKET REF → Referencia del ticket OI ○ OTHER TICKET REF → Otra referencia de ticket ○ SUMMARY DESCRIPTION → Descripción resumida ○ WORK LOCATION [Country] → Ubicación del trabajo [País] ○ WORK DATE (ddd) dd-mmm-yy → Fecha de trabajo (día) dd-mmm-aa ○ START TIME [hh 24hr] → Hora de inicio [hh formato 24 horas] ○ STOP TIME [hh 24hr] → Hora de finalización [hh formato 24 horas] ○ TOTAL ONSITE TIME → Tiempo total en sitio ○ HOURLY RATE → Tarifa por hora ○ ADDITIONAL AUTHORISED TRAVEL HRS [hh] → Horas adicionales de viaje autorizadas [hh] ○ OTHER CHARGES [provide details] → Otros	• Reporte actualizado de servicios prestados para proceder con la facturación al final del mes.	• 10 min.
---	--------------------------	--	---	---

		cargos [proporcione detalles] ○ TOTAL CHARGES → Cargos totales ○ CHARGE CURRENCY → Moneda del cargo • Importante: El reporte de servicios realizados para la empresa externa se debe ir actualizando conforme se van realizando los tickets hasta fin del mes.		
5	Jefe de servicio técnico	• Al finalizar el mes, se envía un correo electrónico a la empresa externa con el reporte consolidado de servicios técnicos realizados en el periodo, para su revisión y validación. ○ <u>¿La empresa externa aprueba el reporte?</u> ▪ SI: Continuar con el PASO 6. ▪ NO: Realizar los ajustes en base a sus observaciones hasta que la empresa externa lo apruebe.	• Envío del reporte actualizado de servicios prestados a la empresa externa para su revisión y aprobación del valor a pagar, en caso de haber novedades, se procede a realizar los ajustes necesarios hasta su aprobación. • En el email se pone en copia a: ○ Presidencia ejecutiva: (presidencia@novicompu.com). ○ Gerencia General: (gerencia@novicompu.com). ○ Contador General: (hpaez@novicompu.com). ○ Jefe de Servicio Técnico UIO: (sistemas@novicompu.com).	• 5 a 10 min (Depende de la disponibilidad de la empresa externa).

6	Jefe de servicio técnico	• Una vez que la empresa externa aprueba el reporte (<i>En base a los acuerdos previamente establecidos por cada el cliente externo</i>), se procede a generar y emitir la factura en la plataforma Millennium. ○ En la factura se detalla: ▪ Descripción del servicio prestado. ▪ Precio total (<i>Valor total de los servicios prestados durante el mes</i>). • Remite la factura a la empresa externa vía email, solicitando el correspondiente pago. • Una vez recibido el documento por email, se imprime junto con la factura y se envía al área contable para su archivo y registro.	• Factura del servicio prestado a la empresa externa enviado para que proceda con el pago de este. • Una vez obtenido el comprobante del pago, envía al área de contabilidad para su revisión y resguardo en un archivo junto con los demás comprobantes.	• 5 min.
---	--------------------------	--	--	--

7.- ANEXO

- Anexo 1:** Reporte de servicio realizados para la empresa externa (*Ejemplo*).



Outsource International Ltd - PARTNER REPORT

<< ENTER REPORT PERIOD

CUSTOMER: Redkitt Dispatch

REPORT PERIOD

FROM:

1-nov-25

TO:

30-nov-25

PARTNER NAME	OI TICKET REF	OTHER TICKET REF	SUMMARY DESCRIPTION	WORK LOCATION (Country)	WORK DATE (ddd dd-mm-yy)	START TIME [hh:mm 24hr]	STOP TIME [hh:mm 24hr]	TOTAL ONSITE TIME	HOURLY RATE	ADDITIONAL AUTHORISED TRAVEL HRS [hh:mm]	OTHER CHARGES [provide details]	TOTAL CHARGES	CHARGE CURRENCY	SUPPLEMENTARY NOTES	OUTSOURCE AUTHORIZATION
NOVITECNOLGIA	90327	SCTASK3973375	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(mié) 05-nov-25	9:00	14:00	5,00	52,00	0:00	0,00	260,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90406	INC4040110	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(mié) 05-nov-25	14:30	17:30	3,00	52,00	0:00	0,00	156,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90272	INC4035044	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(jue) 06-nov-25	9:00	11:00	2,00	52,00	0:00	0,00	104,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90527	INC4046123	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(jue) 06-nov-25	11:00	12:30	1,50	52,00	0:00	0,00	78,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90274	INC4035003	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(jue) 06-nov-25	13:00	17:00	4,00	52,00	0:00	0,00	208,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90779	INC4059976	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(lun) 17-nov-25	9:00	18:00	9,00	52,00	0:00	0,00	468,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90664	SCTASK3993519	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(mar) 18-nov-25	9:00	12:00	3,00	52,00	0:00	0,00	156,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90665	SCTASK3993124	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(mar) 18-nov-25	13:00	16:00	3,00	52,00	0:00	0,00	156,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90666	SCTASK3993123	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(mar) 18-nov-25	16:00	17:30	1,50	52,00	0:00	0,00	78,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90779	INC4059976	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(mié) 19-nov-25	9:00	17:30	8,50	52,00	0:00	0,00	442,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90915	SCTASK4017696	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(lun) 24-nov-25	9:00	17:30	8,50	52,00	0:00	0,00	442,00	USD		Approved
NOVITECNOLGIA	90915	SCTASK4017696	ON-SITE REQUEST	ECUADOR	(mar) 25-nov-25	9:00	17:30	8,50	52,00	0:00	0,00	442,00	USD		Approved
												TOTAL CHARGES	2990,00	USD	<< SELECT REPORT CHARGE CURRENCY CODE

INSTRUCTIONS: (please note that failure to comply with these instructions may result in Report rejection and/or delays in issuing Purchase Orders)

CUSTOMER	ONLY submit report details for the customer specified in title.
REPORT PERIOD	Please enter the Report Period From/To dates and use the following naming convention for your report: YYYY-MM (MMM) - Partner Report - Redkitt Dispatch - PARTNERNAME e.g. 2016-09 (SEP) - Partner Dispatch - Redkitt Dispatch - YOURCOMPANYNAME.xls
CHARGES ARE INCLUSIVE	All charge values are INCLUSIVE unless otherwise pre-agreed with Outsource International.
TRAVEL	Pre-authorisation is required for all additional travel hours (to be confirmed by Outsource International)
HOURS	Start/stop times must match customer sign off
ADDITIONAL CHARGES	Any additional charges for kit, cables must be notified to Outsource International before reports are submitted
CURRENCY CODES	Do not use currency symbols e.g. \$100 on any value fields - Please use currency CODES in the drop-down lists provided e.g. 100 USD
NOTES & EXPLANATIONS	Supplementary Notes are required for hourly breakdown where applicable e.g. additional hours, uplifts, cancellations, authorised travel etc
SUBMISSION TIMELINES & CONTACTS	Please submit Report to partner@intoutsource.com within 5 working days of end of work period. Invoices and Payments Enquiries should be sent to accounts@intoutsource.com
OUTSOURCE AUTHORIZATION	Outsource International will return your Partner Report with authorisation comments, requests and/or adjustments in the last column.
TOTAL CHARGES - AUTO CALCULATION	TOTAL CHARGES contains a calculation - please check the range matches the lines you have entered details for.

- **Anexo 2:** Orden de compra por el servicio.

Outsource International Limited
St Anne's House
Oxford Square
9-21 Oxford Street
Newbury, Berkshire
RG14 1JQ, United Kingdom
Tel: +44 (0)1635 45000
Email: accounts@intoutsource.com
Tax No: GB 815 7661 14



Purchase Order

SUPPLIER:
NOVITECNOLOGIA CIA LTDA
Pichincha
Ponceano Alto
Mariano Paredes Avenue and N73
Avenue Ground Floor
Ecuador

ACCOUNT	YOUR REF	ORDER NUMBER	PAYMENT TERMS	DATE	REQUESTED BY
NOV01USD	91076	0000030524	45	15/12/2025	Jamie Ennis

QTY	DESCRIPTION	PRICE \$	TOTAL \$
1.00	Reckitt Dispatch in Ecuador.	2990.00	2990.00
	Tickets completed during November 2025 as per the report submitted and approved.		
	Contract ref: R500004		

This Purchase Order is subject to the Terms and Conditions:
<https://www.intoutsource.com/supply-terms-conditions/>

Invoices should be emailed to accounts@intoutsource.com quoting the purchase order number. All invoices should be received within 30 days.
 Invoices received after this date may not be valid for payment.

NET \$	2990.00
VAT \$	0.00
GROSS \$	2990.00
CURRENCY	US Dollar

ANÁLISIS TÉCNICO DE PRODUCTOS

Este proceso se centra en la evaluación técnica de equipos enviados como muestra por el área de Marketing al área de Servicio Técnico, con el fin de identificar posibles fallas, riesgos o novedades que puedan afectar el desempeño o la comercialización del producto.

1.- OBJETIVO

Realizar el análisis técnico de productos enviados como muestra por el área de Marketing, con el fin de identificar posibles fallas, riesgos o novedades del equipo y proporcionar información técnica a las áreas involucradas para la toma de decisiones sobre su comercialización o adquisición.

2.- ALCANCE

Obtener un informe técnico del producto evaluado que permita identificar posibles fallas, riesgos o novedades en su funcionamiento, con el fin de proporcionar información al área de Marketing, Presidencia ejecutiva y Compras e Importaciones para la toma de decisiones sobre la continuidad de su compra o comercialización.

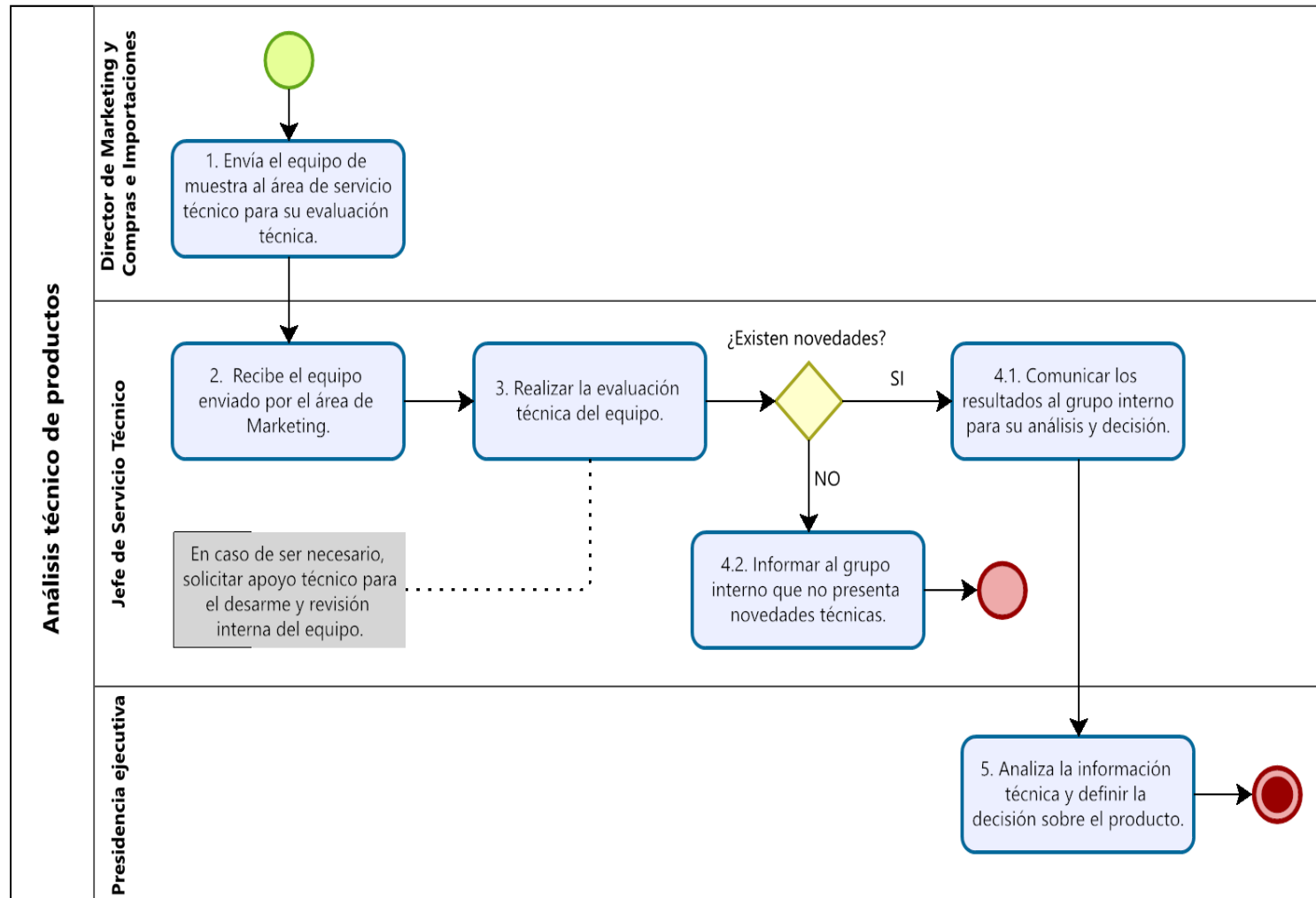
3.- POLÍTICAS

1. El área de Servicio Técnico será responsable de analizar el funcionamiento, características técnicas y posibles riesgos de los equipos enviados para evaluación.
2. En caso de detectarse fallas, riesgos o novedades que puedan afectar el desempeño del producto, el área de Servicio Técnico deberá comunicar los resultados al grupo interno de revisión.
3. Cuando se identifiquen fallas recurrentes en un lote o modelo de producto, el área de Servicio Técnico deberá reportar la novedad al grupo interno con el fin de evaluar acciones correctivas o preventivas.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Equipos o muestras de productos enviados por el área de Marketing.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Envío de muestras de productos por parte del área de Marketing para su evaluación técnica.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Director de Marketing y compras e importaciones	• Enviar al área de Servicio Técnico una muestra de productos (<i>Adquirido</i>) para su evaluación técnica. ○ Adjuntar la información disponible del producto, como ficha técnica, características principales o especificaciones proporcionadas por el proveedor (Si aplica).	• Muestra de producto entregada al área de Servicio Técnico para su evaluación.	• 30 min.
2	Jefe de servicio técnico	• Recibir el equipo enviado por el área de Marketing o Compras e Importaciones. • Realizar el análisis técnico del equipo evaluando funcionamiento, desempeño y posibles fallas. 1. Revisar las especificaciones técnicas del producto y compararlas con la información proporcionada por el proveedor o ficha técnica (si aplica).	• Comunicación de posibles fallas, riesgos o anomalías al grupo interno de revisión (<i>Si aplica</i>).	• 2 a 3 horas.

2. Realizar pruebas de encendido y funcionamiento general del equipo para validar su operatividad.
 - En caso de ser necesario, podrá solicitar el apoyo de un técnico para proceder con el desarme del equipo y realizar una revisión más detallada de sus componentes.
3. Evaluar el desempeño del producto durante su uso, verificando estabilidad, respuesta y comportamiento de sus funciones principales.
4. Identificar posibles fallas técnicas, anomalías o riesgos que puedan afectar el funcionamiento del producto a corto o largo plazo.
5. Documentar las observaciones o novedades identificadas durante la evaluación técnica del equipo.
 - ¿Existe novedades?
 - **SI:** Comunica los resultados al grupo interno de revisión para su análisis y toma de decisiones. Continúa con el PASO 3.
 - **NO:** Se informa al área de Marketing y Compras e Importaciones que el producto no presenta novedades técnicas relevantes, quedando habilitado para

		continuar con el proceso de comercialización o adquisición. Finaliza el proceso.		
		● Importante: Una vez realizada la revisión del equipo, se procede a resguardar el equipo junto con todos sus accesorios en su empaque original y gestionar su envío al área de Marketing.		
3	Presidencia Ejecutiva	● Analizar la información técnica reportada en el grupo interno y la toma de decisiones sobre el producto.	● Decisión sobre continuidad de compra o negociación con proveedor.	● 5 a 10 min.

RECOLECCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CELULARES XIAOMI AL PROVEEDOR PARA APLICACIÓN DE NOTA DE CRÉDITO

Este proceso se centra en la recolección, preparación y envío de equipos celulares Xiaomi con nota de crédito aprobada, asegurando que cumplan con los requisitos técnicos y documentales establecidos por el proveedor antes de su entrega a la empresa DHL.

1.- OBJETIVO

Garantizar el control y envío de los equipos celulares Xiaomi con nota de crédito aprobada, mediante la recepción, retiro de baterías y consolidación documental, con el fin de asegurar el cumplimiento de los lineamientos del proveedor.

2.- ALCANCE

Entregar los celulares Xiaomi, junto con la carta de autorización de crédito aprobada, a la empresa DHL, para que el proveedor los reciba y proceda con la aplicación de la nota de crédito a favor de la empresa Novisolutions.

3.- POLÍTICAS

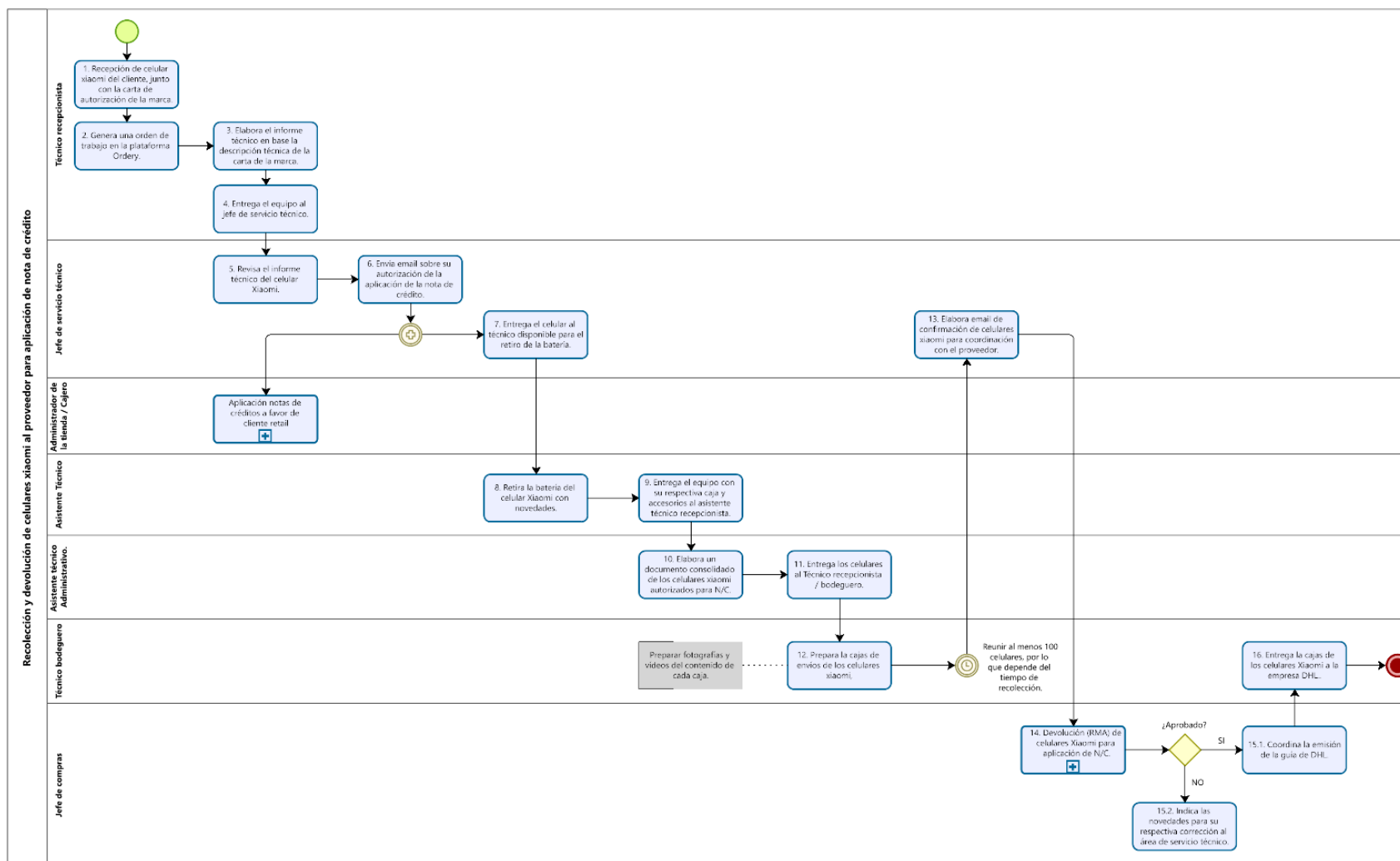
1. Cada caja enviada debe cumplir con un peso máximo de 20 kg y estar organizada según lote o referencia de los equipos. Se debe registrar el contenido y peso de cada caja y conservar evidencia fotográfica y en video del embalaje.
2. Ningún envío se realiza sin la aprobación previa del proveedor (Xiaomi). En caso de observaciones o rechazo, el área de Servicio Técnico deberá realizar las correcciones antes de un nuevo envío.
3. El área de Servicio Técnico GYE debe mantener bajo custodia los celulares Xiaomi hasta alcanzar un total de 100 unidades para enviarlos al proveedor. En caso de equipos provenientes del Servicio Técnico UIO, estos deberán ser recolectados y enviados camión al área de Servicio Técnico GYE para su consolidación.
4. Las baterías retiradas de los celulares permanecerán bajo custodia del área de Servicio Técnico GYE hasta que el proveedor indique su disposición final de los mismos.

5. Todos los celulares enviados deben contar con su respectiva carta de autorización, factura y nota de crédito aprobada antes de ser consolidados para su envío hacia el proveedor.
6. Todo el personal involucrado en el proceso (*Jefe de servicio técnicos, Asistente técnico administrativo, Técnico recepcionista, Asistente Técnico y Técnico Bodeguero*) es responsable de cumplir los procedimientos establecidos para garantizar que los envíos sean precisos, completos y cumplan con los requerimientos del proveedor.
7. El Jefe de Servicio Técnico es responsable de supervisar que todo el proceso de preparación, retiro de baterías, consolidación y envío de los celulares Xiaomi cumpla con los lineamientos establecidos, asegurando que cada envío cumpla con los requisitos del proveedor y que el personal involucrado siga correctamente los procedimientos definidos.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Celular marca Xiaomi acompañado de su respectiva carta de autorización emitida por el proveedor.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El taller autorizado de la marca autoriza la emisión de la nota de crédito.
 - **Documento:** Carta de autorización de la nota de crédito.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico recepcionista	• Recibe el equipo (<i>Celular</i>) Xiaomi del cliente, junto con la carta de autorización emitida por la empresa. ○ Procede a crear la orden de pedido en la plataforma <i>Ordery</i>, registrando: Información del cliente, productos e información de la falla. ▪ Elabora el informe técnico inicial, siguiendo los lineamientos del informe técnico emitido por la empresa Xiaomi. - En caso de celulares enviados desde provincia, se recibe el equipo y lo entrega personalmente al taller autorizado. Una vez que el taller emita una respuesta confirmando que aplique la nota de crédito, él debe retirarlo al taller.	• Orden de trabajo registrada en Ordery con información completa del cliente, producto y falla; informe técnico inicial elaborado; acta de recepción del equipo y carta de autorización del proveedor.	• 5 min.

		Una vez elaborado el informe, entrega el equipo al Jefe de Servicio Técnico para su revisión.		
2	Jefe de servicio técnico	- Revisa el correspondiente a la orden de trabajo: - Una vez validado, se procede enviar un email al supervisor de tienda notificando la aprobación del cambio de producto por garantía en la tienda de origen. - El supervisor de la tienda deberá coordinar con el área de contabilidad la aplicación de la nota de crédito (<i>Si es un pedido mayorista, enviar la aprobación directamente al área contable</i>).	Email de aprobación enviado al supervisor de tienda y demás integrantes involucrados a la sucursal; confirmación de coordinación con contabilidad para aplicación de nota de crédito.	2 a 3 min.
3	Jefe de servicio técnico	- Una vez aprobada la nota de crédito, el Jefe de Servicio Técnico entrega el celular al técnico disponible para realizar el retiro de la batería. Nota: El retiro de la batería interna de cada celular se realiza para evitar inconvenientes con aduanas, dado que las baterías de litio requieren de permisos y manejo especial.	Celular entregado al técnico para retiro de batería; registro de autorización para manipulación de baterías de litio.	2 min.
4	Asistente Técnico	- Recibe el celular marca Xiaomi y procede a retirar la batería del celular. - Apagar completamente el dispositivo. - Retirar los tornillos de la tapa posterior utilizando herramientas	Celular sin batería ensamblado y colocado en su caja original; batería retirada almacenada de manera segura; evidencia física de	10 min (Tiempo aproximado para el retiro de la batería)

		adecuadas. - Desconectar los Flex internos con cuidado, evitando dañar los conectores o la placa principal. - Retirar la batería, asegurándose de no perforarla ni doblarla. - Colocar la batería retirada en la bandeja de almacenamiento temporal, debidamente identificada y aislada de otros componentes. - Volver a ensamblar el dispositivo (<i>Sin batería</i>), asegurando que la carcasa quede correctamente cerrada. - Colocar el celular en su caja original. - Entregar físicamente el o los celulares (<i>Con su respectiva caja y carta de autorización</i>) al Asistente Técnico Recepcionista.	entrega al bodeguero.	de un celular; puede variar según la cantidad de equipos a procesar.)
5	Asistente técnico administrativo	- Elabora un archivo consolidado de los celulares Xiaomi (<i>Anexo 1</i>), registrando la siguiente información: - Número de orden. - Número de factura. - Nombre del cliente. - Fecha de compra (<i>dd/mm/aaaa</i>). - Modelo del celular. - Código del producto.	Archivo consolidado con registro de: número de orden, factura, cliente, fecha de compra, modelo, código, IMEI, documentos asociados, fecha de carta de autorización y ciudad de custodia; lista de equipos enviados desde UIO	1 a 2 min.

		○ Número de IMEI. ○ Documentos asociados (<i>Factura, orden, nota de crédito</i>). ○ Fecha de emisión de carta de autorización. ○ Ciudad de custodia. ▪ Los celulares Xiaomi que se encuentre en servicio técnico UIO debe enviarlos a servicio técnico GYE para que recolecten y este en custodia. • Importante: Enviar el listado de celulares por correo electrónico al jefe de compras para confirmar que los equipos corresponden al proveedor de origen. ○ En caso de que algún equipo no forme parte del proveedor de origen, deberá ser eliminado del documento consolidado.	hacia GYE.	
6	Técnico Bodeguero	• Recibe el consolidado de equipos y prepara las cajas de envío. ○ Cada caja se arma de acuerdo con las siguientes condiciones: ▪ Peso máximo de 20 kg por caja. ▪ Distribución organizada de equipos por lote o referencia. ▪ Registro del contenido de cada caja (<i>Modelo y cantidad de equipos</i>). ○ Se realiza vídeos y fotografías del proceso de embalaje como evidencia.	• Cajas de envío armadas con peso máximo de 20 kg; contenido registrado por modelo y cantidad; evidencia fotográfica y en video del embalaje; lista de verificación conjunta con asistente técnico administrativo.	• 3 a 5 min. (<i>Depende de la cantidad de transferencia por registrar en el sistema</i>).

		▪ Los videos deben subirse a Google Drive y compartirse mediante un enlace con acceso público. ○ Una vez completado se envía todos los documentos y enlaces al Jefe de Servicio Técnico por interno, quien será responsable de remitir la información al jefe de Compras e Importaciones. • Importante: Para continuar con la siguiente actividad, el área de Servicio Técnico GYE debe recolectar y registrar un mínimo de 100 celulares Xiaomi, acumulándolos progresivamente hasta alcanzar dicha cantidad.		
7	Jefe de servicio técnico	• Elabora un email dirigido a jefe de compras, adjuntando la siguiente información: ○ Documento con el detalle de los equipos (<i>Anexo 1</i>). ○ Documento con el detalle (<i>Peso y dimensiones</i>) de las cajas para enviar Xiaomi (<i>Anexo 2</i>). ○ Links de los videos (<i>Que muestra el contenido de cada una de la caja correspondiente</i>).	• Email dirigido al jefe de compras (mariacruz@novicompu.com) y a su equipo (jmunoz@novicompu.com), (avictores@novicompu.com) con la información completa de los celulares Xiaomi para su envío.	• 3 min.

8	Jefe de compras	- Reenvía la información al proveedor Xiaomi para su revisión y validación. ¿Aprobado? SI: Una vez que el proveedor aprueba el envío, remite las guías de DHL al jefe de compras. - Se establece el día en donde la empresa DHL recoge los equipos directamente en las instalaciones de Servicio Técnico. NO: Indica al área de servicio técnico las novedades para que realice las correcciones correspondientes.	Confirmación por parte del proveedor sobre el envío de los celulares y recepción de las guías de DHL, lo que permite coordinar la recolección y transporte seguro de los equipos hacia el proveedor.	10 min (Depende del tiempo de respuesta del proveedor).
9	Técnico Bodeguero	- Entrega las cajas al Courier, verificando: - Coincidencia con las guías de envío. - Estado y peso de las cajas. - Se conserva copia digital o física de la guía de entrega como respaldo.	Cajas de celulares entregadas al Courier, verificadas en cuanto a contenido, peso y estado, junto con la copia digital o física de la guía de entrega como respaldo.	6 min.

7.- ANEXO

- **Anexo 1:** Listado de celulares Xiaomi (*Autorizados por la propia marca*).

ORDEN	Nº FACTURA	NOMBRE DEL CLIENTE	FECHA COMPRA (dd/mm/aaaa)	MODELO	CODIGO	IMEI	CARTA AUTORIZACION	FECHA DE EMISIÓN DE CARTA AUTORIZACION (dd/mm/aaaa)	CIUDAD DE CUSTODIA
ODS OME 1794	029-001- 000055368	Joaquín Fernando Castillo Pérez	21/3/2024	XIAOMI REDMI NOTE 13 PRO (8+256GB)	1CXIA2188	864171075176002	SI	16/4/2024	GUAYAQUIL
ODS OME 2246	017-001- 000008203	María José Rivas López	21/3/2024	XIAOMI REDMI NOTE 13 PRO (8+256GB)	1CXIA2203	864674075713484	SI	14/6/2024	GUAYAQUIL
ODS OME 2058	105-001- 000001616	Juan Carlos Méndez Suárez	13/4/2024	XIAOMI REDMI NOTE 13 PRO (8+256GB)	1CXIA2188	867237070275748	SI	5/6/2024	GUAYAQUIL
ODS OME 1857	013-001- 000073596	Joaquín Luis Gómez Torres	27/3/2024	XIAOMI REDMI NOTE 13 PRO (8+256GB)	1CXIA2205	861017070032042	SI	16/5/2024	GUAYAQUIL

- **Anexo 2:** Cajas para envíos hacia el proveedor Xiaomi.

ENVIAR XIAOMI

FECHA		9/4/2025	
Cantidad	PESO KG	DIMENSIONES	FOTO 1
1	15,55	35CM ALTO X 40CM ANCHO X 32CM LARGO	
1	15,5	35CM ALTO X 40CM ANCHO X 32CM LARGO	
1	16,1	35CM ALTO X 40CM ANCHO X 32CM LARGO	
1	16,1	35CM ALTO X 40CM ANCHO X 32CM LARGO	
1	20	34CM ALTO X 49CM ANCHO X 39CM LARGO	
5	83,25		

SOLICITAR DEMOS DE PRODUCTOS NUEVOS ENV, EVALUARLOS Y ELABORAR INFORMES DE PERFORMANCE

Este proceso se enfoca en la evaluación y análisis técnico, así como funcional de los productos de la marca ENV para brindar información a las áreas internas facilitando la toma de decisiones relacionadas a la incorporación al portafolio de productos para la importación, y/o comercialización de los mismos.

1.- OBJETIVO

Gestionar la importación de productos de la marca ENV como demo para la evaluación y análisis de sus especificaciones técnicas, así como funcionales, a través de un informe realizado por servicio técnico proporcionando información confiable que sustente la toma de decisiones sobre su incorporación, importación y/o comercialización de los mismos.

2.- ALCANCE

Disponibilidad de informes de performance técnico y comercial de los productos ENV evaluados, que permitan contar con información validada sobre su cumplimiento de especificaciones, desempeño y condiciones de uso, para apoyar la toma de decisiones sobre su incorporación, importación o comercialización dentro de la organización.

3.- POLÍTICAS

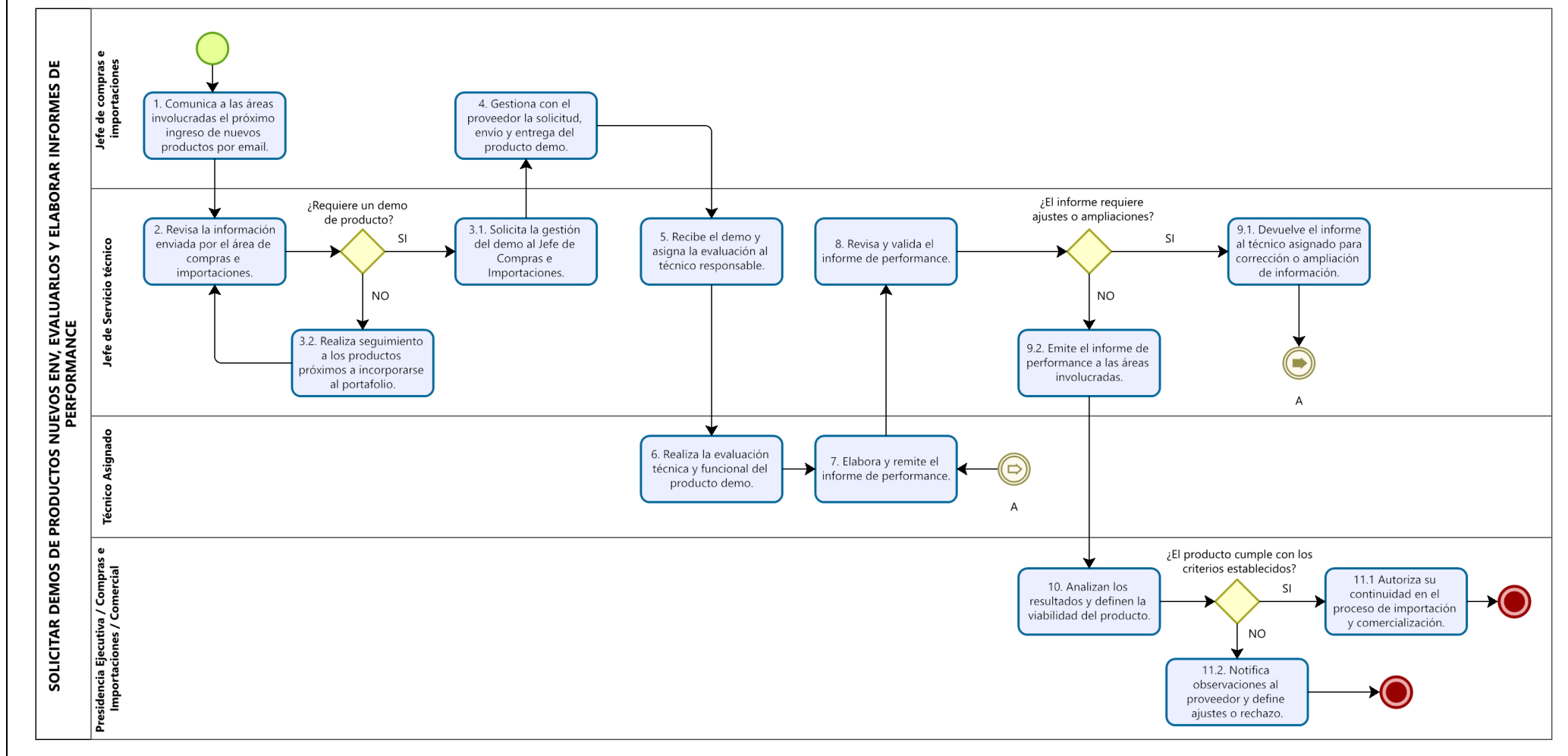
1. Los productos ENV deberán ser evaluados únicamente cuando cuenten con orden de compra aprobada o confirmada por el área correspondiente.
2. Cada solicitud de un producto DEMO por un área interna deberá enviarse formalmente por correo electrónico y contar con la aprobación de *Presidencia Ejecutiva*.
3. La gestión, custodia y transferencia de productos DEMO deberá documentarse obligatoriamente mediante actas de entrega-recepción respaldada por correo electrónico.
4. La evaluación técnica deberá ser realizada exclusivamente por personal especializado de *Servicio Técnico*, conforme al tipo de producto y a los criterios establecidos en la ficha técnica o datasheet del fabricante.

5. Los productos DEMO deberán ser utilizados únicamente para fines de evaluación técnica, promocional, comercial dentro del alcance autorizado.
6. El informe de performance deberá elaborarse con base en resultados verificables, pruebas técnicas y evidencias objetivas que respalden las conclusiones emitidas.
7. El informe de performance deberá ser utilizado como insumo obligatorio para la toma de decisiones sobre importación, comercialización o incorporación de un nuevo producto al portafolio.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Ficha del producto emitida por el fabricante.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Comunicación del Jefe de Compras e Importaciones informando el ingreso de nuevos productos al portafolio.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Servicio técnico	- Revisan la información enviada e identifican si existe necesidad de solicitar demos o realizar evaluación técnica/comercial del producto. <u>¿Requiere demo o evaluación?</u> SI: Remite un correo electrónico formal al área de Compras solicitando la gestión del demo correspondiente. Continúa con el PASO 3. NO: Mantiene seguimiento del producto (<i>Finaliza el proceso</i>). Importante: En caso de que el producto demo haya sido previamente solicitado por otra área, el Jefe de Servicio Técnico deberá coordinar directamente con el área que mantiene la custodia del equipo, a fin de gestionar su transferencia una vez concluido el uso correspondiente, evitando duplicidad de solicitudes y optimizando los tiempos de evaluación. - El intercambio de custodia del equipo deberá formalizarse mediante un acta de entrega-recepción, la cual deberá ser suscrita por ambas áreas involucradas, dejando constancia del estado del equipo y su traspaso.	Validación de necesidad de solicitud de demo o evaluación técnica/comercial del producto (con decisión de requerimiento o no requerimiento).	1 a 3 días laborables.

		Adicionalmente, la transferencia deberá ser respaldada mediante correo electrónico institucional, con el objetivo de garantizar trazabilidad, control del activo y evidencia documental del movimiento del producto demo.		
3	Jefe de compras e importaciones	- Gestiona con el proveedor la solicitud y envío del producto demo requerido para su evaluación técnica y/o comercial. - Coordinación de disponibilidad del demo. - Validación de tiempos de fabricación y envío. - Coordinación logística de importación y Courier. - Seguimiento del embarque y arribo del producto demo. Nota: Para mayor detalle sobre estas actividades, revisar el siguiente proceso: GESTIÓN DE SOLICITUD, IMPORTACIÓN Y ENTREGA DE DEMOS DE PRODUCTOS NUEVOS AL ÁREA SOLICITANTE. - Una vez recibido el producto demo, remite una notificación formal mediante correo electrónico confirmando su recepción. - Posteriormente coordina la entrega del equipo al área solicitante para su respectiva evaluación.	Gestión de solicitud y envío del producto demo coordinada con el proveedor (<i>Incluye confirmación de recepción y coordinación de entrega interna</i>).	Depende de los tiempos de fabricación del proveedor y logística internacional.
4	Jefe de Servicio técnico	- Recibe el producto demo y asigna la evaluación técnica al personal especializado para su evaluación técnica. - La asignación del técnico responsable se realizará considerando: - Tipo de producto recibido. - Especialización técnica requerida.	Asignación de técnico especializado y coordinación de evaluación técnica del producto demo.	10 a 15 min.

		▪ Experiencia previa en evaluación de productos similares. ▪ Conocimientos técnicos específicos del equipo a evaluar. ○ Adicionalmente, entrega al técnico responsable la información técnica, datasheet o documentación proporcionada por Compras. ▪ Indica los aspectos específicos que deberán ser validados durante la revisión. ▪ Comunica posibles novedades, antecedentes o puntos críticos identificados previamente. • Importante: El Jefe de Servicio Técnico deberá realizar el seguimiento continuo del avance de la evaluación técnica, verificando que las validaciones, pruebas y observaciones requeridas se ejecuten correctamente previo a la emisión del informe de performance.		
5	Técnico (Asignado)	• Realiza una evaluación técnica y funcional preliminar del equipo. ○ <u>Inicialmente verifica:</u> 1. Estado físico del producto y empaque recibido. 2. Accesorios y componentes incluidos. 3. Encendido y funcionamiento básico del equipo. 4. Correspondencia entre el producto recibido y la información proporcionada por Compras. ○ <u>Posteriormente realiza la evaluación técnica y funcional correspondiente, la cual podrá incluir:</u> 1. Revisión física y visual del producto.	• Evaluación técnica y funcional preliminar del producto demo realizada.	• 1 a 2 días laborables (Según tipo de producto y pruebas requeridas)

		2. Validación de especificaciones técnicas frente al datasheet o ficha técnica del fabricante. 3. Revisión de componentes internos y externos. 4. Pruebas funcionales y de rendimiento. 5. Pruebas de autonomía o duración de batería (<i>Si aplica</i>). 6. Validación de capacidad de ampliación o repotenciación. 7. Revisión de compatibilidad y disponibilidad de repuestos. 8. Verificación de calidad de materiales y componentes. 9. Identificación de novedades técnicas o inconsistencias detectadas. ○ <u>Durante la evaluación:</u> ▪ Se podrán desmontar componentes del producto para validar sus características internas. ▪ Se tomarán fotografías como evidencia de la revisión realizada. ▪ Se registrarán observaciones técnicas y hallazgos relevantes. ▪ Se validará que las características reales del producto coincidan con la información proporcionada por el fabricante y proveedor.		
6	Técnico (Asignado)	• Documenta los resultados obtenidos durante la evaluación mediante la elaboración del informe de performance del producto (<i>Anexo</i>). ○ <u>El informe podrá incluir:</u> ▪ Fecha de inspección. ▪ Proveedor y documento de compra relacionado. ▪ Producto, modelo y cantidad evaluada. ▪ Responsable de la inspección técnica.	• Informe de performance del producto elaborado y remitido al Jefe de Servicio Técnico.	• 2 a 4 horas.

		▪ Especificaciones técnicas requeridas versus especificaciones verificadas. ▪ Resultados de validaciones funcionales y de rendimiento. ▪ Resultados de pruebas técnicas realizadas. ▪ Estado físico y visual del producto. ▪ Validación de accesorios y componentes incluidos. ▪ Observaciones técnicas identificadas durante la revisión. ▪ Conclusiones respecto al cumplimiento de especificaciones. ▪ Evidencias fotográficas de la evaluación realizada. ▪ Recomendaciones técnicas o comerciales (<i>Si aplica</i>). • Una vez elaborado el informe preliminar, lo remite al Jefe de Servicio Técnico para su revisión y validación.		
7	Jefe de Servicio técnico	• Revisa y valida el informe de performance elaborado por el técnico asignado. ○ <u>Durante la revisión:</u> ▪ Verifica que la información técnica registrada sea completa, clara y consistente. ▪ Confirma que las pruebas y validaciones hayan sido ejecutadas conforme al alcance definido. ▪ Revisa la correspondencia entre los resultados reportados y las evidencias fotográficas adjuntas. ▪ Valida que las observaciones técnicas estén correctamente sustentadas.	• Informe de performance revisado, validado y aprobado o devuelto para corrección.	• 10 a 20 min.

		▪ Comprueba que las especificaciones evaluadas coincidan con el datasheet o ficha técnica del fabricante. ○ ¿El informe requiere ajustes o ampliaciones? ▪ SI: Devuelve el informe al técnico asignado para corrección o ampliación de información, retornando al PASO 6. ▪ NO: Continúa con el PASO 8.		
8	Jefe de Servicio técnico	• Remite formalmente el informe de performance a las áreas involucradas mediante correo electrónico. ○ <u>El informe deberá ser enviado a:</u> ▪ Presidencia Ejecutiva. ▪ Gerencia General. ▪ Compras e importaciones. ▪ Comercial. ▪ Marketing (<i>Si aplica</i>). ▪ Logística y Distribución (<i>Si aplica</i>). ▪ Embajador de la marca ENV. - NOTA: El informe servirá como respaldo técnico para: 1. Validación del cumplimiento de especificaciones del producto. 2. Toma de decisiones de comercialización o importación. 3. Identificación de riesgos técnicos o de calidad. 4. Soporte para negociaciones con proveedores.	• Informe de performance emitido formalmente a las áreas involucradas.	• 5 a 10 min.

		5. Emisión de recomendaciones técnicas y comerciales para la mejora del producto, ajustes en futuras importaciones o decisiones sobre su incorporación al portafolio.		
9	Presidencia Ejecutiva / Compras e importaciones / Comercial	- Revisan el informe de performance y analizan los resultados obtenidos de la evaluación técnica. <u>La revisión podrá considerar:</u> - Grado de cumplimiento del producto frente a lo solicitado. - Impacto técnico, comercial y operativo del producto. - Nivel de aceptación o rechazo del producto evaluado. - Necesidad de observaciones, ajustes o mejoras con el proveedor. <u>¿El producto cumple con los criterios establecidos?</u> SI: Se autoriza la continuidad del producto dentro del proceso de importación, comercialización o incorporación al portafolio. NO: Se notifican observaciones al proveedor y se define si el producto requiere ajustes técnicos, seguimiento adicional o descarte.	Decisión formal sobre la viabilidad del producto (Aprobación, ajustes o rechazo).	Según análisis interno (variable: 1 a 3 días laborables promedio)

7.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- **Anexo:** Informe de performance de verificación técnica de equipo (*Ejemplo*).

PERFORMANCE DE VERIFICACIÓN TÉCNICA DE EQUIPO

OBJETIVO: Verificar y dejar constancia de que el equipo recibido cumple con las especificaciones técnicas solicitadas en la orden de compra / Invoice.

Fecha	22 DE MAYO DEL 2025
Proveedor	
Invoice / Documento	INVOICE CHINA #1281
Modelo Evaluado	☒ OLYMPIA ☐ NINE
Cantidad Revisada	
Responsable de Inspección	Téc. Flavio Chavez

CHECKLIST DE VERIFICACIÓN TÉCNICA

ELECTRIC SCOOTER ENV OLYMPIA 1000W
CÓDIGO :1WENV151



ESPECIFICACIÓN	REQUERIDO	RECIBIDO	CUMPLE
Potencia nominal	800W	800W	☒ SI ☐ NO
Potencia máxima	1620 W	Esta pendiente medir con las herramientas adecuadas	☐ SI ☐ NO
Marca del motor	Huashun	No indica marca , solo indica Watts	☐ SI ☐ NO
Amperaje controlador	35 A	35A	☒ SI ☐ NO
Fases	12T	12 T	☒ SI ☐ NO
Tiempo de carga	4–6 horas	Pendiente de validación	☐ SI ☐ NO
Velocidad máxima	60 km/h	53 km/h	☐ SI ☒ NO
Autonomía	60–85 km	Pendiente de validación	☒ SI ☐ NO
Capacidad de ascenso	≤20°	≤20°	☒ SI ☐ NO

Carga máxima	200 kg	Pendiente de validación	☒ SI ☐ NO
Dimensiones	1820 × 720 × 1050 mm	1820 × 720 × 1050 mm	☒ SI ☐ NO
Distancia entre ejes	1120 mm	1120 mm	☒ SI ☐ NO
Distancia al suelo	150 mm	150 mm	☒ SI ☐ NO
Peso neto/bruto	87/92 kg	87/92 kg	☒ SI ☐ NO
Tamaño de caja	1660 × 500 × 820 mm	1660 × 500 × 820 mm	☒ SI ☐ NO
Tipo de embalaje	SKD (semi ensamblada)	SKD (semi ensamblada)	☒ SI ☐ NO
Material del chasis	Hierro	Hierro	☒ SI ☐ NO
Neumáticos	3.0-10 llanta al vacío	3.0-10 llanta al vacío	☒ SI ☐ NO
Freno delantero	Disco	Disco	☒ SI ☐ NO
Freno trasero	Tambor	Tambor	☒ SI ☐ NO
Suspensión	Sí	Si	☒ SI ☐ NO
Luces	Sí	Si	☒ SI ☐ NO
Bocina	Sí	Si	☒ SI ☐ NO
Marcha reversa	No	Si	☒ SI ☐ NO
Sistema de alarma/control remoto	Sí	Si	☒ SI ☐ NO
Garantía	1 año	1 año	☒ SI ☐ NO

INSPECCIÓN VISUAL DEL EQUIPO

ÍTEM	ESTADO
Embalaje en buen estado	☒ SI ☐ NO
Sin golpes visibles	☒ SI ☐ NO
Sin rayones o raspaduras	☒ SI ☐ NO
Accesorios completos	☒ SI ☐ NO
Manual incluido	☐ SI ☒ NO
Cargador incluido	☐ SI ☒ NO
Equipo enciende correctamente	☒ SI ☐ NO
Prueba funcional realizada	☒ SI ☐ NO

NS Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

OBSERVACIONES

Se desarmo motor para verificar bobina que sea de cobre y se volvió armar

CONCLUSIÓN

☒ El equipo recibido CUMPLE con las especificaciones técnicas solicitadas.

☐ El equipo recibido NO CUMPLE con las especificaciones técnicas solicitadas.

Firma Responsable de Inspección: Téc. _____

Se adjunta fotos :

VATIOS DEL MOTOR



BOBINA DEL MOTOR



VERIFICANDO QUE ES DE COBRE Y NO DE ALUMINIO

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

GESTIÓN DE SOLICITUD DE REPUESTOS DE PRODUCTOS ENV

Este proceso se enfoca en la gestión oportuna de los repuestos requeridos para los mantenimientos de los productos marca ENV, garantizando la disponibilidad de componentes para la atención de garantías.

1.- OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad de repuestos para los productos ENV, mediante la gestión de requerimientos y la coordinación con las áreas involucradas y proveedores, para asegurar la atención de garantías, reparaciones y soporte postventa.

2.- ALCANCE

Repuestos identificados, adquiridos y disponibles oportunamente para garantizar la atención de garantías, reparaciones, mantenimiento y soporte postventa de los productos ENV.

3.- POLÍTICAS

8. El área de Compras e Importaciones deberá solicitar al proveedor la información de repuestos disponible para cada producto ENV durante el proceso de negociación o adquisición del equipo, previamente esta solicitud deberá ser analizada por el Jefe de servicio técnico.
9. La identificación de repuestos deberá sustentarse en criterios técnicos, considerando la funcionalidad del componente, su criticidad, desgaste, historial de incidencias y necesidades de garantía o mantenimiento.
10. Cuando la adquisición de repuestos se realice en conjunto con la importación de productos ENV, la cantidad referencial deberá calcularse considerando el porcentaje establecido por la organización y las necesidades operativas identificadas por Servicio Técnico.
11. El Jefe de Servicio Técnico podrá solicitar cantidades diferentes al porcentaje referencial cuando exista una justificación técnica documentada que respalde la necesidad.
12. Todo requerimiento de compra de repuestos deberá contar con la aprobación de Presidencia Ejecutiva antes de ser gestionado con el proveedor.

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

13. El área de Compras e Importaciones deberá realizar seguimiento al proceso de producción, consolidación, embarque e importación de los repuestos solicitados hasta su recepción por parte de la organización.
14. Los repuestos recibidos deberán ser verificados por el área de Servicio Técnico para confirmar que las cantidades, códigos, especificaciones y condiciones físicas coincidan con lo solicitado y aprobado.
15. Todo ingreso de repuestos deberá registrarse en los controles establecidos por la organización, manteniendo actualizado el inventario disponible para procesos de garantía, reparación, mantenimiento y soporte postventa.
16. Los repuestos deberán almacenarse en condiciones adecuadas que garanticen su conservación, identificación y disponibilidad para su uso oportuno.
17. El Listado de Repuestos de cada producto deberá mantenerse actualizado cuando se identifiquen nuevos componentes, cambios técnicos del fabricante o nuevas necesidades operativas detectadas por el área de Servicio Técnico.
18. Toda comunicación relacionada con la solicitud, validación, aprobación o adquisición de repuestos deberá realizarse mediante los canales oficiales definidos por la organización, dejando evidencia documental de las decisiones tomadas.
19. Los repuestos adquiridos deberán priorizar la atención de garantías, reparaciones, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte postventa de los productos comercializados por la organización.
20. En caso de identificar faltantes, daños o inconsistencias en los repuestos recibidos, Servicio Técnico deberá notificar inmediatamente a Compras e Importaciones para gestionar la regularización correspondiente con el proveedor.
21. En una importación de un modelo de producto, se deberá contemplar un mínimo del 3% de la cantidad importada como repuesto para futuros mantenimientos preventivos o correctivos por parte de servicio técnico.

	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

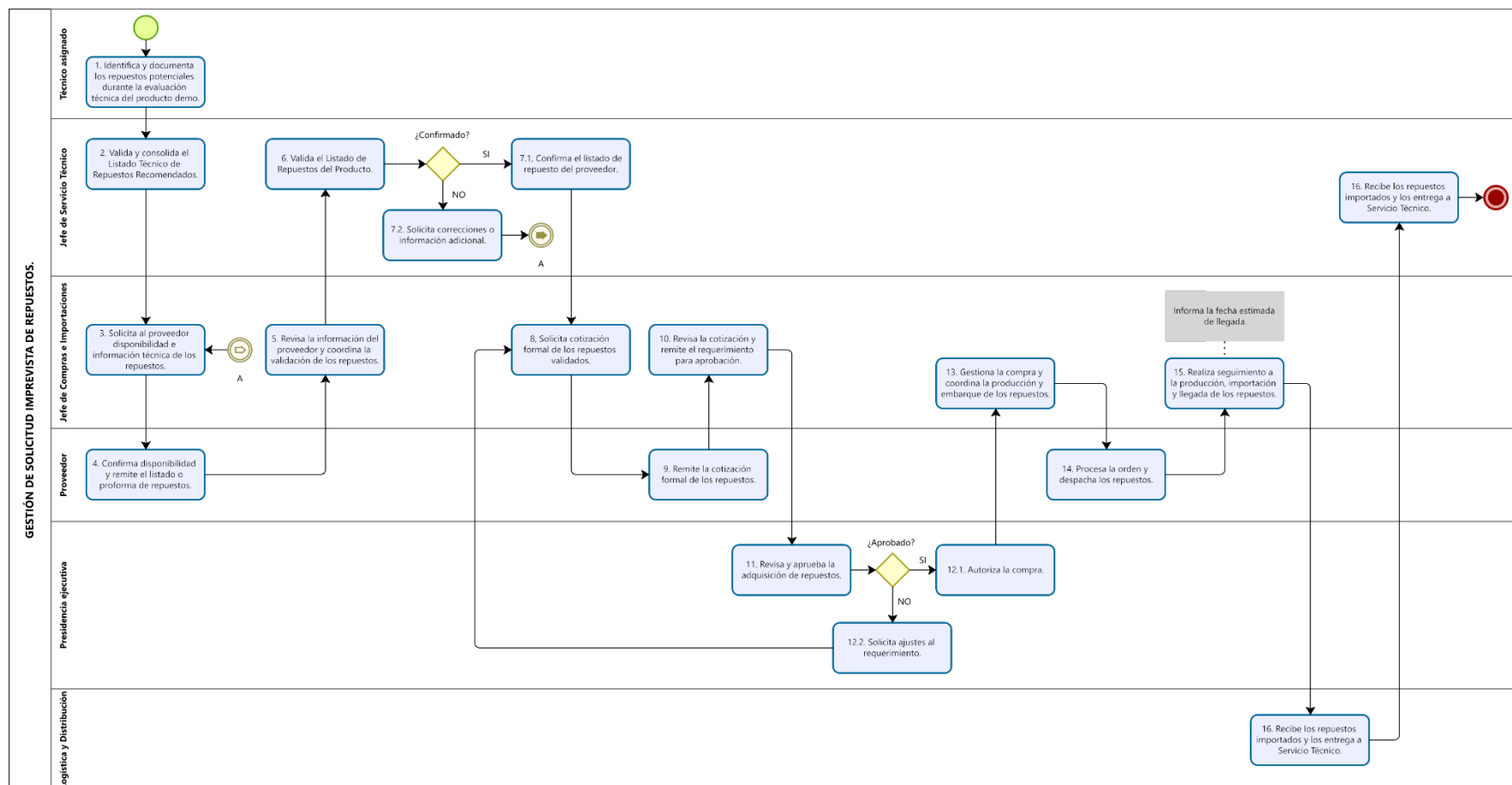
22. En caso de que determinados componentes sean considerados críticos o de alta rotación, el Jefe de servicio técnico puede solicitar cantidades superiores o inferiores al porcentaje referencial, sustentando técnicamente la necesidad con la autorización de Presidencia Ejecutiva.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Proforma Invoice de repuestos.

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD IMPREVISTA DE REPUESTOS.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Comunicación del Jefe de Compras e Importaciones informando el ingreso de nuevos productos al portafolio.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico asignado	- Durante la ejecución de la evaluación del producto demo, analiza el comportamiento del equipo en condiciones reales de uso y pruebas técnicas. 1. Identifica componentes, piezas o sistemas susceptibles de desgaste, falla, reposición o mantenimiento. 2. Determina los repuestos necesarios para asegurar la operatividad del equipo en escenarios de uso continuo. 3. Registra cada repuesto identificado detallando: - Descripción técnica del componente. - Función dentro del equipo. - Justificación técnica de su necesidad. - Observaciones derivadas de pruebas o desmontaje del equipo.	Repuestos potenciales identificados y documentados técnicamente durante la evaluación del producto demo.	Según duración de la evaluación técnica del demo.
2	Jefe de Servicio Técnico	- Revisa y valida técnicamente la lista de repuestos identificados por el técnico asignado. - Verifica la coherencia entre los hallazgos obtenidos durante la evaluación del demo y los repuestos sugeridos.	Listado Técnico de Repuestos Recomendados elaborado, validado y	1 a 3 días laborables.

		- Consolida la información validada y elabora el Listado Técnico de Repuestos Recomendados. - En el documento debe incluir lo siguiente: - Descripción del repuesto. - Imagen del repuesto. - Remite el listado al Jefe de Compras e Importaciones para que sea considerado en futuras negociaciones, solicitudes de cotización o procesos de adquisición de repuestos para el producto evaluado.	remitido a Compras e Importaciones.	
3	Jefe de compras e importaciones	- Recibe el requerimiento validado de repuestos por parte del Jefe de Servicio Técnico. - Revisa la información técnica proporcionada y valida que los repuestos identificados correspondan al producto evaluado. - Analiza la información disponible del proveedor para determinar si los repuestos identificados ya se encuentran contemplados dentro de la documentación técnica o si es necesario solicitar información complementaria. - Remite al proveedor el Listado Técnico de Repuestos Recomendados. - Solicita la disponibilidad de los componentes identificados. - Solicita la cotización referencial de cada repuesto.	Solicitud de disponibilidad, cotización e información técnica de repuestos remitida al proveedor.	Depende de los tiempos de fabricación del proveedor y logística internacional.

		○ Solicita códigos de fabricante, especificaciones técnicas y cualquier documentación complementaria que facilite su identificación futura. ○ Solicita la inclusión de componentes adicionales que el fabricante recomiende mantener como stock de soporte técnico para el producto.		
4	Proveedor	• Revisa el Listado Técnico de Repuestos Recomendados remitido por Compras e Importaciones. ○ Confirma la disponibilidad de los repuestos solicitados. ○ Informa los códigos oficiales de fabricante correspondientes a cada componente. • Remite al jefe de compras e importaciones una Proforma Invoice de repuestos o listado referencial de componentes disponibles para el producto.	• Proforma Invoice de repuestos o listado referencial de componentes disponibles emitido por el proveedor.	• Depende del tiempos de respuesta del proveedor.
5	Jefe de Compras e Importaciones	• Recibe la información remitida por el proveedor y Verifica que los repuestos identificados por Servicio Técnico se encuentren incluidos dentro de la información proporcionada por el fabricante. ○ Coordina con el Jefe de Servicio Técnico la validación de cualquier componente adicional sugerido por el proveedor.	• Información de repuestos revisada y conciliada entre los requerimientos técnicos y la documentación proporcionada por el fabricante.	• 30 min a 1 día laborable.

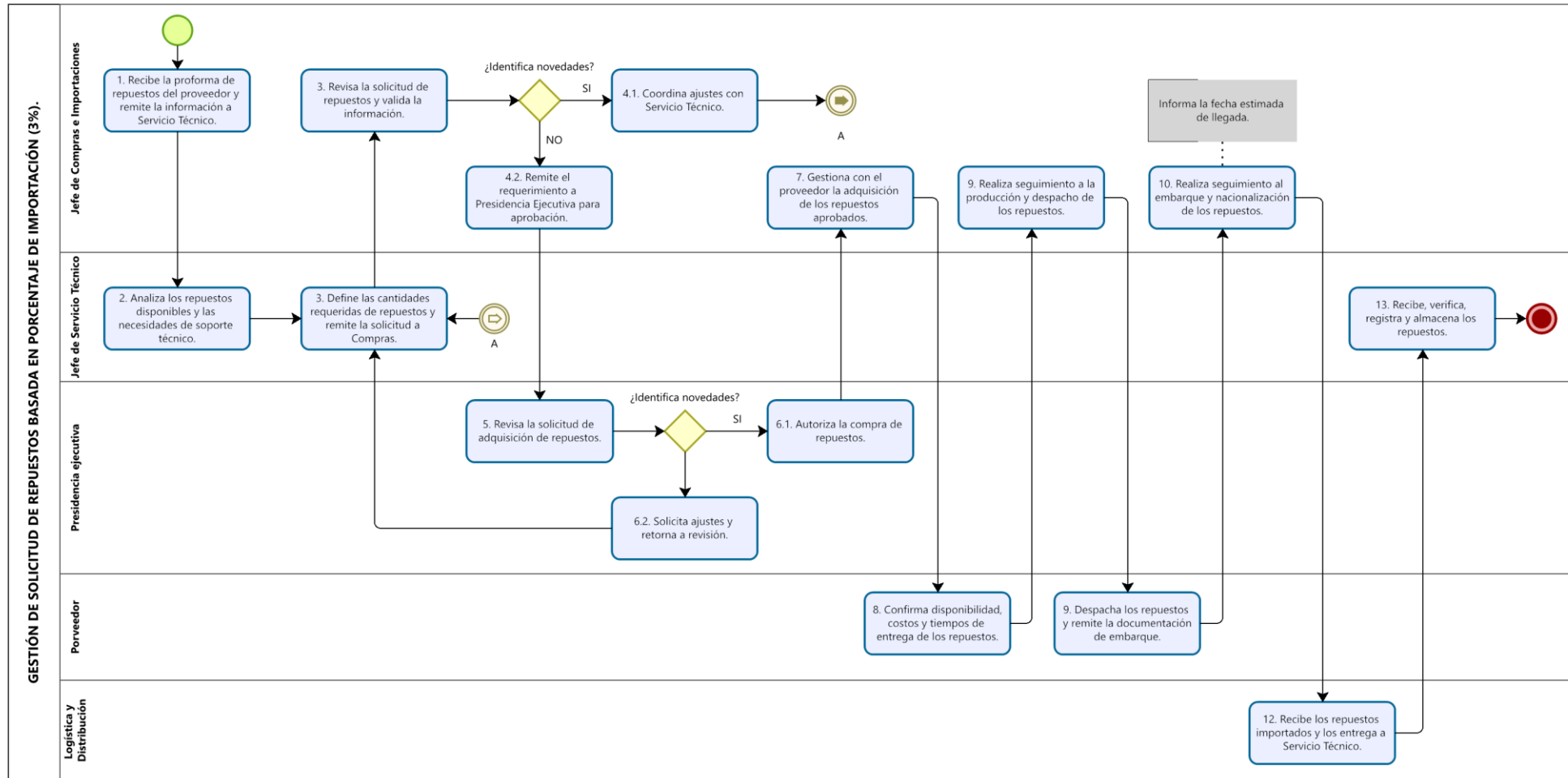
6	Jefe de Servicio Técnico	- Revisa y valida el Listado Maestro de Repuestos del Producto. - Verifica que los componentes identificados durante la evaluación técnica hayan sido incorporados correctamente. - Confirma que la información disponible sea suficiente para futuras solicitudes de compra, procesos de garantía y soporte postventa. ¿Confirmado? SI: Continúa el PASO 7. NO: Devuelve el listado al Jefe de Compras e Importaciones indicando las observaciones encontradas o la información adicional requerida.	Listado Maestro de Repuestos del Producto validado técnicamente para su utilización en futuras adquisiciones, garantías y soporte postventa.	1 a 2 días laborables.
7	Jefe de Compras e Importaciones	Solicita al proveedor una cotización formal considerando los repuestos validados y las cantidades requeridas.	Solicitud formal de cotización de repuestos gestionada con el proveedor.	5 min.
8	Proveedor	- Revisa la solicitud remitida por Compras e Importaciones. - Confirma la disponibilidad de los repuestos requeridos. - Informa precios, condiciones comerciales, tiempos de fabricación (cuando aplique) y fechas estimadas de despacho. - Remite la Proforma Invoice correspondiente.	Proforma Invoice de repuestos emitida por el proveedor.	Depende del tiempos de respuesta del proveedor.
9	Jefe de compras e importaciones	- Recibe la Proforma Invoice remitida por el proveedor. - Verifica que los repuestos cotizados correspondan a los componentes previamente validados por Servicio Técnico.	Requerimiento de compra de repuestos presentado para aprobación.	15 a 30 min.

		○ Consolida el requerimiento y lo remite a Presidencia Ejecutiva para su aprobación.		
10	Presidencia Ejecutiva	• Revisa la solicitud de adquisición de repuestos considerando la necesidad operativa, presupuesto disponible y justificación técnica. ○ <u>¿Aprobado?</u> ▪ SI: Autoriza la compra de los repuestos. Continúa con el Paso 11. ▪ NO: Devuelve el requerimiento al Jefe de Compras e Importaciones indicando las observaciones correspondientes para su revisión y ajuste.	• Decisión emitida sobre la compra de repuestos.	• Depende del tiempo de respuesta de Presidencia Ejecutiva.
11	Jefe de compras e importaciones	• Gestiona con el proveedor la adquisición de los repuestos aprobados. ○ Remite la aceptación de la Proforma Invoice o la orden de compra correspondiente. ○ Coordina la producción, consolidación, embarque y condiciones de entrega de los repuestos.	• Compra de repuestos formalizada con el proveedor.	• 15 a 30 min.
12	Proveedor	• Procesa la orden de compra y prepara los repuestos solicitados. ○ Realiza el despacho de los componentes conforme a las condiciones acordadas. ○ Remite la documentación comercial y de embarque correspondiente.	• Repuestos despachados y documentación de embarque emitida.	• Según tiempos de fabricación y despacho del proveedor.

13	Jefe de Compras e Importaciones	- Realiza seguimiento al proceso de producción, despacho e importación de los repuestos. - Mantiene informadas a las áreas involucradas sobre el estado de la compra y la fecha estimada de llegada.	Seguimiento efectuado al proceso de adquisición e importación.	Durante todo el proceso de producción, embarque e importación.
14	Logística y Distribución	- Recibe los repuestos importados y verifica la documentación y cantidades recibidas. - Gestiona la entrega de los componentes al área de Servicio Técnico para su control y almacenamiento.	Repuestos recibidos y entregados a Servicio Técnico.	30 min a 1 día laborable.
15	Servicio Técnico	- Recibe y verifica los repuestos adquiridos. - Registra el ingreso de los componentes en los controles internos establecidos. - Almacena los repuestos y actualiza el inventario disponible para procesos de garantía, reparación, mantenimiento y soporte postventa.	Repuestos registrados, almacenados y disponibles para su utilización.	30 min a 1 día laborable.

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD DE REPUESTOS BASADA EN PORCENTAJE DE IMPORTACIÓN.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Proveedor emite la proforma que dispone en el producto negociado.
 - Documento: Proforma Invoice de repuestos.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de compras e importaciones	• Recibe del proveedor la proforma o listado de repuestos disponibles para el producto que será importado. 1. Proforma Invoice de repuestos (<i>Anexo 2</i>) debe incluir la siguiente información: ▪ Modelo del producto. ▪ Descripción de los repuestos o componentes disponibles. ▪ Código o identificación de cada repuesto (<i>Si aplica</i>). ▪ Precio unitario de cada componente. ▪ Diagramas técnicos, despieces o información complementaria proporcionada por el fabricante (<i>Cuando aplique</i>). - Nota: La Proforma Invoice de repuestos deberá solicitarse al proveedor durante la negociación del producto ENV, con el fin de obtener anticipadamente la disponibilidad de repuestos para soporte técnico y/o garantías.	• Disponibilidad de repuestos del producto identificada y remitida a Servicio Técnico para su evaluación.	• 10 min.

		2. Remite mediante correo electrónico al Jefe de Servicio Técnico la información recibida del proveedor para su análisis y definición de requerimientos. 3. Adicionalmente, informa la cantidad total de unidades que serán importadas, el número de orden de compra y cualquier información técnica relevante que permita determinar el stock de repuestos necesario.		
2	Jefe de servicio técnico	• Revisa la documentación remitida por Compras e Importaciones, verificando los repuestos disponibles para el producto y la información técnica proporcionada por el fabricante. 1. Analiza cada uno de los componentes incluidos en el listado para identificar aquellos que podrían requerirse para procesos de garantía, mantenimiento correctivo, soporte postventa y reparación de equipos. 2. Evalúa la criticidad de los componentes, considerando cuáles presentan mayor probabilidad de falla o desgaste durante la vida útil del producto. 4. Verifica la disponibilidad de repuestos existentes en inventario y revisa si existen componentes compatibles que puedan ser utilizados para atender futuras incidencias. 5. Consulta con los responsables de los otros centros de servicio técnico (<i>Quito y Manabí</i>) que dispone la empresa sobre necesidades o disponibilidad específicas de repuestos que deban considerarse dentro de la importación.	• Repuestos requeridos para soporte técnico, garantías y servicio postventa identificados y analizados técnicamente.	• 2 a 4 horas.

3	Jefe de servicio técnico	- Determina la cantidad de repuestos requerida para cada componente identificado. - Calcula una cantidad referencial equivalente al 3% del total de unidades que serán importadas, conforme a los lineamientos establecidos por la organización. - En caso de que determinados componentes sean considerados críticos o de alta rotación, podrá proponer cantidades superiores o inferiores al porcentaje referencial, sustentando técnicamente la necesidad. Nota: Considera factores como historial de fallas, experiencia con productos similares, cobertura de garantía, demanda de repuestos para venta y necesidades de los centros de servicio autorizados. - Registra en la Proforma Invoice de repuestos la cantidad requerida para cada componente seleccionado y remite el documento al Jefe de Compras e Importaciones para su revisión y posterior gestión de aprobación.	Cantidades de repuestos definidas y documentadas conforme a las necesidades operativas de la organización.	10 a 15 min.
4	Jefe de compras e importaciones	- Recibe la Proforma Invoice de repuestos completada por el Jefe de Servicio Técnico. - Revisa que los repuestos seleccionados y las cantidades solicitadas sean consistentes con el volumen de importación previsto y las necesidades operativas justificadas por Servicio Técnico. <u>¿Identifica novedades?</u>	Requerimiento de repuestos validado y presentado para aprobación de Presidencia Ejecutiva.	15 a 30 min.

		▪ SI: En caso de identificar observaciones o requerir aclaraciones, coordina con el Jefe de Servicio Técnico los ajustes correspondientes antes de continuar con el proceso. ▪ NO: Remite a Presidencia la Proforma Invoice de repuestos junto con el detalle de las cantidades solicitadas para su revisión y aprobación. - Adjunta la justificación técnica emitida por Servicio Técnico y cualquier información complementaria que respalde la necesidad de adquisición de los repuestos.		
5	Presidencia Ejecutiva	• Revisa el requerimiento de repuestos considerando el volumen de importación, necesidades operativas, cobertura de garantías y presupuesto disponible. ○ <u>¿Aprobado?</u> ▪ SI: Autoriza la adquisición de los repuestos solicitados. Continúa con el PASO 6. ▪ NO: Devuelve el requerimiento al Jefe de Compras e Importaciones indicando las observaciones o ajustes requeridos. 1. El Jefe de Compras e Importaciones coordina con el Jefe de Servicio Técnico la revisión de las cantidades solicitadas o de los repuestos seleccionados y realiza las modificaciones correspondientes.	• Decisión emitida sobre la adquisición de repuestos (<i>aprobación o solicitud de ajustes</i>).	• 5 a 10 min.

		2. Una vez efectuados los ajustes, se remite nuevamente el requerimiento a Presidencia Ejecutiva para su revisión y aprobación.		
6	Jefe de compras e importaciones	- Recibe la aprobación de Presidencia Ejecutiva y gestiona con el proveedor la adquisición de los repuestos autorizados. - Remite al proveedor la Proforma Invoice de repuestos con las cantidades aprobadas para su inclusión dentro de la producción o pedido correspondiente. - Coordina con el proveedor la disponibilidad, tiempos de producción, condiciones de embarque y fecha estimada de entrega de los repuestos.	Gestión de compra de repuestos autorizada y coordinada con el proveedor.	5 min.
7	Proveedor	- Revisa la solicitud remitida por Compras e Importaciones y confirma la disponibilidad de los repuestos requeridos. - Informa los costos, tiempos de fabricación (<i>cuando aplique</i>) y fechas estimadas de despacho.	Disponibilidad, costos y condiciones de suministro de los repuestos confirmados por el proveedor.	15 a 30 min. (<i>Depende del tiempo de respuesta del proveedor</i>).
8	Jefe de Compras e Importaciones	- Realiza el seguimiento al proceso de producción y despacho de los repuestos hasta la confirmación de embarque por parte del proveedor. - Mantiene comunicación con el proveedor para conocer cualquier novedad que pueda afectar los tiempos de entrega previamente establecidos.	Seguimiento efectuado al proceso de producción y despacho de los repuestos solicitados.	Durante todo el período de producción (<i>30 a 90 días calendario</i>).

		○ Informa a Servicio Técnico sobre cualquier cambio relevante relacionado con los repuestos solicitados.		<i>según proveedor).</i>
9	Proveedor	• Realiza el despacho de los repuestos aprobados conforme a las condiciones comerciales acordadas. ○ Emite la documentación de embarque correspondiente y la remite al Jefe de Compras e Importaciones para el seguimiento de la importación.	• Repuestos despachados e incorporados al embarque correspondiente.	• Según cronograma de producción y embarque.
10	Jefe de Compras e Importaciones	• Realiza el seguimiento al proceso de producción, consolidación y embarque de los repuestos junto con los productos ENV adquiridos. 1. Verifica que los repuestos aprobados hayan sido incluidos dentro de la producción y documentación remitida por el proveedor. 2. Informa al Jefe de Servicio Técnico y el área de logística y distribución sobre la fecha estimada de llegada de los repuestos.	• Embarque de repuestos monitoreado y llegada coordinada con las áreas involucradas.	• Durante el tránsito de importación (30 a 90 días calendario).
11	Logística y Distribución	• Recibe los repuestos importados y verifica que la cantidad de bultos y la documentación de recepción coincidan con la información del embarque. ○ Realiza la recepción física de los repuestos conforme a los procedimientos establecidos por la organización. ○ Notifica al Jefe de Compras e Importaciones sobre la recepción de los repuestos. • Gestiona la entrega de los repuestos al área de Servicio Técnico para su revisión y control correspondiente.	• Repuestos recibidos, verificados y entregados al área de Servicio Técnico.	• 1 a 3 días hábiles posteriores a la recepción.

12	Servicio técnico	• Recibe los repuestos entregados por el Centro Logístico y verifica que las cantidades, códigos y descripciones correspondan a los repuestos aprobados y solicitados al proveedor. ○ Comprueba el estado físico de los componentes recibidos e identifica posibles faltantes, daños o inconsistencias. • Registra el ingreso de los repuestos en los controles internos establecidos por el área. ○ Clasifica y almacena los repuestos en las ubicaciones correspondientes para su utilización en procesos de garantía, reparación, mantenimiento, soporte postventa y venta de repuestos. ○ Mantiene actualizado el control de existencias de repuestos disponibles.	• Repuestos registrados, almacenados y disponibles para atender procesos de garantía, reparación, mantenimiento, soporte postventa y venta de repuestos.	• 1 a 2 días hábiles.
----	------------------	--	--	---

7.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- **Anexo:** Listado de repuesto (*Ejemplo*).

1WENV72 	CONTROLADOR 500W A 48V 50UNIDADES 	MOTOR DE 500W 35 UNIDADES 	ARO DELANTERO PARA ECOBIKE 20 UNIDADES 	ACELERADOR 20 UNIDADES 
1WENV70 	CONTROLADOR 750W A 48V 35UNIDADES 	MOTOR DE 750W 10 UNIDADES 	AMORTIGUADOR 10 unidades 	
1WENV73 	CARGADORES 48V A 20 AMP 50 UNIDADES 	MOTOR DE 1000W 60 UNIDADES 	CONTROLADOR 1000W A 60V 25UNIDADES 	Cargador para bicicleta 60V-20AH 50 UNIDADES 
LUCES DIRECCIONALES 25 UNIDADES 	SWICHT DE LUCES 25 UNIDADES 	CABLEADO DE ELECTRICO 15 UNIDADES 	ALARMA 25 UNIDADES 	ACELERADOR 20 UNIDADES 
1WENV55 	BATERIAS LITHIUM-ION 48V 13AH 25 kits 	Cargadores DC 54.6V A 2.0A 25 unidades 	Controlador 48v 25 unidades 	
manillar de scooter 10 unidades. 	display de scooter 10 unidades. 	luces delanteras 10 unidades. 	llantas delanteras 10 unidades. 	motor 48v 800w pequeño de scooter 10 unidades. 
	motor de 2.5hp 90V SOLICITAR 25 UNIDADES. 	TARJETA CAMINADORA SOLICITAR 30 UNIDADES. 	KIT DE PERNOS PARA CAMINADORAS SOLICITAR 25 UNIDADES 	PANEL CAMINADORA SOLICITAR 20 UNIDADES 
1D0NE24 Y 1D0NE30 	MOTOR GRANDE 90V 1.5hp SOLICITAR 25 UNIDADES. 	TRAJETAS SOLICITAR 30 UNIDADES. 	TRAJETAS SOLICITAR 30 UNIDADES. 	LLAVE MAGNETICA SOLICITAR 20 UNIDADES. 
1JSM3960 	BATERIA 12V 7AH SOLICITAR 100 UNIDADES. 			

- **Anexo:** Proforma Invoice de repuestos (*Gestión de Solicitud de Repuestos Basada en Porcentaje de Importación (3%)*).

Shenzhen Huaqun Century Photoelectricity Co., Ltd.

HONGKONG SAWINK TECHNOLOGY COMPANY LIMITED

ADD: FLAT/RM 19 BLK B 4/F SHEUNG SHUI PLAZA, 3 KA FU CLOSE, SHEUNG SHUI, HONG KONG.

Tel: 0086-755-61218866 Fax: 0086-755-61218866 Ext 803

PROFORMA INVOICE

To: **NOVISOLUTIONS CIA LTDA**

From: **HONGKONG SAWINK TECHNOLOGY COMPANY LIMITED**

Atten:

CC:

Edward / IVY

Tel.:

Inv.NO.:

HQIV26051801

Add: Ponceano N73 y Mariano Paredes , QUITO ECUADOR Registration Number 1792291666001

Date: 25th, May.2026

Model No.	Description	Total(pcs)	Unit price (USD)	Amount(USD)
R3-3200U	Sub pcb		3,00	0,00
	Sub pcb FPC		1,00	0,00
	Camera 1mega		2,50	0,00
	LCD		22,50	0,00
	LCD COPPER CABLE + CAM CON CABLE		1,50	0,00
	7.6V 5000MAH BATTERY		8,80	0,00
	A case+hinges		6,00	0,00
	C case with keyboard		9,00	0,00
	TOUCH PAD FPC		2,00	0,00
	fan and Heat dissipation copper sheet		5,80	0,00
	TOUCH PAD+Mylar		2,00	0,00
Total (USD)		0		0,00

SAY TOTAL USD ONLY

Payment terms: Pay before shipment.

Remarks:

1, Trade terms is for FOB Shenzhen or FCA HK price

2,Warranty time is 1 years.

USD BANK DETAILS

Beneficiary name: HONGKONG SAWINK TECHNOLOGY COMPANY LIMITED

The bank name: Bank of China (Hong Kong) Limited

Swift Code: BKCHHKHH

Bank account: 01258620188113

Address of bank: BANK OF CHINA TOWER, 1 GARDEN ROAD, CENTRAL, HONG KONG

NOVICOMPU

HONGKONG SAWINK TECHNOLOGY COMPANY LIMITED

GESTIÓN INTEGRAL DE LOS TALLERES EXTERNOS AUTORIZADOS PARA GARANTIA DE MANTENIMIENTO ENV

Este proceso tiene como objetivo la identificación, evaluación y selección de los talleres externos para brindar servicios de garantía y soporte técnico de los productos de la marca ENV garantizando una atención eficiente y alineada con los estándares definidos por la empresa.

1.- OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad de talleres externos autorizados para la atención de garantías, mantenimientos e instalaciones de productos ENV, mediante la identificación, evaluación, selección, contratación y seguimiento de proveedores técnicos a nivel nacional para asegurar una adecuada cobertura de servicio y atención al cliente.

2.- ALCANCE

Red de talleres externos autorizados y habilitados para la prestación de servicios de garantía, mantenimiento, instalación y soporte técnico de los productos ENV, conforme a los estándares técnicos, operativos y de calidad establecidos por la organización.

3.- POLÍTICAS

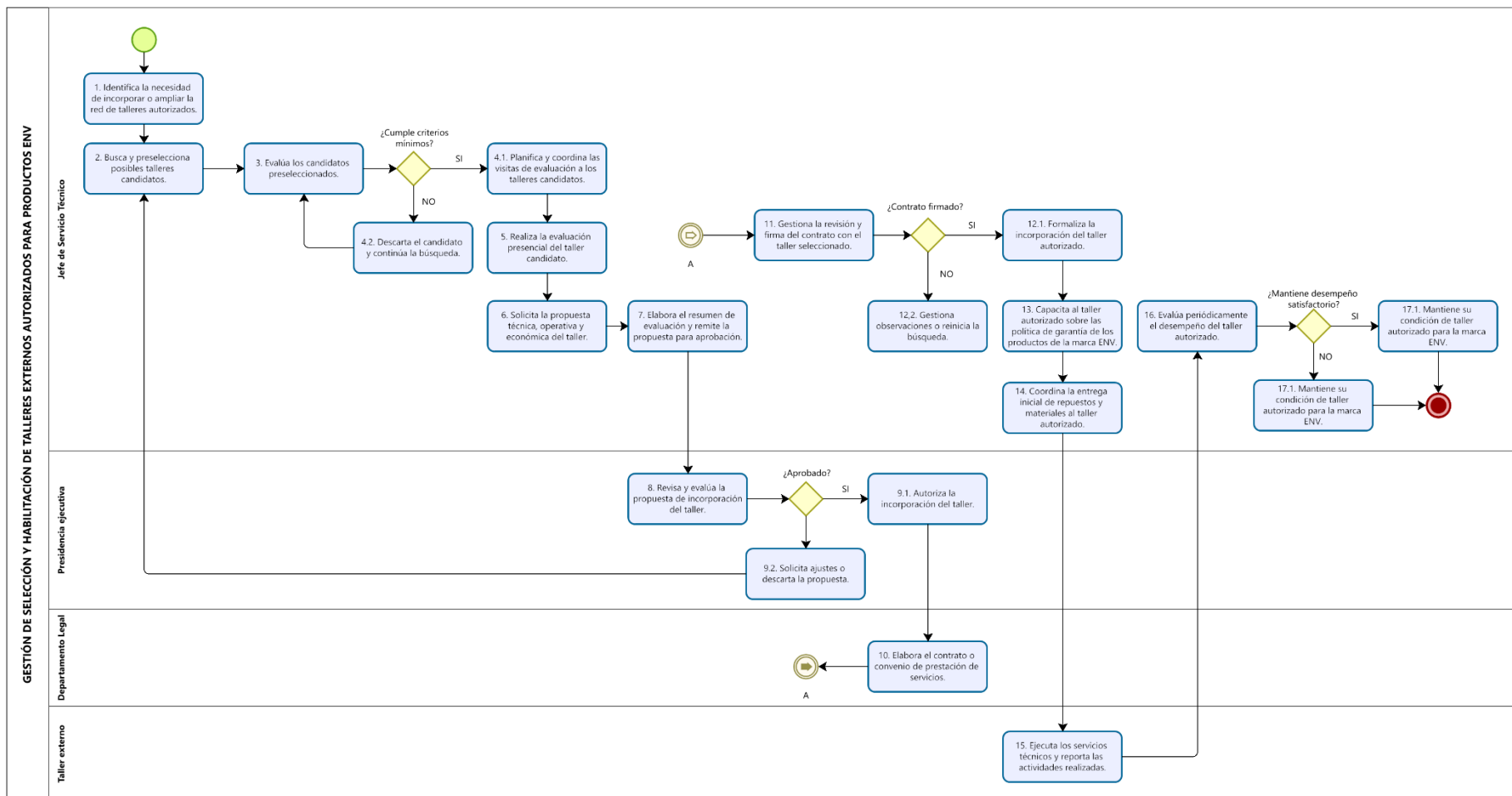
1. La selección de talleres autorizados deberá realizarse únicamente sobre establecimientos que demuestren que tiene la capacidad técnica, infraestructura adecuada y experiencia comprobable para la reparación, mantenimiento y/o instalación de productos similares a los comercializados por la marca ENV.
2. Todo taller candidato deberá ser sometido a un proceso de evaluación y validación previo a su autorización considerando criterios técnicos, operativos, comerciales y de servicio al cliente.
3. Ningún taller podrá ser considerado como autorizado de la marca ENV sin la aprobación previa de Presidencia Ejecutiva y/o Gerencia General.
4. La relación comercial con los talleres autorizados deberá formalizarse mediante la suscripción del contrato o acuerdo correspondiente antes del inicio de cualquier actividad de soporte técnico.

5. Los talleres autorizados deberán utilizar únicamente repuestos, componentes y materiales aprobados o suministrados por ENV para la atención de garantías y reparaciones relacionadas con la marca.
6. Todo repuesto entregado a un taller autorizado deberá contar con documentación de respaldo que permita mantener la trazabilidad de su distribución, uso y reposición.
7. Los talleres autorizados deberán emitir informes técnicos de las reparaciones, mantenimientos, instalaciones o diagnósticos realizados cuando sean requeridos por la organización.
8. El desempeño de los talleres autorizados deberá ser evaluado periódicamente para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, tiempos de atención y satisfacción del cliente establecidos por ENV.
9. La organización podrá suspender o revocar la autorización de cualquier taller que incumpla las condiciones contractuales, estándares de calidad o lineamientos operativos definidos por la marca.
10. Toda comunicación relacionada con garantías, mantenimientos, instalaciones y soporte técnico deberá canalizarse a través de los mecanismos de atención definidos por la organización.
11. Los talleres autorizados deberán mantener la confidencialidad de la información técnica, comercial y operativa proporcionada por ENV durante la ejecución de sus actividades.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Políticas de garantía, mantenimiento, instalación y soporte técnico aplicables a los productos ENV.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Requerimiento de ampliar la red de talleres autorizados para la prestación de servicios de garantía, mantenimiento, instalación y soporte técnico de productos ENV.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de Servicio Técnico	• Identifica la necesidad de contar con talleres autorizados en determinadas ciudades o provincias donde se comercializan productos ENV. ○ <u>La necesidad podrá originarse por:</u> ▪ Expansión de cobertura geográfica. ▪ Incremento de ventas en una zona específica. ▪ Ausencia de talleres autorizados en determinada localidad. ▪ Reemplazo de talleres existentes. ▪ Nuevas líneas de productos que requieran soporte técnico especializado.	• Necesidad de incorporación o ampliación de la red de talleres autorizados identificada y formalmente registrada.	• 15 min.
2	Jefe de Servicio Técnico	• Realiza una búsqueda preliminar de posibles talleres o técnicos especializados. ○ <u>La búsqueda podrá efectuarse mediante:</u> ▪ Redes sociales. ▪ Google Maps. ▪ Directorios comerciales. ▪ Referencias de fabricantes.	• Base de datos preliminar de talleres y técnicos potenciales que cumplen con los criterios iniciales de búsqueda establecidos por ENV.	• 2 a 5 días laborables.

		▪ Recomendaciones de clientes o proveedores. ▪ Talleres que actualmente presten servicios a otras marcas o cadenas comerciales. ○ Una vez identificados los posibles candidatos, realiza una preselección considerando aspectos como: ▪ Tipo de servicios técnicos que ofrecen. ▪ Experiencia en reparación, mantenimiento o instalación de productos similares. ▪ Especialización técnica relacionada con las líneas de productos ENV. ▪ Cobertura geográfica y capacidad de atención en la zona requerida. ▪ Infraestructura física disponible para la prestación del servicio. ▪ Herramientas, equipos de diagnóstico y recursos técnicos disponibles. ▪ Reputación comercial y referencias de clientes. ▪ Calificaciones, comentarios y opiniones publicadas en medios digitales o plataformas especializadas. ▪ Experiencia prestando servicios para otras marcas, fabricantes o cadenas comerciales.		
--	--	--	--	--

3	Jefe de Servicio Técnico	- Analiza la información recopilada durante la búsqueda preliminar y realiza la preselección de los talleres candidatos que podrían formar parte de la red de talleres autorizados de la marca ENV. - Para la evaluación y preselección de los candidatos, podrá considerar aspectos como: - Reputación comercial. - Especialización técnica. - Capacidad operativa. - Infraestructura disponible. - Experiencia en productos similares. - Atención a otras marcas reconocidas. <u>¿Cumple criterios mínimos?</u> SI: Continúa con el paso 4. NO: Se descarta el candidato de la evaluación y se continúa con la búsqueda de nuevas alternativas que cumplan con los requisitos definidos.	Listado de talleres candidatos preseleccionados para continuar con el proceso de evaluación y validación presencial.	1 a 3 días laborables.
4	Jefe de Servicio Técnico	- Planifica y coordina las visitas de evaluación a los talleres previamente preseleccionados, con el propósito de verificar en sitio sus condiciones operativas, técnicas y administrativas. <u>Para la organización de las visitas:</u> - Define el cronograma y la ruta de visitas de acuerdo con la ubicación geográfica de los talleres candidatos.	Plan de visitas e inspecciones técnicas elaborado, incluyendo cronograma, rutas, fechas y talleres a evaluar.	30 min a 1 hora.

		Coordina las fechas y horarios de inspección con los responsables de cada establecimiento.		
5	Jefe de Servicio Técnico	- Realiza la visita presencial al taller candidato para verificar sus condiciones operativas, técnicas y comerciales, y determinar su viabilidad como taller autorizado de la marca ENV. <u>Durante la visita:</u> - Se presenta formalmente como representante de ENV y explica el propósito de la evaluación. - Expone el modelo de atención técnica y postventa que mantiene la organización. - Detalla los servicios que el taller podría prestar como aliado autorizado. - Verifica las condiciones físicas y operativas del establecimiento. - Recopila evidencia fotográfica de las instalaciones y recursos disponibles. <u>Adicionalmente evalúa:</u> - Estado general, orden y limpieza de las instalaciones. - Disponibilidad de áreas de recepción, diagnóstico y reparación. - Herramientas, equipos de medición y equipos de diagnóstico disponibles. - Capacidad técnica y experiencia del personal responsable. - Experiencia prestando servicios para otras marcas, fabricantes o cadenas comerciales.	Informe de evaluación presencial del taller candidato, con evidencias, observaciones y resultados de la inspección realizada.	3 a 10 días laborables (Depende del tiempo de respuesta del taller candidato).

		▪ Volumen de trabajo y capacidad de respuesta ante requerimientos futuros. ▪ Condiciones de seguridad física y protección de equipos. ▪ Imagen corporativa y presentación profesional del establecimiento. ▪ Disponibilidad para atender garantías, instalaciones, mantenimientos y reparaciones de productos ENV. ▪ Disposición para cumplir los procedimientos y lineamientos definidos por ENV.		
6	Jefe de Servicio Técnico	• Solicita al taller interesado la presentación formal de una propuesta económica y operativa para la prestación de servicios autorizados de la marca ENV. ○ <u>La información podrá incluir:</u> ▪ Tarifas por instalación. ▪ Tarifas por mantenimiento preventivo. ▪ Tarifas por mantenimiento correctivo. ▪ Tarifas por diagnóstico técnico. ▪ Tarifas por reparación. ▪ Cobertura geográfica de atención. ▪ Tiempos de respuesta comprometidos. ▪ Horarios de atención. ▪ Personal técnico disponible. ▪ Condiciones comerciales propuestas.	• Propuesta técnica, operativa y económica presentada por el taller candidato para la prestación de servicios autorizados de la marca ENV.	• 10 a 20 min.

		▪ Forma de facturación y pago. ▪ Requerimientos especiales para la prestación del servicio.		
7	Jefe de Servicio Técnico	• Consolida la información recopilada durante el proceso de evaluación y elabora el Resumen de Evaluación de Talleres Externos (<i>Anexo 1</i>). ○ <u>El resumen debe incluir:</u> ▪ Ciudad ubicada del taller. ▪ Nombre del establecimiento. ▪ Gerente o titular del taller. ▪ Ubicación del taller. ▪ Número de contacto. ▪ Observaciones. • Una vez elaborado el resumen de evaluación, remite a Presidencia Ejecutiva la propuesta de incorporación del taller como proveedor autorizado de servicios técnicos de la marca ENV, junto con la documentación y recomendaciones correspondientes para su revisión y aprobación.	• Resumen de Evaluación de Talleres Externos elaborado y propuesta de incorporación remitida para revisión y aprobación de Presidencia Ejecutiva.	• 2 a 3 horas.
8	Presidencia Ejecutiva	• Revisa y analiza la propuesta de incorporación del taller presentada por el Jefe de Servicio Técnico. ○ <u>Durante la revisión podrá considerar:</u> ▪ Resultados de la evaluación técnica realizada al taller. ▪ Capacidad operativa e infraestructura disponible. ▪ Experiencia y especialización en servicios similares. ▪ Cobertura geográfica y capacidad de atención.	• Resolución sobre la incorporación del taller candidato, incluyendo la aprobación, rechazo o solicitud de ajustes a la propuesta presentada.	• 1 a 2 horas. (<i>Depende de la disponibilidad de presidencia ejecutiva</i>).

		- Referencias comerciales y reputación del establecimiento. - Tarifas y condiciones económicas propuestas. - Beneficios y riesgos asociados a su incorporación como taller autorizado de la marca ENV. ¿Aprobado? SI: Autoriza la incorporación del taller como candidato a proveedor autorizado. Continúa con el PASO 9. NO: Define si corresponde realizar una renegociación de las condiciones comerciales, solicitar información adicional o descartar la propuesta presentada. Retorna al PASO 2 para continuar con la búsqueda y evaluación de nuevos candidatos.		
9	Departamento Legal	- Elabora el contrato o convenio correspondiente para formalizar la relación comercial y operativa con el taller autorizado seleccionado. - El documento deberá establecer las condiciones, responsabilidades y lineamientos que regirán la prestación de los servicios autorizados por la marca ENV. - Alcance de los servicios autorizados a prestar. - Obligaciones y responsabilidades de las partes involucradas. - Tarifas y condiciones económicas aprobadas. - Tiempos de atención y respuesta comprometidos. - Procedimientos para la atención de garantías, mantenimientos e instalaciones.	Contrato o convenio de prestación de servicios elaborado y listo para su revisión y formalización con el taller seleccionado.	3 a 4 horas.

		▪ Condiciones para el uso y administración de repuestos suministrados por ENV. ▪ Confidencialidad y protección de la información compartida. ▪ Mecanismos de seguimiento y evaluación del servicio. ▪ Vigencia, renovación y terminación de la relación contractual. • Una vez elaborado, remite el contrato al Jefe de Servicio Técnico para la gestión de revisión y firma con el taller seleccionado.		
10	Jefe de Servicio Técnico	• Remite formalmente el contrato al taller seleccionado para su revisión, aceptación y suscripción. ○ <u>¿Contrato firmado?</u> ▪ SI: Formaliza la incorporación del taller como proveedor autorizado de servicios técnicos de la marca ENV. Continúa con el PASO 11. ▪ NO: Gestiona las observaciones, aclaraciones o ajustes requeridos y realiza el seguimiento correspondiente hasta su resolución. En caso de no llegar a un acuerdo, se podrá cancelar el proceso de incorporación y retornar al PASO 2 para la búsqueda de nuevos candidatos.	• Relación comercial formalizada mediante contrato suscrito y taller incorporado como proveedor autorizado de servicios técnicos de la marca ENV.	• 10 a 20 min. <i>(Depende de la disponibilidad del representante del taller externo).</i>
11	Jefe de Servicio Técnico	• Una vez formalizada la incorporación del taller autorizado, realiza la inducción y comunicación de los lineamientos técnicos y políticas de servicio establecidas por la marca ENV, con el fin de asegurar una atención adecuada y uniforme de las solicitudes recibidas. ○ Durante la inducción se comunica, entre otros aspectos:	• Taller autorizado capacitado en los lineamientos técnicos, políticas de garantía y procedimientos de	• 1 a 2 horas.

		1. <u>Políticas generales de garantía:</u> 1.1. Requisitos para receptor equipos en garantía. 1.2. Documentación obligatoria que debe presentar el cliente (<i>Factura de compra u otros documentos de respaldo</i>). 1.3. <u>Causales que invalidan la garantía, tales como:</u> ▪ Evidencias de maltrato, golpes, rayones, sulfato, humedad, descargas eléctricas, manipulación o desmantelación del equipo. ▪ Violación del sello de seguridad o garantía. ▪ Mal uso, abuso o incompatibilidad con hardware o software. ▪ Falta de mantenimientos preventivos o puesta en marcha cuando estos sean requeridos. 2. <u>Políticas específicas por línea de producto:</u> ▪ Requisitos adicionales aplicables a determinados productos. ▪ Criterios para la atención de daños inmediatos (DOA). ▪ Exclusiones particulares de garantía. ▪ Recomendaciones que deben ser comunicadas a los clientes. 3. <u>Procedimiento de recepción y validación de garantías:</u> ▪ Verificación de la documentación presentada por el cliente. ▪ Revisión física del producto al momento de la recepción. ▪ Registro de las novedades detectadas. ▪ Elaboración de evidencias fotográficas cuando corresponda.	atención establecidos por la marca ENV, con documentación y políticas vigentes entregadas para su correcta aplicación.	
--	--	---	---	--

		▪ Determinación preliminar sobre la aplicabilidad de la garantía. ▪ Escalamiento de casos especiales o no concluyentes al Departamento de Servicio Técnico de ENV para su validación. 4. <u>Lineamientos de atención y comunicación con el cliente:</u> ▪ Información que debe proporcionarse al cliente sobre alcances y limitaciones de la garantía. ▪ Plazos de atención y respuesta. ▪ Elaboración y envío de informes técnicos. ▪ Uso de formatos y procedimientos establecidos por ENV. ○ Proporcionar al taller autorizado las políticas de garantía vigentes (<i>Anexo 2</i>) que regulan la prestación de los servicios técnicos autorizados. ▪ El Jefe de Servicio Técnico deberá elaborar documentos que describan de manera clara, breve y objetiva las políticas de garantía aplicables a cada línea de productos, con el fin de asegurar su correcta interpretación y aplicación por parte de los talleres autorizados.		
12	Jefe de Servicio Técnico	• Coordina la dotación inicial de repuestos, componentes y materiales requeridos para que el taller autorizado pueda ejecutar las actividades de diagnóstico, mantenimiento, instalación y reparación de los productos ENV. ○ Para la definición de los repuestos y cantidades a entregar, se considerarán aspectos como:	• Dotación inicial de repuestos, componentes y materiales entregada al taller autorizado, junto con los registros y	• 30 min a 1 hora.

		▪ Historial de fallas y requerimientos técnicos registrados para cada línea de producto. ▪ Frecuencia estimada de incidencias y consumo de repuestos en la zona de cobertura. ▪ Volumen de ventas existente en la localidad o provincia asignada. ▪ Cobertura geográfica y capacidad operativa del taller autorizado. ▪ Criticidad de los componentes requeridos para garantizar una atención oportuna. ○ <u>Adicionalmente:</u> ▪ Coordina la preparación y despacho de los repuestos desde bodega. ▪ Registra la entrega de los materiales enviados al taller autorizado. ▪ Mantiene el control de inventario de repuestos asignados a cada taller. ▪ Comunica al taller las condiciones de uso, custodia y reposición de los repuestos entregados. ▪ Establece los mecanismos de reporte para el control de consumo y solicitud de reposición de inventario.	controles correspondientes.	
13	Taller autorizado	• Ejecuta los servicios técnicos autorizados por ENV, de acuerdo con los lineamientos, procedimientos y condiciones establecidas en el contrato suscrito. ○ <u>Los servicios podrán incluir, según corresponda:</u> ▪ Instalación de productos.	• Servicios técnicos ejecutados y documentados, con informes técnicos emitidos y control de	• Permanente, según requerimientos de servicio técnico.

		▪ Mantenimientos preventivos y correctivos. ▪ Diagnósticos técnicos. ▪ Reparaciones de componentes o equipos. ▪ Inspecciones y revisiones técnicas. ▪ Validación de funcionamiento posterior a la reparación o mantenimiento realizado. • Registra y reporta oportunamente las actividades técnicas ejecutadas, así como el consumo de repuestos y materiales utilizados durante la atención de los casos asignados. 1. Elaborar y remitir el informe técnico correspondiente por cada servicio realizado. 2. Detallar los trabajos ejecutados, hallazgos identificados y acciones correctivas aplicadas. 3. Registrar los repuestos, componentes y materiales utilizados durante la intervención. 4. Mantener evidencia documental y fotográfica de las actividades realizadas, cuando aplique. 5. Reportar el inventario disponible de repuestos asignados por ENV. 6. Solicitar la reposición de repuestos o materiales cuando los niveles de inventario lo requieran para garantizar la continuidad del servicio técnico.	consumo de repuestos debidamente registrado.	
--	--	---	--	--

		7. Informar oportunamente cualquier novedad técnica, falla recurrente o situación que pueda afectar la calidad del servicio o la satisfacción del cliente.		
14	Jefe de Servicio Técnico	- Realiza el seguimiento y la evaluación periódica del desempeño de los talleres autorizados, con el propósito de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, servicio y atención establecidos por ENV. - Durante la evaluación podrá considerar aspectos como: - Calidad de los servicios técnicos ejecutados. - Tiempos de respuesta y atención al cliente. - Nivel de satisfacción de los clientes atendidos. - Cumplimiento de procedimientos, políticas y lineamientos establecidos por ENV. - Uso adecuado y control de los repuestos suministrados. - Cantidad y tipo de reclamos, quejas o incidencias reportadas. - Cumplimiento de los tiempos comprometidos para diagnósticos, reparaciones e instalaciones. - Calidad y oportunidad de los informes técnicos remitidos. - Estado y control del inventario de repuestos asignados. - Nivel de colaboración y comunicación con las áreas internas de ENV. - Como resultado de la evaluación, podrá emitir observaciones, recomendaciones o planes de mejora orientados a fortalecer la calidad del servicio prestado.	Resultado de la evaluación periódica del desempeño del taller autorizado, incluyendo observaciones, planes de mejora, continuidad o reemplazo del proveedor.	Evaluación trimestral o semestral, según la política definida por la organización.

		○ <u>¿Mantiene desempeño satisfactorio?</u> ▪ SI: Mantiene su condición de taller autorizado y continúa prestando servicios para la marca ENV. ▪ NO: Se establecen acciones correctivas, planes de mejora o procesos de seguimiento específicos. En caso de incumplimientos recurrentes o resultados insatisfactorios, se podrá suspender la autorización otorgada e iniciar el proceso de búsqueda y selección de un nuevo taller autorizado.		
--	--	--	--	--

7.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- **Anexo 1:** Formato de resumen de visitas a talleres Externos.

CIUDAD:		
NOMBRE:		(FOTOGRAFÍA)
GERENTE:		
TALLER UBICACIÓN:		
CONTACTOS:		
OBSERVACION:		

CIUDAD:		
NOMBRE:		(FOTOGRAFÍA)
GERENTE:		
TALLER UBICACIÓN:		
CONTACTOS:		
OBSERVACION:		

CIUDAD:		
NOMBRE:		(FOTOGRAFÍA)
GERENTE:		
TALLER UBICACIÓN:		
CONTACTOS:		
OBSERVACION:		

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

- **Anexo 2:** Políticas de garantía.

- **Primer ejemplo de políticas de garantía en ollas freidoras.**

POLÍTICAS DE GARANTÍA EN GENERAL

Para aplicar la garantía es necesario que el cliente presente la correspondiente factura, la garantía no es aplicable en los siguientes casos:

Si el equipo muestra huellas evidentes de maltrato, golpe, rayones, sulfato, desmantelación, manipulación, descargas eléctricas, humedad, mal uso o abuso, incompatibilidad con hardware o software y el sello de seguridad /o garantía ha sido violado anula la garantía

Si el cliente no ha realizado sus mantenimientos preventivos y puesta en marcha anula la garantía.

POLÍTICAS DE GARANTÍA EN OLLAS FREIDORAS:

Requisitos: Presentar factura de compra, número de serie intacto y, la caja original para casos de daño inmediato (DOA - Dead on Arrival).

¿Qué NO cubre la garantía?

- **Daños físicos:** Estructuras quebradas, golpes, rayones, fracturas, accesorios desgastados por uso o mal uso, deterioro normal del teflón, cestas por el uso continuo.
- **Factores ambientales:** Humedad, entrada de líquidos en sus componentes eléctricos, insectos, roedores o desastres naturales
- **Problemas eléctricos:** Fallas originadas por variaciones de voltaje, cortocircuitos externos o conectar el aparato a una red eléctrica no estable.
- **Manipulación:** Reparación por centros no autorizados o desarme del equipo, sello de seguridad roto.
- **Uso indebido:** Instalación inadecuada, uso comercial (cuando es doméstico)
- **Falta de Limpieza:** Averías causadas por acumulación excesiva de grasa que daña el ventilador o la resistencia.

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

Recomendaciones:

1. Conserve su empaque original al menos durante el primer mes.
 2. Utilice un protector de voltaje para evitar daños eléctricos.
 3. Si la falla ocurre, contacte únicamente al centro de servicio autorizado de la marca ENV.
- **Segundo Ejemplo de políticas de garantía en ollas freidoras.**

POLÍTICAS DE GARANTÍA EN GENERAL

Para aplicar la garantía es necesario que el cliente presente la correspondiente factura, la garantía no es aplicable en los siguientes casos:

Si el equipo muestra huellas evidentes de maltrato, golpe, rayones, sulfato, desmantelación, manipulación, descargas eléctricas, humedad, mal uso o abuso, incompatibilidad con hardware o software y el sello de seguridad /o garantía ha sido violado anula la garantía

Si el cliente no ha realizado sus mantenimientos preventivos y puesta en marcha anula la garantía.

Políticas de garantía en lavadoras:

Requisitos: Presentar factura de compra, número de serie intacto y, la caja original para casos de daño inmediato (DOA - Dead on Arrival).

¿Qué NO cubre la garantía?

- **Problemas Eléctricos y de Ubicación:** Daños causados por sobrecargas, cortocircuitos o voltajes inadecuados
- **Sobrecarga de ropa:** Introducir más peso del permitido puede dañar el tambor o los soportes
- **Objetos extraños:** Atascos en el filtro o daños en la bomba causados por monedas, botones o sujetadores
- **Falta de limpieza:** Problemas derivados de la acumulación de sarro, moho o residuos de detergente

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

- **Estética:** Rayones, abolladuras o piezas estéticas que no afecten el funcionamiento del equipo
- **Plagas:** Daños en el cableado o componentes internos causados por roedores o insectos
- **Condiciones ambientales:** Oxidación, corrosión o daños por inundaciones, incendios o climas extremos.

Recomendaciones:

1. Conserve su empaque original al menos durante el primer mes.
2. Utilice un protector de voltaje para evitar daños eléctricos.
3. Si la falla ocurre, contacte únicamente al centro de servicio autorizado de la marca ENV.

A woman with long brown hair, wearing a blue and white striped button-down shirt, is sitting at a wooden desk. She is resting her chin on her hand, looking thoughtful. On the desk, there is a silver laptop, a black calculator, a spiral notebook, and several papers and sticky notes. The background is a blurred office setting.

ASISTENTE TÉCNICO ADMINISTRATIVO

FACTURACIÓN A CLIENTES POR SERVICIO TÉCNICO

Describe el conjunto de pasos para la elaboración de la documentación electrónica (*Factura*) por la adquisición de un producto y/o servicio garantizando la transparencia, y trazabilidad de las operaciones.

1.- OBJETIVO

Generar facturas por servicios de reparación mediante la plataforma Millenium, con el fin de asegurar una gestión eficiente del cobro, la entrega del equipo al cliente y el control administrativo de las órdenes finalizadas.

2.- ALCANCE

Gestionar la facturación electrónica de forma ordenada y eficiente de los servicios ofertados, conservando el registro de las transacciones realizadas para el reporte al área contable.

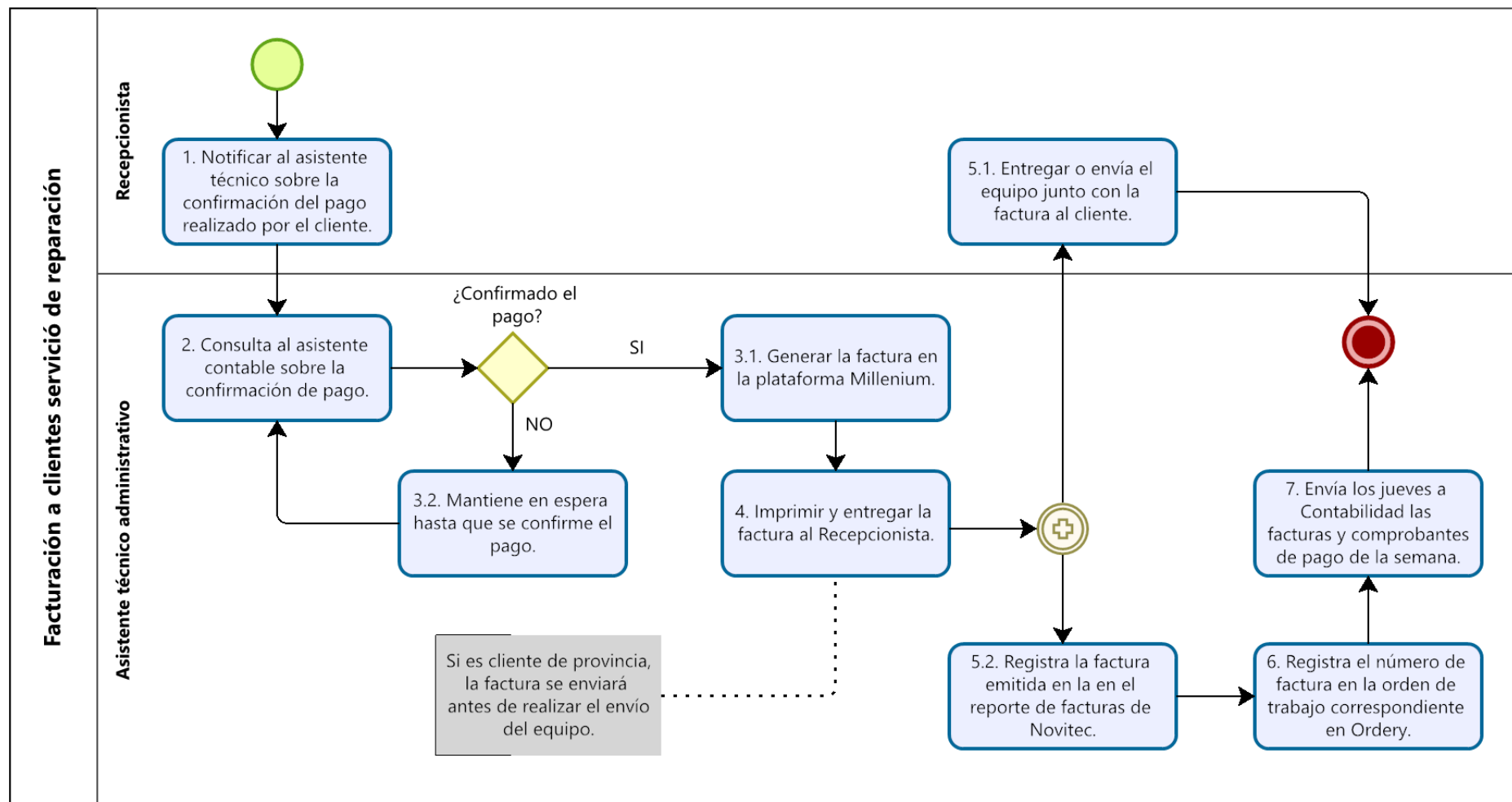
3.- POLÍTICAS

1. La emisión de facturas por servicios de reparación se realizará únicamente cuando el equipo haya sido aceptado por el cliente para su facturación, validado mediante la correspondiente orden de trabajo.
2. En ninguna circunstancia se procederá a la entrega o envío del equipo al cliente sin la previa confirmación del pago en la cuenta bancaria de la empresa, validada por el área contable mediante comprobante de transferencia o depósito.
3. Los montos recaudados en efectivo deberán ser depositados en la cuenta de Novitec (Banco Pichincha) y registrados en el reporte de facturación correspondiente. El comprobante de depósito deberá remitirse al Área de Contabilidad para su validación y registro.
4. El reporte de facturas emitidas deberá elaborarse y enviarse diariamente al Área de Contabilidad, incluyendo el registro de los depósitos correspondientes a los montos recaudados durante la jornada.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Solicitud de facturación a un cliente por adquisición servicio.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Solicitud de facturación a un cliente externo o interno por adquisición de un bien o servicio previamente validado.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente Técnico Administrativo	- Consultar al asistente de contabilidad (<i>Designado para el control contable de Novitec</i>) la confirmación del pago en el grupo interno (<i>Adjuntar el comprobante de transferencia bancaria o depósito</i>). ¿<u>Confirmado el pago?</u> SI: Continúa con el PASO 2. NO: Se mantiene en espera hasta que se confirme el pago.	Confirmación de pago validada por el área contable, autorizando la entrega del equipo al cliente.	2 min. (Depende del tiempo de respuesta del asistente contable responsable del área de servicio técnico).
2	Asistente Técnico Administrativo	- Generar la factura por el servicio de reparación por medio de la plataforma Millenium Fact: - Ingresa a la plataforma Millenium Fact mediante las credenciales de acceso (<i>Usuario, Contraseña</i>). - Ingresa al Módulo CLIENTE, seleccionando la opción MANTENIMIENTO. - Crear el cliente en base a la información de la orden de trabajo en el	Factura generada, impresa en dos copias y lista para ser entregada al cliente y enviada digitalmente según corresponda por	3 a 5 min.

		sistema Millenium, detallando: ○ Nombre del cliente. ○ Cédula de identidad. ○ Código de cliente. ○ Correo electrónico. ○ Dirección. ○ Provincia. ○ Número de contacto. 4. Una vez creado el cliente, se procede a seleccionar la opción FACTURA / NOTA DE VENTA / DEVOLUCIÓN / VENTAS en la sección de FACTURACIÓN. 5. Seleccionar el tipo de transacción: Factura. 6. Seleccionar el icono NUEVO para proceder elaborar la factura: 6.1. Indicar el tipo de pago: • Efectivo. • Transferencia. 6.2. Detallar en los comentarios el número de la transferencia o depósito (<i>Si aplica</i>). a. Seleccionar el punto de emisión de la factura (<i>Guayaquil o Quito</i>). b. Agregar la información del servicio:	correo electrónico.	
--	--	---	---------------------	--

		▪ Bodega. ▪ Código. ▪ descripción del servicio. ▪ cantidad. ▪ Precio unitario. ▪ Precio final. - Nota: Los valores correspondientes a los servicios técnicos deben determinarse conforme a las tarifas vigentes publicadas en la plataforma novitec.com.ec. c. Guardar e imprimir dos copias de la factura generada. • Importante: En caso de que, por políticas internas de su organización, el cliente requiera la factura del equipo reparado para su revisión y aprobación previa al pago, ésta deberá ser enviada directamente al correo electrónico proporcionado por el cliente.		
3	Asistente Técnico Administrativo	• Una vez generada la factura, se envía el documento al recepcionista para que proceda con la entrega del equipo junto con la factura. ○ En caso de tratarse de un cliente de provincia, la factura debe ser enviada previamente por email como respaldo para el retiro en tienda, posteriormente, se incluirá una copia impresa junto con el equipo en el envío.	• Factura entregada al recepcionista para que proceda con la entrega de equipo junto con el documento.	• 2 min.

4	Asistente Técnico Administrativo	• Registra la factura emitida en la en el reporte de facturas de Novitec. ○ Una vez registrado, se procede a imprimir el comprobante de transferencia y adjuntar junto una copia de la factura emitida. • Registrar el número de la factura en la orden de trabajo que corresponda en la plataforma Ordery para dejar finalizada la orden de trabajo. • Remite al Área de Contabilidad, los días jueves, todas las facturas de servicios técnicos emitidas durante la semana, adjuntando los siguientes documentos: 1. Copia de las facturas emitidas. 2. Comprobantes de transferencia. 3. Comprobantes de depósito (<i>En caso de pagos en efectivo</i>). - Nota: En caso de servicio técnico Guayaquil debe generar una guía de entrega y enviar los documentos al área correspondiente. • Importante: Los montos recaudados en efectivo deben ser depositados en la cuenta de Novitec (<i>Banco Pichincha</i>) los días jueves y el comprobante del depósito deberá ser remitido al Área de Contabilidad para su validación y registro. ○ En caso de recaudar valores altos durante la semana, el depósito deberá realizarse antes del jueves para resguardar los fondos.	• Factura registrada y archivada físicamente. • Comprobante de pago impreso y adjunto. • Orden de trabajo actualizada. • Envío quincenal de plantilla Excel con registro de facturas emitidas.	• 5 a 10 min.
---	----------------------------------	--	---	---

7.- ANEXOS

- **Anexo:** Formato de Factura por la venta de un producto.

		PAG.	1		
R.U.C.: 1792487811001		FACTURA			
No. 003-003-000002970					
Número de autorización:		0207202501179248781100120030030000029700000297015			
Ambiente: Producción		Emisión: Normal			
Contribuyente Especial Nro.:					
Clave de acceso:					
		0207202501179248781100120030030000029700000297015			
NOVITECNOLOGIA CIA LTDA					
Dir.Matriz:MARIANO PAREDES Y N73					
Dir.Sucurs:MARIANO PAREDES Y N73					
Teléfono: 022465550					
Obligado a llevar contabilidad: SI					
Agente de Retención Resolución No. 1					
Razón Social/Nombre y Apellidos: DREAMS FACTORY					
Identificación: 0992762101001					
Fecha Emisión: 02/07/2025					
Código	Descripción	Cantidad	Precio	Descuento	Subtotal
2PACE1901	Repuesto Teclado GWIN141-10BK para lapto	1.00	35.0000	0.00	35.00
Forma de Pago					
Tipo: SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO					
Valor: 40.25		Plazo: 0días			
Información Adicional					
Dirección:					
Teléfono:					
Correo: info@compuya.com.ec					
Comentarios: ORDEN GYQ02223 : CAMBIO DE TECLADO					
Subtotal		15 %:		35.00	
Subtotal		0%:		0.00	
No objeto IVA:		0.00			
Excento IVA:		0.00			
Sin impuesto:		35.00			
Total descuento:		0.00			
ICE:		0.00			
Total IVA		15 %:		5.25	
IRBPNR:		0.00			
Valor Total:		40.25			

TRANSFERENCIA DE INGRESO Y EGRESO DE EQUIPOS AL SERVICIO TÉCNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA INTERNO

Este proceso describe los pasos para aceptar las transferencias virtuales de inventario enviadas desde las sucursales hacia la bodega de servicio técnico, con el fin de realizar reparaciones a los equipos y posterior devolución, en caso de haber sido reparado y corroborado su correcto funcionamiento.

1.- OBJETIVO

Gestionar las transferencias virtuales de inventario entre sucursales y la bodega de servicio técnico mediante su registro de ingreso y egresos en el sistema MBA3, con el fin de asegurar el control de los movimientos y una adecuada administración del inventario.

2.- ALCANCE

1. Aceptar los equipos con novedades a la bodega de servicio técnico para su respectiva reparación de estos y evidenciar de forma transparente la ubicación actual del inventario en el sistema, garantizando el control del inventario.
2. Transferir los equipos reparados en el sistema para su despacho y reintegración a las sucursales de origen, con el fin de garantizar su disponibilidad para la venta.

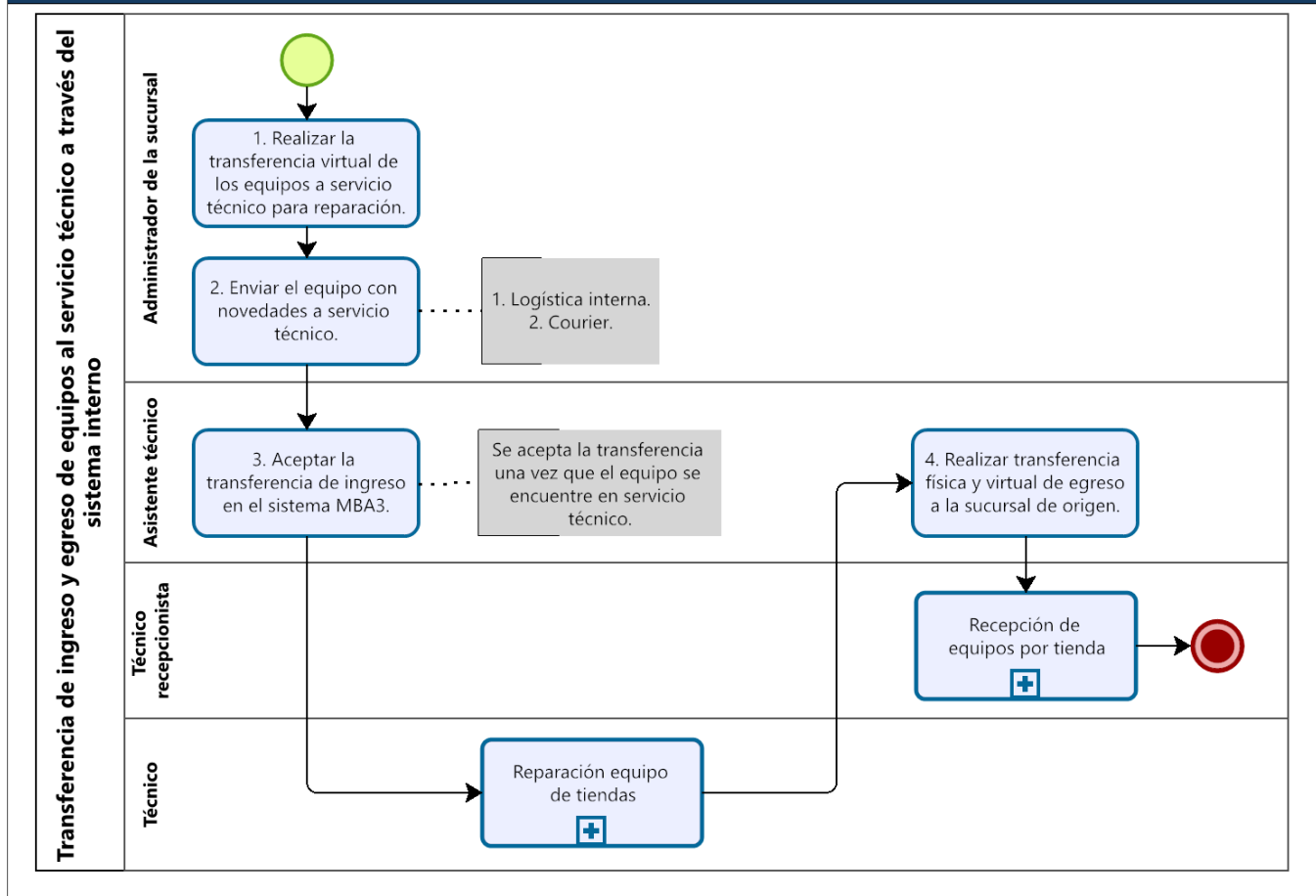
3.- POLÍTICAS

1. La transferencia debe ser confirmada en el sistema dentro de un máximo de 8 días hábiles, permitiendo el tiempo necesario para la llegada del equipo desde el centro logístico.
 - Si el equipo no llega físicamente dentro del plazo establecido, se generará una nueva transferencia de devolución a la sucursal de origen.
2. Es obligatorio registrar, actualizar y cerrar todas las órdenes de trabajo en la plataforma Ordery para asegurar el control operativo y el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Transferencia de inventario virtual a la bodega de servicio técnico.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Transferencia de inventario virtual a la bodega de servicio técnico para reparación del equipo por parte de la sucursal.
 - **Documento:** Transferencia de inventario.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente Técnico Administrativo / Jefe de servicio técnico	• Aceptar la transferencia de ingreso en el sistema una vez que el equipo físico haya sido recibido en la bodega de servicio técnico. 1. Acceder a MBA3 con las credenciales asignadas (<i>Usuario y contraseña</i>). 2. Seleccionar la opción Inventario en el menú principal del sistema MBA3. 3. Seleccionar la opción BODEGA en el menú de inventario. 4. Dentro del módulo de BODEGA, se procede a seleccionar la opción TRANSFERENCIA DE BODEGA y posteriormente NUEVO INGRESO: 4.1. Revisar y seleccionar la bodega de destino según corresponda: Servicio TÉCNICO (<i>Quito o Guayaquil</i>). 4.2. Seleccionar la transferencia y verificar que el número de serie coincida con el equipo recibido en el departamento. - Nota: Solo se acepta la transferencia, siempre y cuando se reciba un acta y el equipo físico en el departamento de	• Transferencia de ingreso aceptada en el sistema MBA3. • Confirmación de transferencia aceptada (<i>Después de ser validado</i>) por medio de email.	• 2 a 3 min. (<i>Depende de la cantidad de ítems por revisar</i>).

		servicio técnico. 4.3. Una vez validado la información del sistema junto con el acta de entrega y el producto físico, se procede a aceptar la transferencia (<i>Seleccionar confirmar</i>). 4.4. Firmar el acta de transferencia como constancia de recepción. 4.5. Guardar el documento de la transferencia de inventario en una carpeta de ingresos.		
2	Asistente Técnico Administrativo / Jefe de servicio técnico	- Realizar la transferencia de egreso en el sistema hacia la sucursal de origen, una vez que el equipo haya sido reparado para su envío. - Acceder a MBA3 con las credenciales asignadas (<i>Usuario y contraseña</i>). - Seleccionar la opción Inventario en el menú principal del sistema MBA3. - Seleccionar la opción BODEGA en el menú de inventario. - Dentro del módulo de BODEGA, se procede a seleccionar la opción TRANSFERENCIA DE BODEGA y posteriormente NUEVO EGRESO: - En la información del movimiento completar la bodega de salida (<i>Servicio técnico Quito/Guayaquil</i>) y destino (<i>Sucursal - Ciudad</i>). - En el campo de memo se registra la siguiente descripción: ENVIÓ PARA REVISIÓN/APROBACIÓN POR (<i>NOMBRE DEL PERSONAL RESPONSABLE</i>). - Completar la información del producto que se a transferir a la	- Transferencia de egreso registrada en el sistema MBA3. - Cierre de la orden de trabajo en la plataforma Ordery, generando e imprimiendo el informe técnico correspondiente.	2 a 3 min. (<i>Depende de la cantidad de ítems por revisar</i>).

		sucursal, detallando: ▪ Código. ▪ Nombre del producto. ▪ Existencia. ▪ Cantidad por transferir. 1.4. Una vez completada la información del producto, se procede a seleccionar confirmar para realizar la transferencia. • Entregar al técnico recepcionista, quien coordinará con el Área de Centro Logístico y Distribución la recolección de los productos reparados <i>(En caso de que el técnico recepcionista no esté disponible, esta coordinación será realizada por el Asistente Técnico Administrativo)</i>. ○ Una vez enviado el producto a la sucursal de destino, se procede a registrar el número de la transferencia en la orden de trabajo en la plataforma Orderly para dejarlo cerrado.		
--	--	--	--	--

REPORTE DE ACTIVIDADES POR GARANTÍA Y SOPORTES

Este proceso describe las etapas para la elaboración del informe quincenal de garantías y soportes técnicos, permitiendo a la empresa Novisolutions verificar de manera contable las actividades realizadas y autorizar el pago correspondiente a la empresa Novitecnología.

1.- OBJETIVO

Elaborar el reporte quincenal de garantías y soportes técnicos mediante la descarga y consolidación de información de la plataforma Orderly, con el fin de enviar al área de contabilidad para que valide las actividades ejecutadas y gestione el pago correspondiente.

2.- ALCANCE

Enviar el reporte quincenal de las actividades realizadas (*Garantías y soportes*) por el área de servicio técnico al departamento de contabilidad, para que este proceda con la validación y trámite de pago correspondiente.

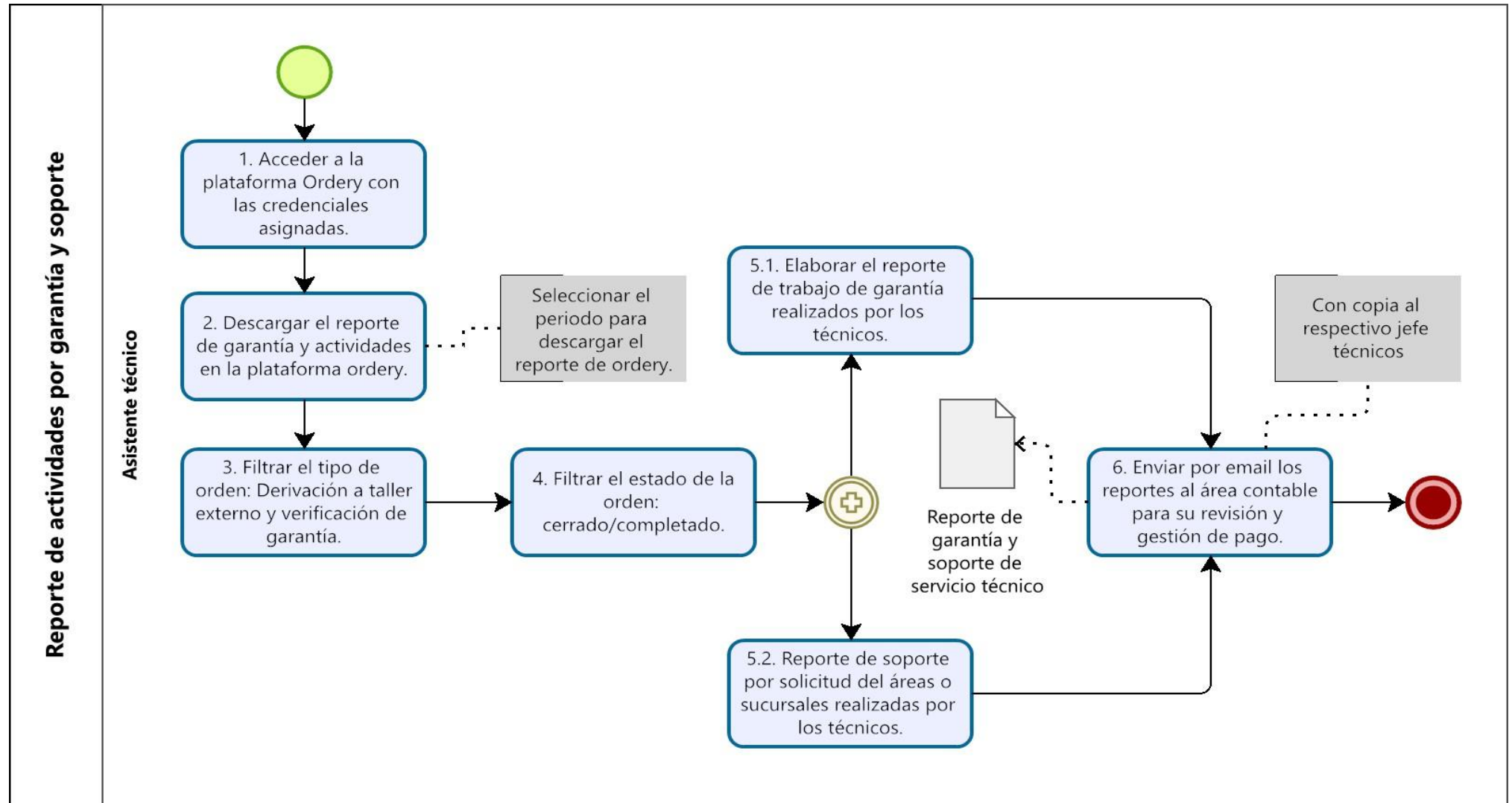
3.- POLÍTICAS

1. Se utiliza la plataforma para generar órdenes de trabajo para gestión de garantías de clientes y soporte a sucursales o áreas operativas.
2. Presentar dos reportes diferentes que detallen (*Por separado*) las actividades realizadas para garantía y las de soporte a sucursales o áreas operativas, para facilitar su revisión y validación por el departamento de contabilidad.
 - La presentación de los reportes deberá realizarse de manera quincenal.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Informe de soporte técnicos y servicios generados quincenalmente.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Gestión de los pagos correspondientes a los servicios y productos utilizados en las actividades de soporte a tiendas, y garantía de productos.
 - **Documento:** Reporte de garantía y actividades.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente Técnico Administrativo	• Descargar el reporte de garantía en la plataforma Ordery: 1. Acceder a la plataforma Ordery con las credenciales asignadas (<i>Usuario y contraseña</i>). 2. Seleccionar el icono de INFORMES en el menú principal de la plataforma. 3. Seleccionar la modulo ÓRDENES y posteriormente la opción ÓRDENES CREADAS. 4. Seleccionar el periodo: EL MES PASADO. 5. Una vez filtrado el periodo, seleccionar el módulo ACCIONES para realizar la descarga haciendo clic en la opción exportar: ○ Se procede a descargar el reporte de actividades. 6. Una vez descargado el reporte de órdenes creadas, se procede lo siguiente: ○ Filtrar en la columna de tipo de orden del reporte a solamente: Derivación a taller externo y verificación de garantía.	• Archivo de Ordery descargado, preparado para la elaboración de los reportes de garantía y soporte del servicio técnico.	• 8 a 10 min.

		○ Filtrar en la columna del estado de la orden del reporte, excluyendo: NUEVO, EN CURSO, ESPERANDO REPUESTO. - Nota: Esta información servirá para la elaboración del reporte de trabajo de garantía (<i>Elaborado al final del mes</i>).		
2	Asistente Técnico Administrativo	• Una vez filtrado, se procede a elaborar el reporte de trabajo de garantía realizados por los técnicos (UIO/GYE) en base a la información del reporte de Orderly, en donde se detalla lo siguiente: ○ Fecha de creación. ○ Número de orden. ○ Tipo de orden. ○ Estado. ○ Nombre del cliente. ○ Grupo o categoría del dispositivo. ○ Marca y Modelo de dispositivo. ○ Nombre del Especialista asignado. ○ Notas del especialista. ○ Servicios/Obras. ○ Cantidad. ○ Valor. ○ Código de repuesto. • Posteriormente se procede a elaborar el reporte de soporte por requerimiento de Área o sucursales realizadas por los técnicos	• Reporte mensual de trabajo de garantías (UIO/GYE). • Reporte mensual de soporte técnico (UIO/GYE).	• 15 a 20 min. (<i>Tiempo estimado para la elaboración de reporte de trabajo de garantía</i>). • 2 a 3 min. (<i>Tiempo estimado para actualizar la información en el reporte de soporte por requerimiento</i>

		(UIO/GYE) en base a la información del reporte de Ordery, en donde se detalla lo siguiente: ○ Fecha de creación. ○ Nombre del Técnico. ○ Cantidad de técnicos ○ Horario de inicio y salida. ○ Horas de trabajo. ○ Lugar. ○ Asunto. ○ Total. - Nota: Este reporte debe actualizarse de manera manual conforme se vayan realizando las actividades relacionadas con los soportes de ayuda.		).
3	Asistente Técnico Administrativo	• Al final del mes, se procede a enviar el reporte de garantía y soporte de servicio técnico al asistente de contabilidad (<i>Responsable del área de servicio técnico</i>) para su revisión y gestión de pago.	• Envío asistente contable (contabilidad3@novitec.com.ec) del detalle de los servicios de garantía, así como los soportes técnicos (<i>Mesa de ayuda</i>) para la revisión y ejecución del pago correspondiente.	• 5 min.

7.1- ANEXOS – GARANTIAS Y SOPORTES INTERNOS

**SERVICIO TECNICO SUCURSAL ... (GYE/UIO)**

DEL 1 AL 30 DE ____ DEL 2025

[illegible]

7.2- ANEXOS – GARANTIAS Y SOPORTES EXTERNOS

[illegible]

TRABAJO QUE ESTAN REALIZANDO LOS TÉCNICOS DE NOVITEC GYE DEL 1 AL 30 DE JUNIO

FECHA	NOMBRE DE LOS TECNICOS	CANTIDAD DE TECNICOS	HORARIO INICIAL	HORARIO DE SALIDA	HORAS TRABAJADAS	LUGAR	ASUNTO	TOTAL

\$

—

REPORTE DE GASTOS DE CAJA CHICA

Este proceso se centra en la clasificación y el registro de manera ordenada y transparente de los gastos efectuados por el equipo de servicio técnico mediante el uso del fondo de caja chica para su respectivo reembolso.

1.- OBJETIVO

Registrar los gastos realizados por el equipo de servicio técnico a través del fondo de caja chica del área, con el fin de garantizar una rendición de cuentas ordenada, transparente y oportuna ante el área contable.

2.- ALCANCE

Mantener un registro preciso, ordenado y documentado de los gastos efectuados por el equipo de servicio técnico, con el fin de facilitar su revisión y respaldar adecuadamente el proceso de reembolso por parte del área contable.

3.- POLÍTICAS

1. El reporte de gastos de caja chica deberá generarse y presentarse para revisión y aprobación del Jefe de Servicio Técnico cada 15 días o cuando el fondo esté próximo a agotarse.
2. Penalidades por incumplimiento de disposiciones:
 - Los **documentos presentados fuera de la fecha correspondiente** serán rechazados y los valores serán descontados al custodio responsable de la caja chica.
 - El **envío de la liquidación de caja chica fuera del tiempo establecido** generará llamados de atención y, dependiendo de la reincidencia o gravedad, podrá aplicarse un descuento en la remuneración del responsable.
 - Las **facturas o notas de venta caducadas** no serán aceptadas como respaldo del gasto y el valor correspondiente será descontado al custodio.
3. Sustento de gastos con facturas:
 - Para que una factura sea aceptada como respaldo de gastos de caja chica deberá cumplir con las siguientes condiciones:
 - La factura debe estar emitida a nombre del custodio de la caja chica.
 - No debe presentar manchones, tachones ni enmendaduras.
 - Debe encontrarse vigente, verificando previamente la fecha de caducidad del

documento.

- Debe tener completado el campo de forma de pago.
- Todos los campos de la factura deben estar completamente llenos según la impresión del proveedor.
- Debe contar con firma en el espacio “Recibí Conforme” o “Autorizado por”.
- Las facturas superiores a \$50,00 deberán:
 - Contar con autorización previa.
 - Estar emitidas a nombre de Novitecnología Cía. Ltda.
 - Ser reportadas al área de Contabilidad para la emisión de la retención correspondiente, previo al pago descontando dicho impuesto.

4. Políticas de alimentación:

- Se autoriza el gasto de alimentación para el personal cuando, por motivos laborales, deba permanecer en el establecimiento después de las 22h00, en situaciones como:
 - Auditorías.
 - Recepción de mercadería.
 - Mantenimiento de equipos o aires acondicionados.
 - Cambios de publicidad.
 - Reparaciones o arreglos que no puedan realizarse en horario de atención.
- El gasto deberá estar respaldado con registro biométrico de salida por cada colaborador.
- El valor máximo autorizado es de \$2,00 por persona.
- El consumo debe realizarse el mismo día del evento, por lo que no se aceptarán facturas emitidas en fechas distintas.

5. Políticas de alimentación:

- Se podrán registrar gastos correspondientes a:
 - Compras menores para el local.
 - Peajes.
 - Combustible autorizado.
- En caso de gastos de combustible, se deberá registrar la placa del vehículo y a quién pertenece (en caso de ser un empleado).
- La movilización después de las 22h00 podrá registrarse con un valor máximo de \$3,00 por persona, debidamente justificado con registro biométrico.
- En casos de movilización por ventas puntuales, el gasto de combustible deberá:

- Registrarse el mismo día en que se realice la transferencia y la venta del producto.
- Tener coherencia entre el valor del combustible y la distancia recorrida entre los puntos de traslado.
- No se aceptarán facturas con fechas diferentes al día de la operación.
- Si estas condiciones no se cumplen, el gasto no será validado.

6. Sustento mediante recibos:

- Los recibos solo se aceptarán para gastos de movilización.
- Como respaldo se aceptarán tickets de taxi o comprobantes de aplicaciones de transporte, preferentemente de:
 - Uber.
 - InDrive
 - Cabify
- El total de gastos sustentados con recibos no podrá superar el 10% del valor total de los gastos reportados.

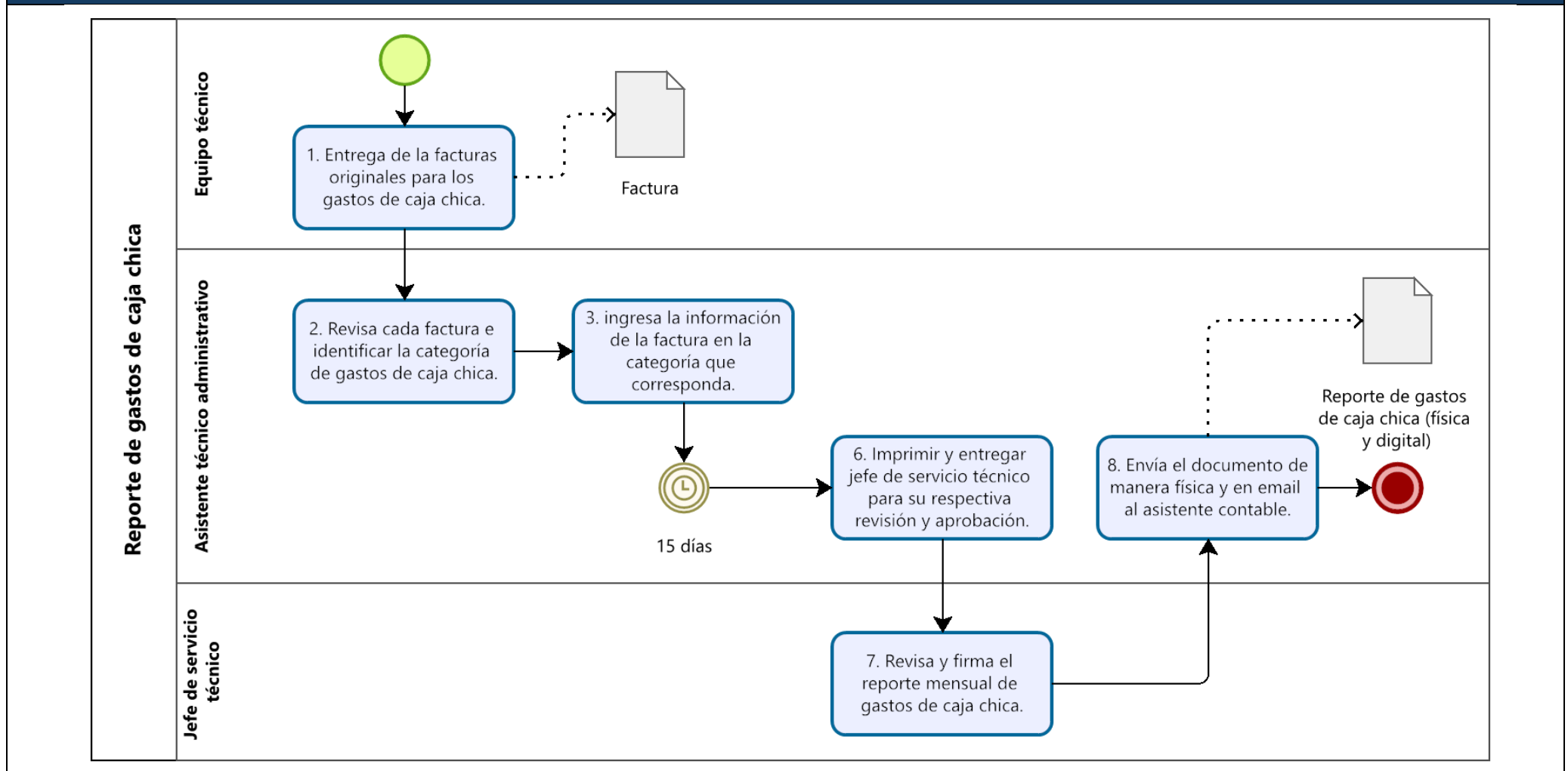
7. Autorizaciones especiales:

- En caso de traslados de mercadería entre tiendas, se deberá adjuntar obligatoriamente:
 - Factura de venta.
 - Documento de transferencia de mercadería.
 - Tickets de taxi o comprobantes de aplicaciones de movilización disponibles en la provincia.
- Todos los gastos de alimentación y movilización deberán contar con la autorización previa del supervisor de tienda.
- Los gastos de movilización relacionados con ventas puntuales deberán contar con autorización del supervisor de tienda.
- Cualquier gasto de movilización que no cuente con autorización previa no será reembolsado.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Facturas originales del servicio o producto que adquirió el equipo de servicio técnico.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Gestión de viáticos para el equipo técnico para el desarrollo de sus actividades.
 - **Documento:** Facturas de los gastos.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente Técnico Administrativo	• Revisar cada factura e identificar la categoría de gastos de caja chica en la que pertenece: 1. Adecuaciones locales. 2. Alimentación. 3. Movilización. 4. Suministros de limpieza / oficina. 5. <i>Otros gastos.</i> 6. Gastos no deducibles. • Una vez identificado la categoría de gasto, se procede a registrar la información de la factura en el reporte de caja chica (<i>Anexo 1</i>), detallando lo siguiente 1. Fecha del comprobante. 2. Número de la factura / Nota de venta / Vale de caja. 3. Proveedor. 4. Descripción del gasto.	• Facturas revisadas y clasificadas según tipo de gasto de caja chica. • Reporte actualizado de caja chica con el registro detallado de cada factura (<i>Campos: fecha, proveedor, número de factura, descripción del gasto, subtotales, IVA, total, valor neto y observaciones</i>).	2 a 3 min (<i>Tiempo estimado para actualizar la información en el reporte de gastos de caja chica</i>).

		5. Informe Resumen caja chica. ○ Subtotal sin IVA. ○ Subtotal con IVA. ○ IVA. ○ Total. • Una vez registrada la información de todas las facturas, el reporte de caja chica automáticamente, obteniendo la siguiente información. ○ Valor por reembolsar: Se suma el valor subtotal de todas las categorías. ○ Fondo de caja chica: Indicar el valor de la caja chica asignada. ○ Fondo disponible: Es la cantidad vigente en el fondo para continuar con la gestión de viáticos por caja chica.		
2	Jefe de servicio técnico	• Cada 15 días o cuando la caja chica esté próxima a agotarse, se deberá imprimir el reporte y entregarlo al Jefe de Servicio Técnico para su respectiva revisión y aprobación (<i>Firma del documento</i>). • Una vez aprobado el reporte quincenal de gastos de caja chica, el documento deberá enviarse de manera física y por correo electrónico al asistente contable.	• Enviar el reporte de caja chica al asistente contable (contabilidad3@novitec.com.ec) adjuntando el soporte respectivo firmado por el Jefe de Servicio técnico.	• 10 min.

- En caso de servicio técnico GYE debe generar una guía de entrega y enviar hacia al área de contabilidad.

7.- ANEXOS

- **Anexo 1:** Reporte de gastos de caja chica.

[illegible]

- **Anexo 2:** Instrucciones para el completado del reporte de caja chica.

CASILLEROS DE LLENADO	Los casilleros colorados de color NARANJA son de llenado obligatorio
FECHAS MÁXIMO DE ENVÍO DE CAJA CHICA	El custodio debe envía los documentos correspondientes al mes de gestión MÁXIMO HASTA EL DÍA 23 DE CADA MES, NO SE RECIBEN COMPROBANTES DE FECHAS ANTERIORES (dichos valores seran cubiertos por el custodio), EN EL CASO DE QUE YA ESTE CONSUMIDO EL 70% DEL VALOR, inmediatamente solicitar el REEMBOLSO

DETALLE DE COLUMNAS A LLENAR	ACCIÓN A REALIZAR
CÓDIGO	Escoger el CÓDIGO de la sucursal a la cual pertenece
SUCURSAL	Casillero bloqueado información automática
NOMBRE SUCURSAL	Casillero bloqueado información automática
NOMBRE DEL CUSTODIO	Ingresar nombres y apellidos de la persona responsable del FONDO DE CAJA CHICA
FECHA GENERACIÓN CAJA CHICA	Ingresar la fecha en la cual se envía el archivo de caja chica
# CAJA CHICA	Número automático que se vincula con el CÓDIGO de la sucursal y la fecha de envío

ITEM	Dato automático bloqueado, no realizar ninguna acción
FECHA DEL COMPROBANTE	Ingresar la fecha que consta en la FACTURA / NOTA DE VENTA / VALE DE CAJA
FACTURA / NOTA DE VENTA / VALE DE CAJA	Casillero para ingresar los datos del NÚMERO de factura, el mismo que debe tener todos los datos (Ejemplo: 001-001-000000001)
PROVEEDOR	Los datos completos del Proveedor de acuerdo a lo que esté detallado en la FACTURA / NOTA DE VENTA / VALE DE CAJA
DESCRIPCIÓN	Se debe ingresar la descripción de la compra o actividad gestionada el motivo de la misma
TIPO DE GASTO	Este campo tiene un desplegador automático, el cual permite escoger el tipo de gasto, al escoger OTROS GASTOS O GASTOS NO DEDUCIBLES, se debe poner en la DESCRIPCIÓN el detalle del gasto
SUB TOTAL SIN IVA	Colocar el valor de las NOTAS DE VENTA y VALES DE CAJA, En el caso de las FACTURAS, existe discriminado el valor de SUBTOTAL SIN IVA, en este casillero se debe poner ese dato para que no se calcule el IVA.
SUB TOTAL CON IVA	Ingresar el valor de la FACTURA DE VENTA que tiene IVA
IVA 15%	Casillero bloqueado de cálculo automático
TOTAL	Casillero bloqueado de cálculo automático

REPORTE DE GUIA DE ENTREGA (COURIER)

Este proceso se centra en el registro de todas las transacciones realizadas por Courier para la revisión del área contable para la facturación respectiva al proveedor.

1.- OBJETIVO

Notificar al Área Contable la cantidad de guías de entrega generadas diariamente a través del servicio de Courier, con el fin de facilitar su revisión y el registro contable respectivo una vez recibida la factura del proveedor.

2.- ALCANCE

Envío diario del reporte detallado de guías de entrega emitidas por el servicio de Courier utilizado para la distribución de equipos hacia clientes y sucursales ubicadas en distintas provincias.

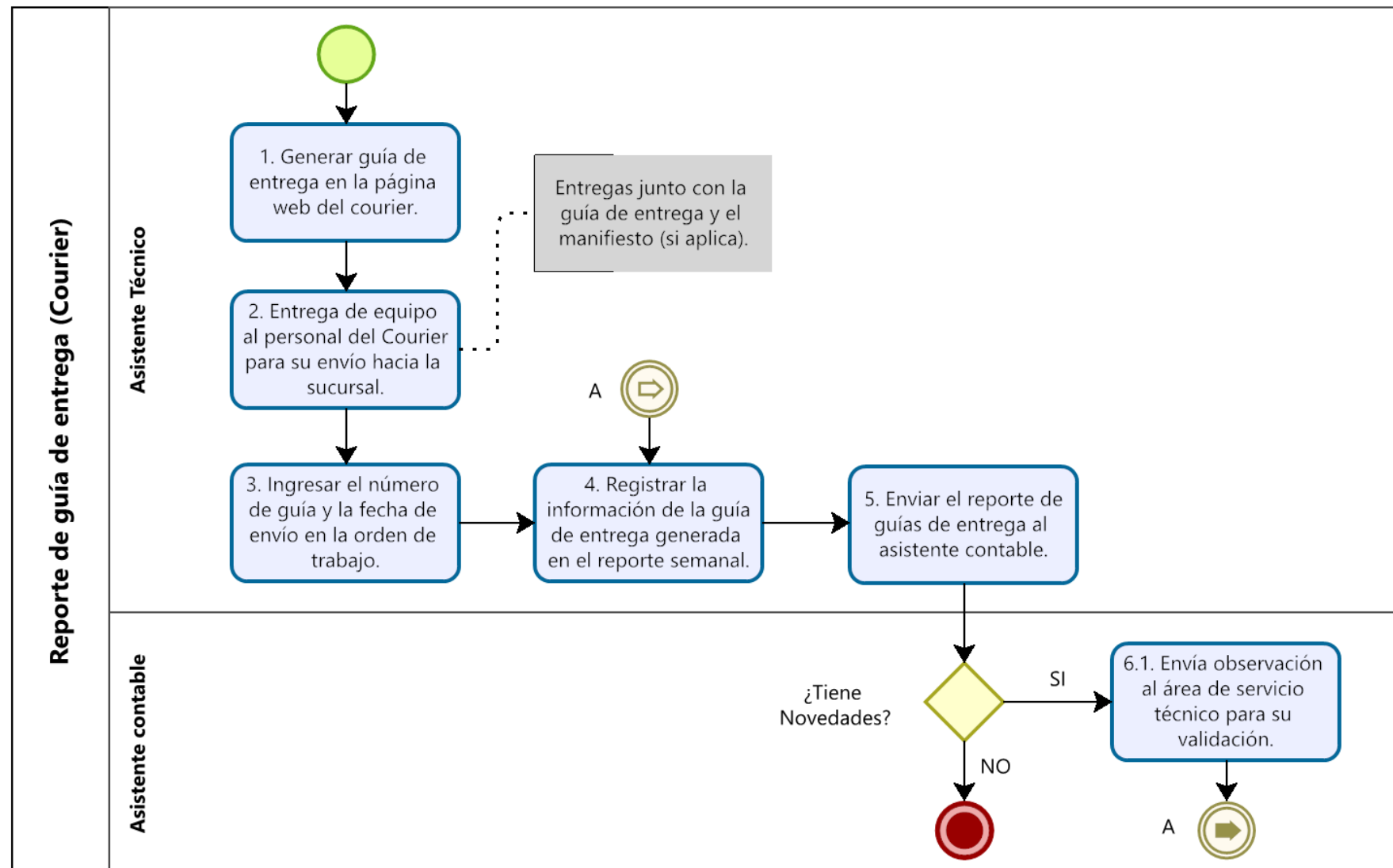
3.- POLÍTICAS

1. Toda la documentación generada por una entrega por medio de Courier debe ser debidamente registrada en el mismo día para garantizar el control y seguimiento de esta.
2. El reporte de guías de entrega deberá enviarse diariamente al Área Contable para su validación y revisión.
 - En caso de no haberse generado ninguna guía de entrega en el día, no será necesario realizar el envío del reporte.
3. Toda guía de entrega debe contar con su respaldo digital o físico (*Captura de pantalla, documento generado por el Courier o manifiesto, si aplica*) como evidencia del envío.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de guías de entrega y manifiesto.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Envío por Courier de los productos restaurados a tiendas y/o clientes conservando un registro documental de cada transacción.
 - **Documento:** Reporte de guías de entrega.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente Técnico Administrativo	• Generar la guía de entrega en la página web del servicio de mensajería (<i>Courier</i>) con el detalle que consta la orden de trabajo: ○ <u>Completar los datos del destinatario, incluyendo:</u> ▪ Número de cédula. ▪ Nombres y apellidos. ▪ Dirección exacta. ▪ Correo electrónico. ▪ Número de teléfono. ▪ Ciudad de destino. ○ Entregar el equipo junto con la guía de entrega al personal del Courier para su respectivo envío hacia la sucursal de destino.	• Guía de entrega generada y equipo entregado al Courier, con documentación de respaldo (<i>Si aplica</i>). • <i>Documentación de envío por Courier (Guía de entrega y Manifiesto).</i> • <i>Respaldo de documento (Transferencia y factura) del equipo entregado.</i>	• 3 a 4 min.

		• Importante: En caso de que el servicio Courier solicite un manifiesto u otros documentos adicionales, estos deben ser generados y adjuntados para contar con el respaldo completo del envío.		
2	Asistente Técnico Administrativo	• Una vez entregados los equipos al Courier, se procede a ingresar el número de guía generada y la fecha de envío en cada una de las órdenes de trabajo correspondientes. • Se registra con el siguiente formato: <i>Equipo enviado el dd/mm/aaaa con guía de entrega N.º XXXXXXXX.</i>	• Órdenes de trabajo actualizadas con número de guía y fecha de envío como respaldo del envío y trazabilidad del equipo.	• 1 min.
3	Asistente Técnico Administrativo	• Registrar diariamente la información de cada guía de entrega generada en el reporte semanal correspondiente, actualizando el documento con los siguientes datos: ▪ Número de guía de entrega. ▪ Centro de costo. ▪ Fecha de envío. ▪ Hora de envío. ▪ Ciudad.	• Reporte semanal de guías de entrega actualizado y detallado. • <i>Documentación de envío por Courier (Guía de entrega y Manifiesto).</i> • <i>Respaldo de documento (Transferencia y factura) del equipo entregado.</i>	• 3 a 5 min. (Depende de la cantidad de guía de entrega por registrar).

		▪ Nombre del remitente. ▪ Número de sucursal remitente. ▪ Nombre del destinatario. ▪ Ciudad de destino. ▪ Nombre de la sucursal de destino. ▪ Número de transferencia. ▪ Número de factura. ▪ Estado de la guía de entrega. ▪ Observaciones. ▪ Motivo de envío. ▪ Código del vendedor.		
4	Asistente Técnico Administrativo	• Enviar el reporte de guías de entrega al asistente contable (<i>Este envío debe realizarse diariamente, únicamente en caso de haberse generado una guía de entrega</i>): ○ Antes del envío, revisar el documento para asegurarse de que toda la información esté completa, correctamente registrada y en orden. ○ <u>¿Tiene novedades sobre la información del reporte?</u> ▪ SI: Se procede a justificar en base a las consultas u observaciones del asistente	• Envío de reportes de guía de entrega al asistente contable (cuentasporcobrar2@novicompu.com) para su revisión. • En caso de que el asistente contable identifique novedades en la información, el asistente técnico administrativo deberá realizar la respectiva justificación y realizar los ajustes necesarios si es necesario.	• 2 min.

		contable. ▪ NO: Finaliza el proceso. • Importante: El reporte de guías de entrega deberá enviarse al asistente contable antes del cierre de la jornada laboral.		
--	--	---	--	--

7.- ANEXOS

- **Anexo:** Formato Reporte de guía de entrega.

Fecha: Nombre sucursal: Nombre del responsable: SERVICIO TECNICO (GUAYAQUIL/QUITO)														
NUMERO DE GUIA	CENTRO DE COSTO	FECHA	CIUDAD	NOMBRE REMITENTE	NOMBRE SUCURSAL REMITENTE	NOMBRE DESTINATARIO	CIUDAD DESTINO	NOMBRE SUCURSAL DESTINO	NUM. TRANSFERENCIA	NUMERO DE FACTURA	ESTADO DE LA GUIA	OBSERVACIONES POR EL PRODUCTO	NOMBRE VENDEDOR (TRANSFERENCIA)	NUMERO FACTURA TRANSFERENCIA

GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA PARA LAS TIENDAS RETAILS

En la apertura o cierre de las sucursales de la empresa se requiere de la instalación o desconexión de los servicios tecnológicos, este procedimiento se en garantizar que la sucursal pueda operar / cesar las actividades oportunamente de acorde a los tiempos establecidos.

1.- OBJETIVO

Gestionar los servicios tecnológicos necesarios (*Telefonía, internet y otros*), mediante la coordinación con proveedores externos, con el fin de asegurar la operatividad y el correcto funcionamiento de las transacciones en la sucursal.

2.- ALCANCE

1. Coordinar la oportuna instalación de servicios de tecnología requeridos por las tiendas para su funcionamiento, así como la comunicación interna o externa en línea.
2. Efectuar la suspensión de servicios tecnológicos por el cierre de una sucursal, y el traslado de equipos para devolución al proveedor externo.

3.- POLÍTICAS

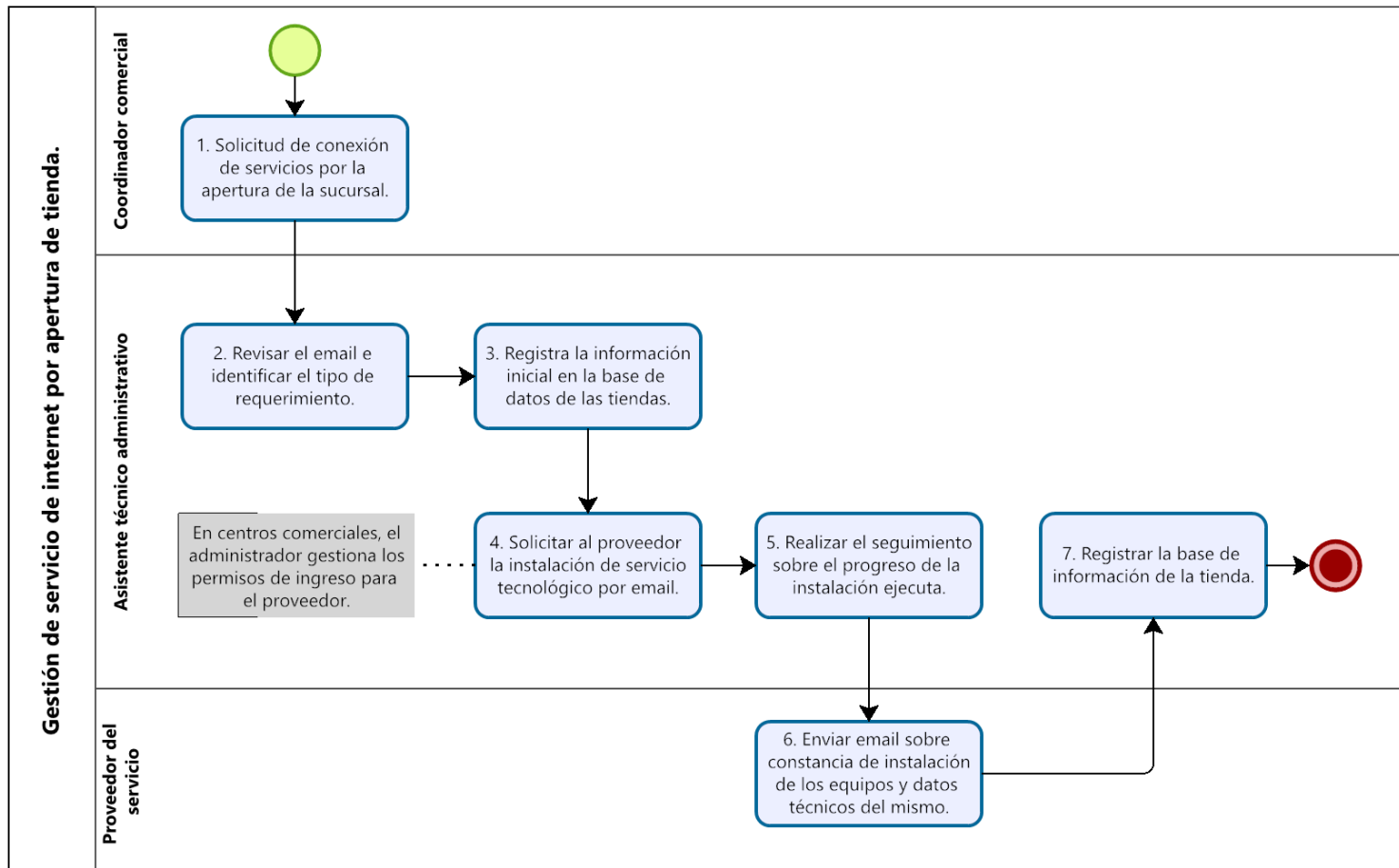
1. Toda solicitud para la conexión y desconexión de un servicio tecnológico debe ser solicitado con un mínimo de 15 días de anticipación a la fecha planificada para la apertura o cierre de la sucursal.
2. El área comercial en la instalación o suspensión de los servicios debe realizar la debida validación previo a considerar el punto cerrado.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Requerimiento por email del área comercial para notificar la apertura o cierre de una sucursal para la gestión externa de los servicios tecnológicos.

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIO DE INTERNET POR APERTURA DE TIENDA.

5.1.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Requerimiento de servicios tecnológicos de internet y telefonía por apertura o cambio de sucursal.
 - **Documento:** Correo electrónico sobre la solicitud de conexión de servicios por parte del coordinador comercial.
 - Se detallará dentro del email la información correspondiente de la ubicación del local para la gestión debida con el proveedor de servicios tecnológicos.

6.2.- ACTIVIDADES

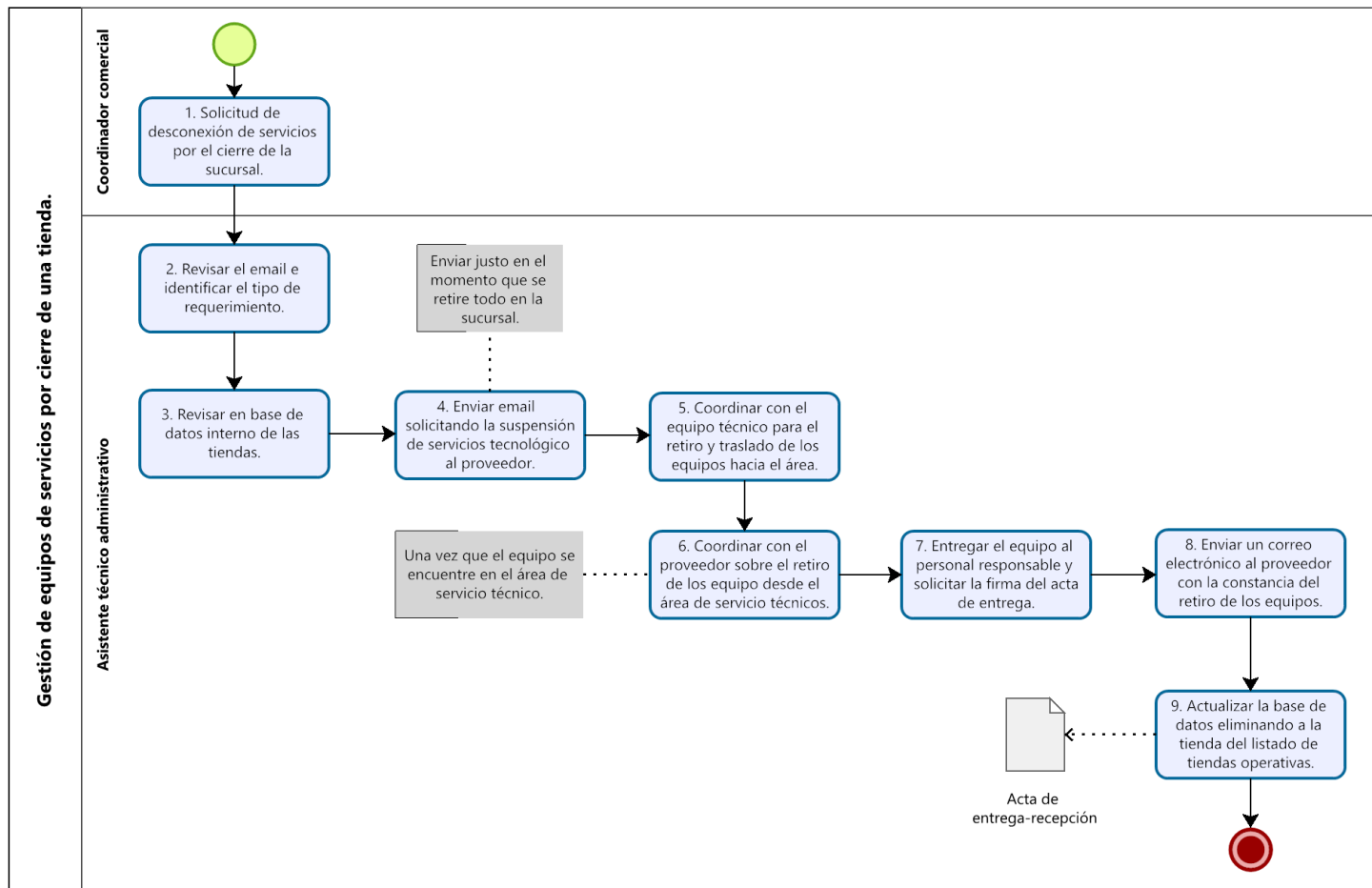
ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente Técnico Administrativo	• Revisar el correo electrónico e identificar el tipo de requerimiento solicitado por el coordinador comercial: 1. Registra la información inicial (<i>Del email de solicitud de conexión</i>) en la base de información de las tiendas que actualmente cuenta con el servicio. 2. Solicitar el login de acceso e instalación de servicios de internet y telefonía al proveedor por email, detallado lo siguiente: • Nombre del local.	• Envía email al proveedor dando indicaciones del nuevo local a implementar y los servicios requeridos previo a la fecha de apertura. • Seguimiento con el supervisor de tienda sobre el avance de la instalación.	• Se gestiona a partir de la recepción del email por parte del área comercial. • Este proceso se debe efectuar mínimo 15 días antes de la apertura de la tienda.

		• Dirección exacta del local (<i>Incluir referencias</i>). • Nombre de la persona a cargo de la sucursal. • Número de contacto con la persona a cargo. • Adjuntar ubicación de local en Google Maps (<i>Link</i>). - <u>Nota:</u> En caso de que la tienda sea en un centro comercial, el administrador de la sucursal debe gestionar los permisos correspondientes para el ingreso de personal del servicio tecnológicos al local. • Realizar el seguimiento con el supervisor y/o administrador de la tienda sobre el progreso de la instalación ejecutada por el proveedor de servicio.	• Constancia de instalación recibida por parte del proveedor (<i>Con fecha de puesta en marcha y detalles técnicos</i>). • Actualización del estado de la tienda en la base de datos interno del área de servicio técnico para el control y seguimiento de los servicios técnicos activos e inactivos. • Una vez que el local haya sido mapeado, verificado y validado, se deberá notificar por medio del correo electrónico correspondiente para	
--	--	---	---	--

		• Al concluir la instalación, el proveedor enviará un correo electrónico con la constancia de instalación de los equipos (<i>Internet y telefonía</i>), incluyendo detalles técnicos del servicio y fecha de puesta en marcha. • En base a la información técnica, se registra a la base interna de datos para mantener un control y seguimiento adecuado de los servicios técnicos activos e inactivos. • Importante: En caso de que la jurisdicción no se encuentre dentro del área de cobertura del asistente técnico administrativo, se deberá coordinar con el responsable asignado en la zona para que realice la gestión correspondiente del retiro o instalación de los equipos tecnológicos.	iniciar con la gestión de apertura.	
--	--	--	--	--

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE EQUIPOS DE SERVICIOS POR CIERRE DE UNA TIENDA.

5.2.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Cierre permanente a una sucursal por bajo nivel de ingresos o cambio de ubicación estratégico.
 - **Documento:** Correo electrónico de notificación de cierre de sucursal por parte del coordinador comercial.
 - Al gestionar el traslado de una tienda a un nuevo local o el cierre definitivo, se deberá enviar un correo electrónico al área de servicio técnico para coordinar el retiro de los equipos en la ubicación correspondiente. *(Adicionalmente toma 30 días para que el proveedor de internet y telefonía retire los equipo en el departamento de servicio técnico).*

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente Técnico Administrativo	• Revisar el correo electrónico e identificar el tipo de requerimiento enviado por el coordinador comercial: 1. Revisar en base de datos de las tiendas mediante el número de la tienda para identificar la siguiente información: ▪ Nombre de responsable <i>(Administrador de la sucursal)</i>. ▪ Número de identificación del responsable <i>(Administrador de la sucursal)</i>.	• Email enviado al proveedor solicitando la suspensión del servicio <i>(Coordina el retiro del equipo)</i>. • Proveedor coordinado para el retiro definitivo de los equipos (un mes después de la suspensión).	• Se gestiona a partir de la recepción del email por parte del área comercial. • Este proceso se debe efectuar una vez se traslade el total de la mercadería.

		▪ Número de teléfono del responsable (<i>Administrador de la sucursal</i>). ▪ Email corporativo del responsable (<i>Administrador de la sucursal</i>). ▪ Nombre del supervisor de la tienda. ▪ Correo empresarial del supervisor de la tienda. ▪ Número de teléfono del supervisor de la tienda. ▪ Proveedor de internet. ▪ <i>para su respectiva gestión y coordinación con el proveedor</i>). ▪ Login de acceso de internet. ▪ Dirección de la sucursal (<i>Con referencias</i>). ▪ Ciudad. 2. Enviar email al proveedor del servicio de internet y telefónica, solicitando la suspensión de servicios (<i>Justo en el momento que se retire todo en la sucursal</i>), detallando lo siguiente: ▪ Nombre de la sucursal.	• Email enviado al proveedor con constancia de retiro, adjuntando fotografías y acta escaneada. • Actualización del estado de la tienda a INACTIVO en la base de datos interno del área de servicio técnico para el control y seguimiento de los servicios técnicos.	
--	--	--	---	--

		▪ Login de acceso al servicio. ▪ Dirección exacta de la sucursal (<i>Con referencias</i>). - Nota: Si la tienda se encuentra en un centro comercial, el administrador de la sucursal deberá gestionar previamente los permisos con la administración del centro comercial para el ingreso de equipo técnico, para ello, se debe compartir la información de: ▪ <i>Nombre del Técnico.</i> ▪ <i>Cédula de Ciudadanía.</i> 3. Una vez suspendido el servicio, coordina con el equipo técnico para el retiro y traslado de los equipos hacia el área de servicio técnico. 4. Cuando los equipos ya se encuentren en el área de servicio técnico, coordina con el proveedor para el retiro definitivo de los mismos (<i>Esto se realiza aproximadamente 30 días después de la suspensión</i>).		
--	--	---	--	--

5. Entregar el equipo al personal responsable (*Proveedor*) y solicitar la firma del acta de entrega-recepción.
 - Elaborar el acta de entrega de manera previa.
6. Enviar un correo electrónico al proveedor con la constancia del retiro de los equipos, en donde, adjunta los siguientes documentos:
 - Fotografías del equipo y personal retirando los equipamientos en el servicio técnico.
 - Acta de entrega-recepción (*Escaneada con las firmas correspondientes*).
7. Actualizar el estado de la tienda en la base de datos, una vez completado todo el proceso de suspensión y cierre de la sucursal.



ASISTENTE DE SISTEMAS

CREACIÓN DE EMAIL CORPORATIVOS

Este proceso describe los pasos para la creación y configuración de correos corporativos para las áreas operativas y administrativas de la empresa, asegurando el acceso a los mismos para la comunicación interna.

1.- OBJETIVO

Generar cuentas de correo electrónico corporativo para los nuevos colaboradores, mediante su creación y configuración en la plataforma CPanel, con el fin de garantizar una herramienta de comunicación oficial, segura y acorde a las directrices de la organización.

2.- ALCANCE

Contar con cuentas de correo corporativo activas, funcionales y correctamente configuradas para cada nuevo colaborador, que aseguren una comunicación institucional eficiente, segura y alineada con los estándares de la organización.

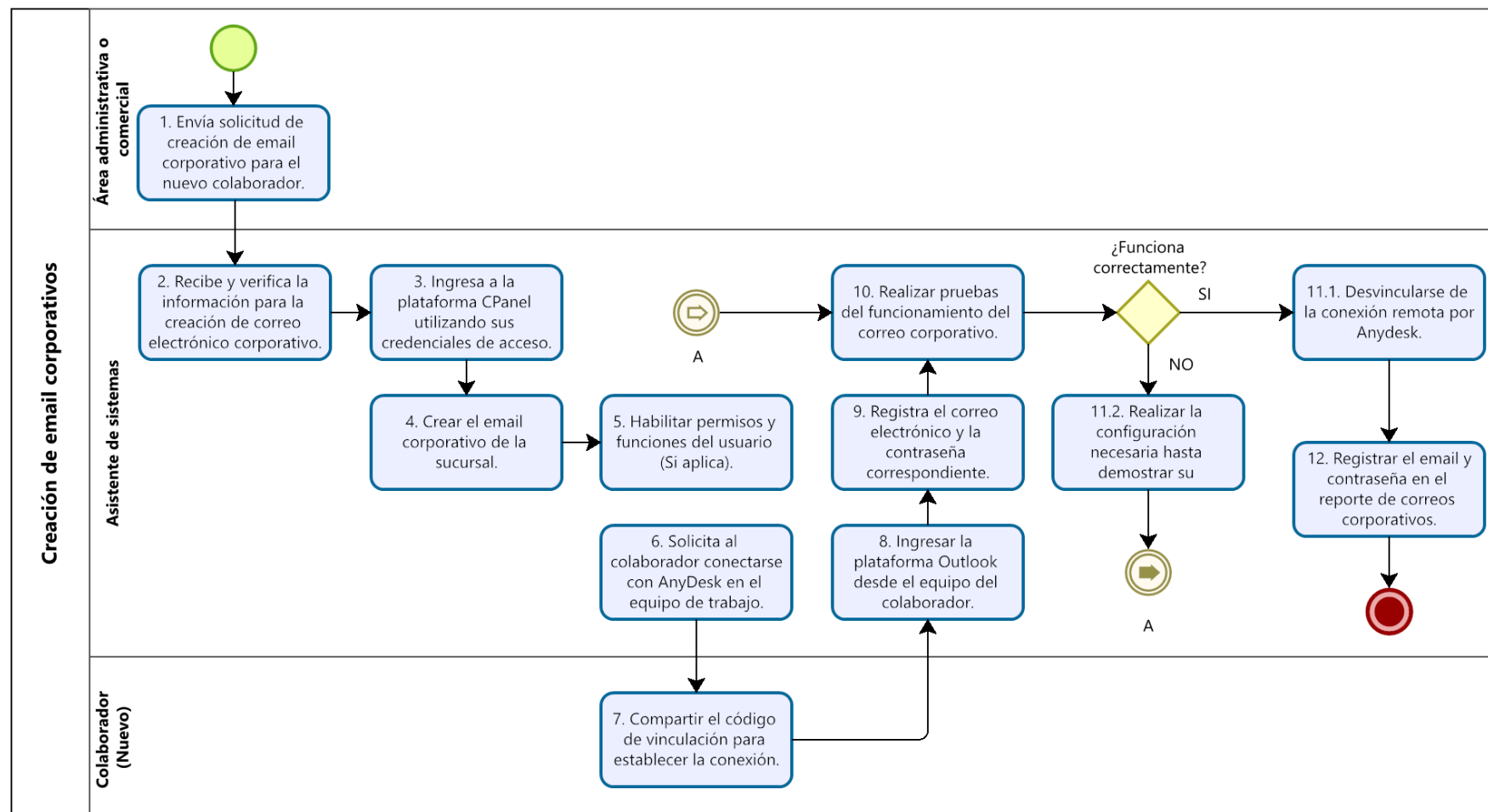
3.- POLÍTICAS

1. Toda solicitud de creación de correo electrónico corporativo deberá ser gestionada a través de un correo formal emitido por el área solicitante, especificando la información requerida del colaborador.
2. No se debe compartir la contraseña del correo corporativo a ningún personal para minimizar el riesgo de fuga de información confidencial y proteger la integridad de los datos de la empresa.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Solicitud de creación del correo electrónico corporativo para el colaborador recién ingresado

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Envío de solicitud de creación del correo electrónico corporativo para el colaborador recién ingresado.
 - **Documento:** Correo electrónico de la solicitud.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de sistemas	• Verificar la información necesaria para la creación del correo electrónico corporativo: 1. Nombre del colaborador. 2. Dominio del email que se le quiere asignar. 3. Permisos y funciones del usuario (<i>Si aplica</i>). ○ En caso de que alguno de los datos mencionados no esté claro o falte en la solicitud, se contacta con el solicitante para aclarar la información y evitar errores en la creación del correo.	• Validación completa de la información necesaria para la creación del email, con confirmación vía correo del solicitante si es requerido.	• 2 min.
2	Asistente de sistemas	• Crear el correo corporativo en la página web CPanel: 1. Ingresa a la plataforma CPanel utilizando sus credenciales de acceso. 2. Selecciona la opción EMAIL ACCOUNTS (<i>Cuentas de Email Electrónico</i>).	• Correo electrónico corporativo creado exitosamente con la configuración adecuada y permisos establecidos; registro efectuado en CPanel.	• 5 min.

		3. Procede a crear el email corporativo, completando la siguiente información: ○ El nombre del usuario. ○ El nombre de usuario de la cuenta. ○ Dominio (<i>Seleccionar al dominio a los que el usuario puede acceder</i>). ○ Dirección de correo electrónico 4. Generar la contraseña del usuario. 5. Seleccionar caer correo corporativo. • Habilitar permisos y funciones del usuario (<i>Si aplica</i>). ○ Almacenamiento del Correo corporativo: Limitar el tamaño máximo de la bandeja de entrada del usuario. ○ FTP: Permite restringir el tamaño de los archivos que el usuario puede cargar o almacenar. ○ Disco Web: Permiten limitar el acceso de los usuarios a los directorios y controlar si tienen permisos de lectura/escritura o de solo lectura.		
3	Asistente de sistemas	• Solicita al colaborador (<i>Quien requiere</i>) que se conecte a la herramienta AnyDesk en su equipo de trabajo para realizar la configuración remota:	• Email corporativo configurado y operativo en la aplicación Outlook del equipo del colaborador.	• 15 a 20 min. (<i>Depende del tiempo de</i>

		1. El colaborador comparte el código de vinculación para establecer la conexión. 2. Ingresar a la plataforma Outlook desde el equipo. 3. Seleccionar el tipo de cuenta POP (<i>Significa que después de descargar el correo electrónico, solo se puede acceder a él con el mismo equipo</i>). 4. Registra el email y la contraseña correspondiente. 5. Realizar pruebas del funcionamiento del email corporativo. ○ <u>¿Funciona correctamente?</u> ▪ SI: Desvincularse de la conexión remota por Anydesk. ▪ NO: Realizar la configuración necesaria hasta demostrar su funcionamiento.		<i>respuesta del colaborador).</i>
4	Asistente de sistemas	• Registrar el email corporativo y su contraseña en el reporte de correos electrónicos de la empresa, para facilitar el acceso de información rápida del mismo.	• Registro actualizado del email y contraseña en el reporte de correos corporativos.	• 5 min.

CREACIÓN DE TICKETS MBA3

Este proceso describe los pasos para generar ticket de solicitud de soporte técnico para el sistema MBA3, en base a las novedades reportadas por las áreas administrativas que puedan afectar sus funciones operativas en el área.

1.- OBJETIVO

Gestionar las solicitudes de soporte técnico del sistema MBA3 mediante el registro y seguimiento en la página web del portal de soporte a cliente, con el fin de garantizar la continuidad operativa y reducir el impacto de fallas en los procesos administrativos.

2.- ALCANCE

Resolver las incidencias reportadas en el sistema MBA3 por parte de los usuarios, asegurando la operatividad de las funciones administrativas, la continuidad de los procesos internos y la satisfacción de las áreas involucradas.

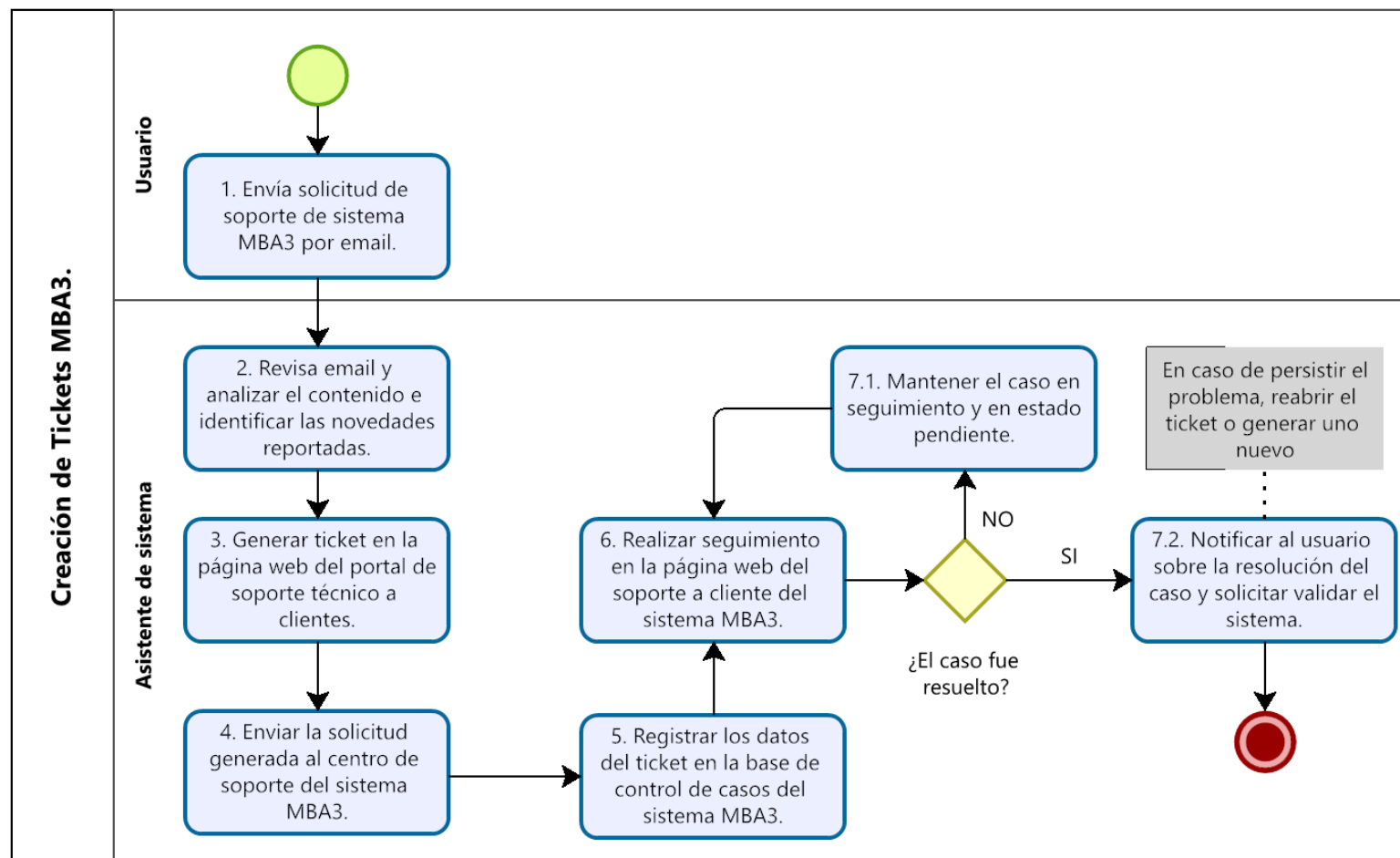
3.- POLÍTICAS

1. Las incidencias del sistema MBA3 deben ser reportadas por correo electrónico, incluyendo una descripción clara del problema y evidencias que lo respalden. En caso de que la información proporcionada sea insuficiente, se procederá a solicitar o recolectar los datos necesarios antes de generar el ticket en el portal de soporte.
2. Una vez resuelta la incidencia, se deberá notificar al usuario solicitante por correo electrónico, solicitando la validación del cierre del caso. Si no se reporta una nueva novedad dentro de un plazo máximo de 48 horas, el caso será considerado cerrado de forma definitiva en el portal de soporte del sistema MBA3.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Email sobre solicitud de soporte en el sistema mba3 por fallas o inconvenientes.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El usuario envía solicitud de soporte en el sistema mba3 por fallas o inconveniente del caso por medio de email.
 - **Documento:** Correo electrónico de la solicitud.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de sistemas	• Revisar el email para analizar el contenido e identificar claramente la novedad presentada en el sistema MBA3: ◦ Descripción clara del problema. ◦ Identificación del usuario y el número de la bodega afectada. ◦ Evidencia adjunta (<i>Capturas de pantalla del error</i>). • Importante: En caso de que la información proporcionada sea insuficiente o ambigua, responder al remitente solicitando mayores detalles, a fin de contar con los elementos necesarios para escalar el caso al soporte técnico.	• Solicitud validada o ampliada con mayor información.	• 5 min.
2	Asistente de sistemas	• Generar nuevo ticket en la página web del portal de soporte técnico a clientes (<i>Sistema MBA3</i>):	• Ticket formalmente generado en el portal de soporte técnico.	• 6 a 8 min.

		1. Ingresar al portal web del centro de soporte de clientes MBA3 utilizando las credenciales asignadas (<i>Usuario y contraseña</i>). 2. Seleccionar el icono de Nueva solicitud. 3. Completar la información sobre la nueva solicitud: ○ Producto (<i>Seleccionar MBA3 advanced retail</i>). ○ Módulo (<i>Seleccionar el módulo que está generando problemas</i>). ○ Tipo de solicitud (<i>Seleccionar soporte técnico</i>). ○ Patrón de reproducción (<i>Seleccionar el nivel de frecuencia: No reproducible, ocasional, frecuente, siempre</i>). ○ Prioridad (<i>Seleccionar según la prioridad: Crítica, alta, media, baja</i>). ○ Asunto (<i>Escribir el título del caso: Número de la sucursal y la bodega</i>). ○ Descripción (<i>Detallar la novedad del caso</i>). ○ Archivos (<i>Se suben los documentos que se evidencia la presencia del inconveniente con el sistema</i>).		
--	--	---	--	--

		• Enviar la solicitud generada al centro de soporte del sistema MBA3.		
3	Asistente de sistemas	• Una vez creado el caso en el centro de soporte de sistema mba3, se procede a registrar los datos del ticket en la base de control de casos del sistema MBA3, consignando la siguiente información: ○ Número de casos. ○ Descripción del problema. ○ Usuario o sucursal que reportó la novedad. ○ Responsable que gestionó el ingreso del caso. ○ Fecha de registro. ○ Estado del caso (<i>Pendiente o Cerrado</i>).	• Caso documentado internamente para su seguimiento.	• 3 min.
4	Asistente de sistemas	• Realizar el seguimiento en la página web del portal de soporte técnico a clientes (<i>Sistema MBA3</i>): 1. Registrar el usuario y la contraseña para el acceso al centro de soporte en el MBA3. 2. Seleccionar en la sección de ticket: Cerrado. 3. Verificar el estado de resolución del caso. ○ ¿El caso fue resuelto? ▪ SI: Notificar por medio de correo electrónico al solicitante que el inconveniente ha sido atendido,	• Seguimiento completado y respuesta gestionada con el usuario solicitante.	• 5 min.

		solicitando validar si la solución fue efectiva. En caso de persistir el problema, reabrir el ticket o generar uno nuevo. ▪ No: Mantener el caso en seguimiento y en estado pendiente hasta que se resuelva la novedad por parte del soporte técnico. • Importante: Una vez que el soporte técnico del sistema MBA3 haya marcado un caso como resuelto, el mismo tiene un plazo de 48 horas para confirmar su efectividad. Si durante ese periodo no se recibe una nueva notificación o reclamo, el caso será cerrado y eliminado de manera automática.		
--	--	---	--	--

REPORTE SEMANAL DE VENTAS Y STOCK DISPONIBLE

Este proceso se centra en la elaboración de reporte semanal de ventas y saldos de inventario para proporcionar información precisa sobre el movimiento de productos y stock disponible en las sucursales para Gerencia general.

1.- OBJETIVO

Elaborar el reporte semanal de ventas y saldos de inventario, mediante la extracción y consolidación de datos en el sistema MBA3, con el fin de proporcionar a Gerencia General información actualizada que facilite la toma de decisiones en la gestión de inventarios.

2.- ALCANCE

Enviar el reporte de ventas realizadas y los saldos de inventario disponibles en todas las sucursales, que permita a Gerencia General monitorear el comportamiento comercial, identificar tendencias y tomar decisiones oportunas para optimizar la gestión de stock y mejorar el desempeño organizacional.

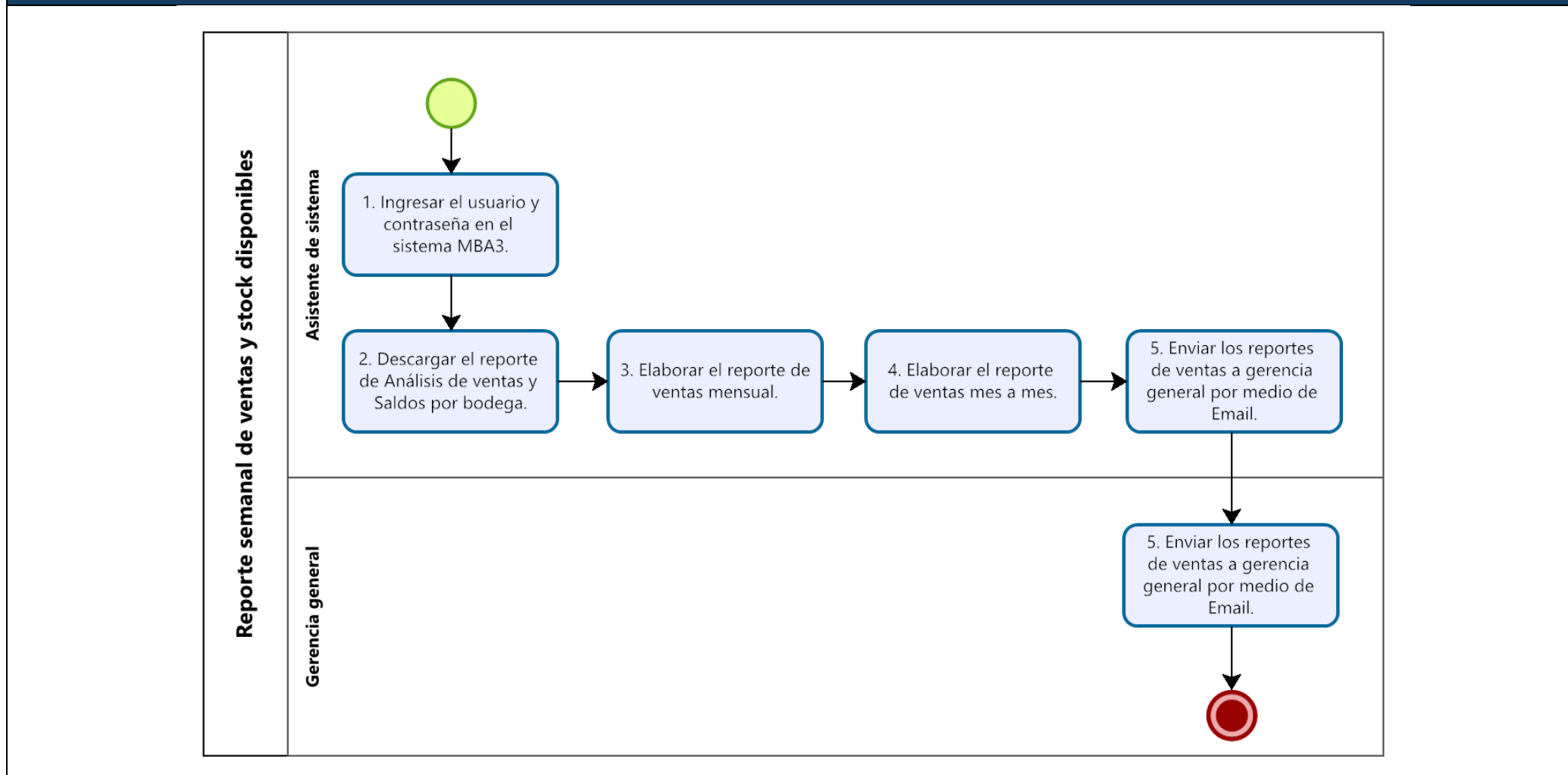
3.- POLÍTICAS

1. El reporte de ventas y saldos de inventario deberá ser elaborado y enviado a Gerencia General todos los días jueves, sin excepción.
2. Toda la información registrada en los reportes debe basarse exclusivamente en datos oficiales extraídos del sistema empresarial, sin alteraciones ni manipulaciones.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Enviar el reporte de ventas realizadas a gerencia general por cada día jueves de la semana.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Enviar el reporte de ventas realizadas a gerencia general por cada día jueves de la semana.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de sistemas	• Descargar el reporte de ventas en el mes: ○ Ingresar el usuario y contraseña asignada. ○ Seleccionar la opción INVENTARIO en el menú empresarial del sistema. ○ Seleccionar la opción REPORTES en el menú inventario. ○ Dentro del módulo REPORTES, seleccionar el reporte de ANÁLISIS DE VENTAS (<i>Grupo: Movimiento</i>) y SALDOS POR BODEGA (<i>Grupo: Saldos</i>). ○ <i>Retornar al menú de inventario y seleccionar la opción BODEGAS.</i> ○ Seleccionar en la sección de sucursales: MS SUCURSALES. ○ Seleccionar la fecha del mes (<i>Día 1 hasta la fecha actual</i>).	• Reportes de análisis de ventas y saldos por bodega descargados para consolidar la información en dos reportes.	• 30 min a 1 hora para descargar el reporte de análisis de ventas (<i>Depende de la velocidad de descarga de los reportes</i>). • 10 a 15 min para descargar el reporte de saldo de bodega (<i>Depende de la velocidad de</i>

		○ Seleccionar el icono de Visto para proceder a descargar el reporte.		<i>descarga de los reportes).</i>
2	Asistente de sistemas	• Una vez descargado el reporte análisis de ventas y saldos de bodega, se procede consolidar y filtrar la información para elaborar los siguientes reportes: 1. Reporte de ventas en el mes (<i>Se evidencia el comportamiento de las ventas mensual</i>): ○ Código del producto. ○ Nombre del producto. ○ Cantidad de movimiento (<i>Ventas</i>) de stock en el mes. ○ Total de movimiento (<i>Ventas</i>) de stock. ○ Código del producto. ○ Nombre del producto. ○ Total de existencia de stock disponible en todas las sucursales. 2. Reporte de ventas a nivel general (<i>Se evidencia el comportamiento de las ventas mes a mes</i>): ○ Código del producto. ○ Nombre del producto.	• Reportes de ventas (<i>Mensual y mes por mes</i>) con la información solicitada por Gerencia General.	• 10 a 15 min.

		○ Cantidad de movimiento (<i>Ventas</i>) de stock mes a mes. ○ Total de movimiento (<i>Ventas</i>) de stock. ○ Código del producto. ○ Nombre del producto ○ Total de existencia de stock disponible en todas las sucursales. • Importante: En caso de que Gerencia general solicita la inclusión de nuevos productos (<i>Según su categoría</i>), estos serán añadidos al reporte.		
3	Asistente de sistemas	• Enviar a Gerencia General los reportes elaborados para su revisión sobre los movimientos de stock mensuales y los saldos disponibles en la bodega.	• Envío de los reportes de venta a gerencia general (gerencia@novicompu.com) para su revisión.	• 3 min.

REPORTE DE FACTURAS DE VENTAS

Este proceso se centra en la generación y entrega del reporte de facturas de ventas del mes al asistente contable para facilitar el control contable y la conciliación de documentos.

1.- OBJETIVO

Generar el reporte de facturas de ventas mediante la descarga de información desde la aplicación Crystal Reports, con el fin de entregar al área contable información confiable y actualizada que facilite su análisis y gestión.

2.- ALCANCE

Enviar reporte mensual de facturas de ventas preciso y actualizado que permita revisar, registrar y controlar adecuadamente las transacciones realizadas en el periodo solicitado.

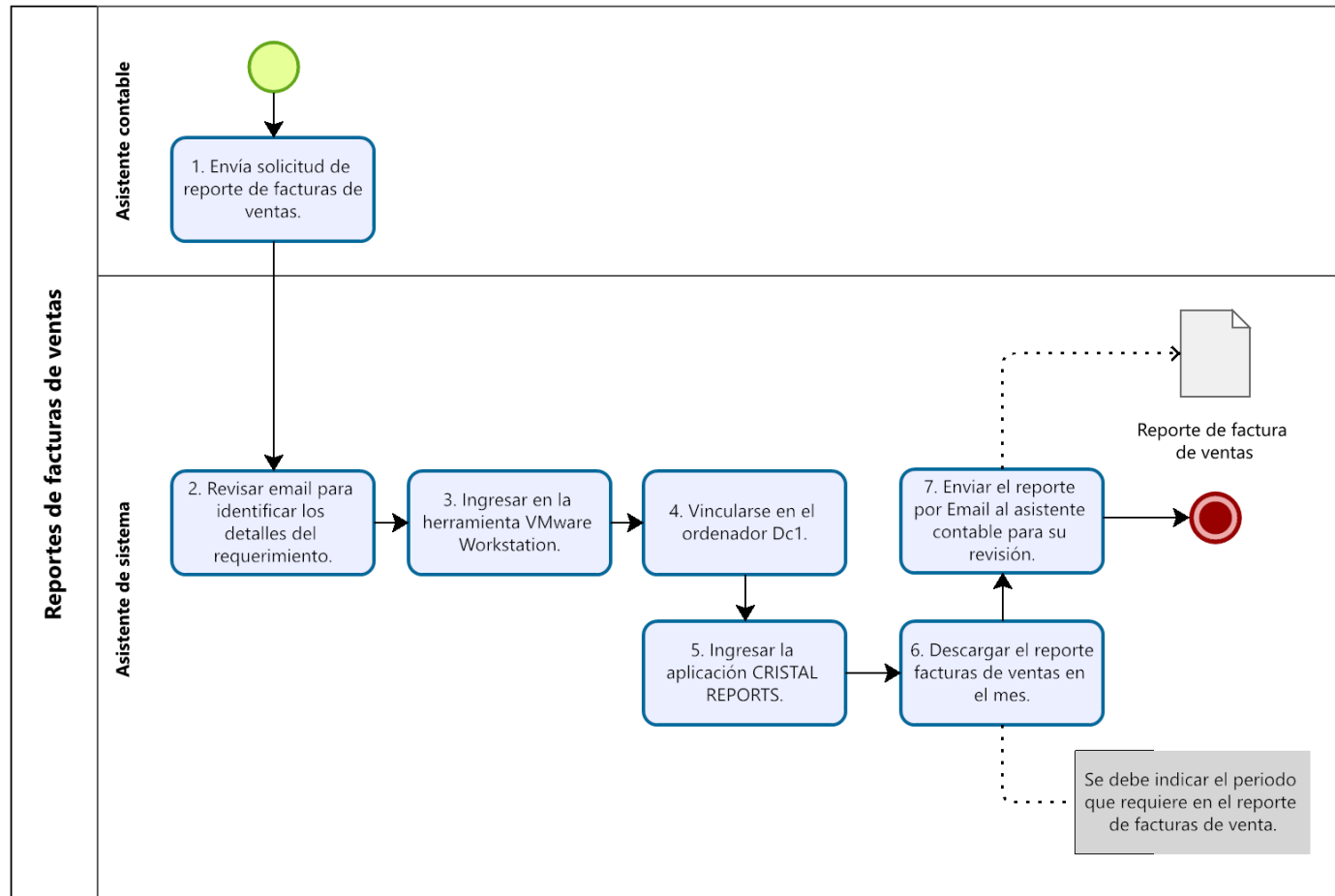
3.- POLÍTICAS

1. El acceso a la aplicación Crystal Reports debe estar restringido únicamente al personal autorizado, garantizando la confidencialidad de la información.
2. Toda solicitud y entrega del reporte debe realizarse únicamente a través del correo electrónico institucional.
3. Si el asistente contable solicita ajustes en el periodo o formato del reporte, estos deberán atenderse siempre que estén justificados y dentro del marco del proceso.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Solicitud de reporte de facturas de ventas por parte del asistente contable.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Solicitud de reporte de facturas de ventas *(Como requerimiento por parte del asistente contable)*.
 - **Documento:** Correo electrónico detallando la solicitud.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de sistemas	• Revisar el correo electrónico enviado por el asistente contable para identificar los detalles del requerimiento <i>(Periodo solicitado)</i>. • Descargar el reporte facturas de ventas en el mes. 1. ingresar en la herramienta VMware Workstation <i>(Software de virtualización que permite ejecutar múltiples sistemas operativos virtuales en un único ordenador físico)</i>. 2. Vincularse en el ordenador Dc1 <i>(Quien posee la aplicación Cristal reports)</i>. 3. Ingresar a la aplicación CRYSTAL REPORTS. 4. Seleccionar el icono actualizar que está ubicado en la barra de herramientas estándar.	• Reporte de facturas descargado correctamente desde Crystal Reports, según los parámetros establecidos por el asistente contable.	• 5 a 10 min.

		5. En el cuadro de introducir valores de petición, se agrega el período desde y hasta (<i>Según el requerimiento del asistente contable</i>), siguiendo el formato: - DD/MM/AAAA hh:mm: ss (<i>Día/mes/año hora: minutos: segundos</i>). 6. Seleccionar el icono ACEPTAR para proceder con la descarga del reporte de factura que detalla lo siguiente: - Código. - Nombre de Proveedor. - Número de factura. - Fecha de generación de factura. - MEMO. - Total.		
2	Asistente de sistemas	- Enviar el reporte por correo electrónico al asistente contable para su revisión. - Adjuntar el archivo del reporte de facturas generado.	Reporte enviado por correo electrónico al asistente contable (e.yaguana@novicompu.com).	3 a 5 min.



TÉCNICO RECEPCIONISTA / BODEGUERO

RECEPCIÓN DE EQUIPOS POR GARANTÍA

Este proceso detalla el protocolo para identificar si los equipos cumplen o incumplen con la garantía al momento de la recepción, lo que asegura la correcta aplicación de las políticas establecidas y la trazabilidad de cada caso.

1.- OBJETIVO

Verificar que los equipos cumplan con las políticas de garantía mediante la inspección del estado físico y la validación de la fecha de compra, con el fin de garantizar el ingreso y reparación conforme a los lineamientos establecidos por la empresa.

2.- ALCANCE

1. Asegurar que ingresen al proceso técnico aquellos equipos que cumplen con los criterios establecidos en las políticas de garantía, permitiendo así una gestión eficiente de recursos, una atención justa y transparente para los clientes.
2. Elevar la satisfacción del cliente mediante un proceso técnico estructurado, justo y alineado con las políticas internas.

3.- POLÍTICAS

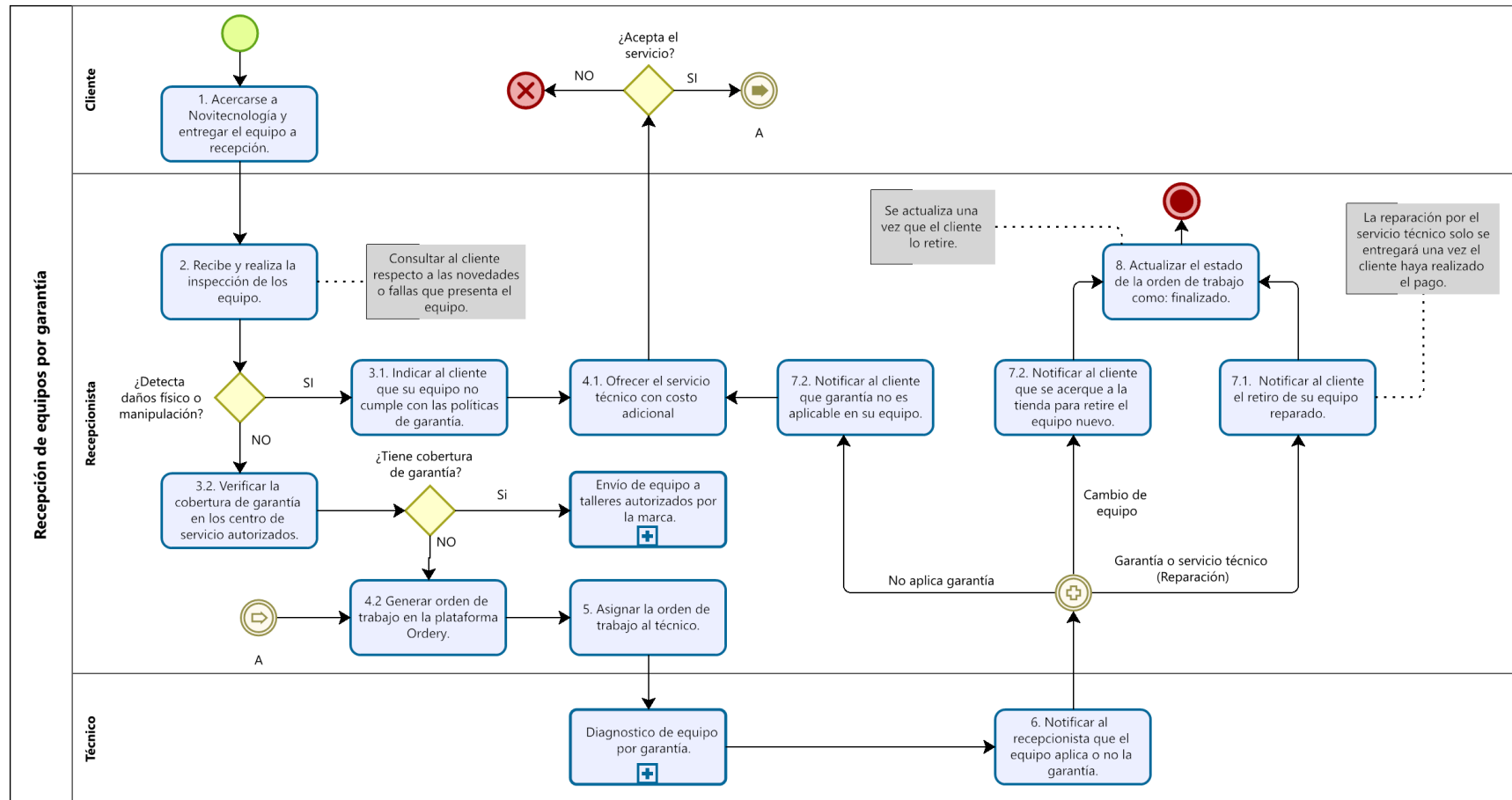
1. Es importante brindar una atención respetuosa, clara y oportuna al cliente en todo momento, sin importar la naturaleza del reclamo o la situación presentada.
2. Los equipos que no sean cubiertos por la garantía serán aquellos que presenten daños visibles, tales como golpes, hendiduras, rayones, presencia de sulfato o evidencia de derrames de líquidos.
3. Los productos de la marca ENV deberán ser atendidos con prioridad, procurando su reparación y entrega al cliente en un plazo máximo de 24 a 48 horas. El recepcionista deberá informar claramente al cliente sobre este tiempo estimado de atención, indicando que el equipo será tratado con carácter prioritario.

- En caso de que el equipo no pueda ser reparado de forma inmediata por falta de repuestos, se aplicará el procedimiento DOA (*Cambio Inmediato*) cuando corresponda.
- 4. Para equipos de otras marcas o categorías, el tiempo promedio de reparación será de 3 a 4 días hábiles, salvo casos excepcionales debidamente justificados (*Por ejemplo, falta de repuestos*). El recepcionista deberá informar al cliente sobre este tiempo estimado al momento de la recepción del equipo.
- 5. El Técnico Recepcionista debe asegurarse de que toda la información proporcionada por el cliente esté completa y sea verificada antes de generar la orden de trabajo (*Nombre, contacto, número de serie, descripción de la falla, factura, etc.*).
 - Se deben registrar todos los accesorios que el cliente entregue con el equipo (*Cargadores, fundas, tarjetas, cables, etc.*) para evitar reclamos posteriores.
- 6. En caso de que el cliente retire su equipo sin entregar la copia de la orden de trabajo, se le proporcionará una nueva copia, con un cargo adicional de \$5 por concepto de reposición.
- 7. Los equipos que permanezcan sin retirar por 30 días calendario después de finalizado el servicio generará un cargo administrativo de almacenamiento de \$1 por día. Este plazo se cuenta desde la última notificación al cliente.
 - Si transcurren 90 días sin que el cliente reclame su equipo o regularice su situación, la empresa procederá legalmente a asumir la propiedad total del dispositivo, pudiendo disponer del mismo según considere conveniente.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- La entrega o envío del equipo que presenta novedades o fallas por parte de los clientes o los administradores de tiendas.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente se presenta en el área de Servicio Técnico (*UIO/GYE*) para entregar el equipo, proporcionando una descripción detallada de las novedades o fallas presentadas.
 - **Documento:** Factura del equipo.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico Recepcionista	• Recibe el equipo con novedades por parte del cliente: 1. Consultar al cliente respecto a las novedades o fallas que presenta el equipo. 2. Realizar una inspección preliminar del equipo para identificar posibles daños físicos o señales de manipulación. ○ Si el equipo presenta daños físicos o manipulación, se le indicará al cliente que su producto no cumple con las políticas de garantía. 3. Revisa base de información de garantía para verificar información. ○ Verificar el número de serie en la marca si aplica o no aplica la garantía.	• Inspección del equipo del cliente para verificar la vigencia y aplicabilidad de la garantía, en caso de que no se aplique al producto la garantía, se comunica con el cliente para gestionar un servicio técnico por Novitecnología especificando el valor de este.	• 3 a 5 min.

		○ <u>¿Tiene cobertura el equipo?</u> ▪ SI: Continuar con el proceso: Envíos de equipo a talleres autorizados por la marca. ▪ NO: Procede con el PASO 2.		
2	Técnico Recepcionista	• Crear orden de pedido en la plataforma Orderly: 1.1. <u>Registrar la siguiente información:</u> ○ Información del cliente: ▪ Nombre y apellido del cliente. ▪ Número de identificación. ▪ Número de contacto. ▪ Correo electrónico ▪ Dirección. ○ Datos del producto. ▪ Número de serie/IMEI (<i>Generar un número de orden en caso de que se ingrese varios equipos</i>). ▪ Grupo o categoría de producto. ▪ Modelo del dispositivo ▪ Taller a derivar. ▪ Estado (<i>En caso de los pedidos mayoristas, se registra todos lo IMEIS o número de serie del equipo que se van a ingresar</i>).	• Asignación de orden de pedido a los técnicos para la revisión de los productos con novedades.	• 2 a 3 min.

		▪ Accesorios. ○ Datos de la factura. ▪ Número de Factura. ▪ Fecha de factura. ▪ Código de producto. ▪ Sucursal venta. ○ Información de la falla. ▪ Descripción del mal funcionamiento. ▪ Notas del administrador <i>(Registrar detalles sobre cómo ingresa el equipo).</i> 1.2. <u>Asignar la orden de trabajo al técnico.</u> ○ Considerar lo siguiente. ▪ La cantidad de pedidos que tiene pendiente el técnico. ▪ Asignar según el tipo de falla y conocimiento técnico. • Una vez generada la orden de trabajo, se le imprime y entrega una copia de la orden de trabajo por el ingreso del equipo. ○ El equipo debe ser ubicado en el espacio de trabajo del técnico asignado.		
--	--	--	--	--

		• Importante: Si el equipo tiene fallas de instalación o configuración de software, el Técnico Recepcionista asignará asimismo la orden de trabajo y procederá a solucionarlo. ○ En esta circunstancia, la orden de trabajo será autogestionada por el Técnico Recepcionista, quien, una vez culminado el proceso de reparación, deberá actualizar el estado de la orden en el sistema como Finalizado.		
2	Técnico	• Realizar el diagnóstico y la reparación del equipo en base a información de la orden de trabajo. ○ En el proceso se identifica si el equipo aplica para garantía (<i>Reparación por garantía o servicio técnico y/o cambio de equipo</i>) o no aplica garantía (<i>Detección de manipulación inadecuada</i>). ▪ Elaborar el informe técnico del equipo. • Notificar al Técnico Recepcionista si el equipo aplica o no aplica la garantía.	• Revisión del equipo para identificar el error o la falla del mismo. Continuar con el proceso: Diagnóstico de la ordenes de trabajo.	• 3 a 4 días (<i>Equipos de Otras Marcas o Categorías</i>). • 1 a 2 días (<i>Productos marcas ENV</i>).
3	Técnico Recepcionista	• Contactarse con el cliente para brindar el seguimiento según el diagnóstico realizado y la resolución del caso:	• Cliente informado sobre la resolución de su caso	• 5 min.

		1. Si aplica garantía: ○ Contactar con el cliente para informarle que su equipo ha sido reparado con éxito y está listo para ser retirado o entregado. ▪ En caso de que el equipo sea reparado por servicio técnico <i>(Con costo adicional)</i> se entregarán sólo tras el pago de la factura por parte del cliente. 2. Si se aplica la garantía con cambio de equipo: ○ Contactar al cliente para informarle que su equipo ha sido aprobado para el cambio por uno nuevo. ▪ Brindar seguimiento al cliente para que se acerque a la tienda donde adquirió el producto y pueda recibir su nuevo equipo. 3. Si no aplica garantía: ○ Se comunica con el cliente para informarle que, después de realizar la evaluación técnica, se ha determinado que la garantía no es aplicable, describiendo los motivos. • Actualizar el estado de la orden de trabajo como: Finalizado.	<i>(Reparación, cambio o rechazo de garantía).</i> • Entrega del equipo reparado o reemplazado al cliente. • Cierre formal del proceso técnico en Ordery, con actualización del estado del equipo.	
--	--	--	--	--

RECEPCIÓN DE EQUIPOS DE PROVINCIA POR GARANTÍA

Este proceso describe la gestión y recepción de equipos enviados por clientes desde otras provincias, validación del cumplimiento de los requisitos de garantía para su ingreso, reparación o cambio, y posterior envío al punto de venta de origen.

1.- OBJETIVO

Recepcionar los equipos enviados por clientes desde otras provincias, mediante la revisión del estado físico y la validación de la fecha de compra, asegurando que el producto cumpla con los requisitos de garantía para su oportuna reparación o cambio del mismo.

2.- ALCANCE

1. Asegurar que ingresen al proceso técnico aquellos equipos que cumplen con los criterios establecidos en las políticas de garantía, permitiendo así una gestión eficiente de recursos, una atención justa y transparente para los clientes.
2. Enviar los productos ingresados a la tienda de origen para que el cliente los retire, garantizando así la satisfacción del cliente mediante una gestión eficiente y el cumplimiento de los plazos establecidos.

3.- POLÍTICAS

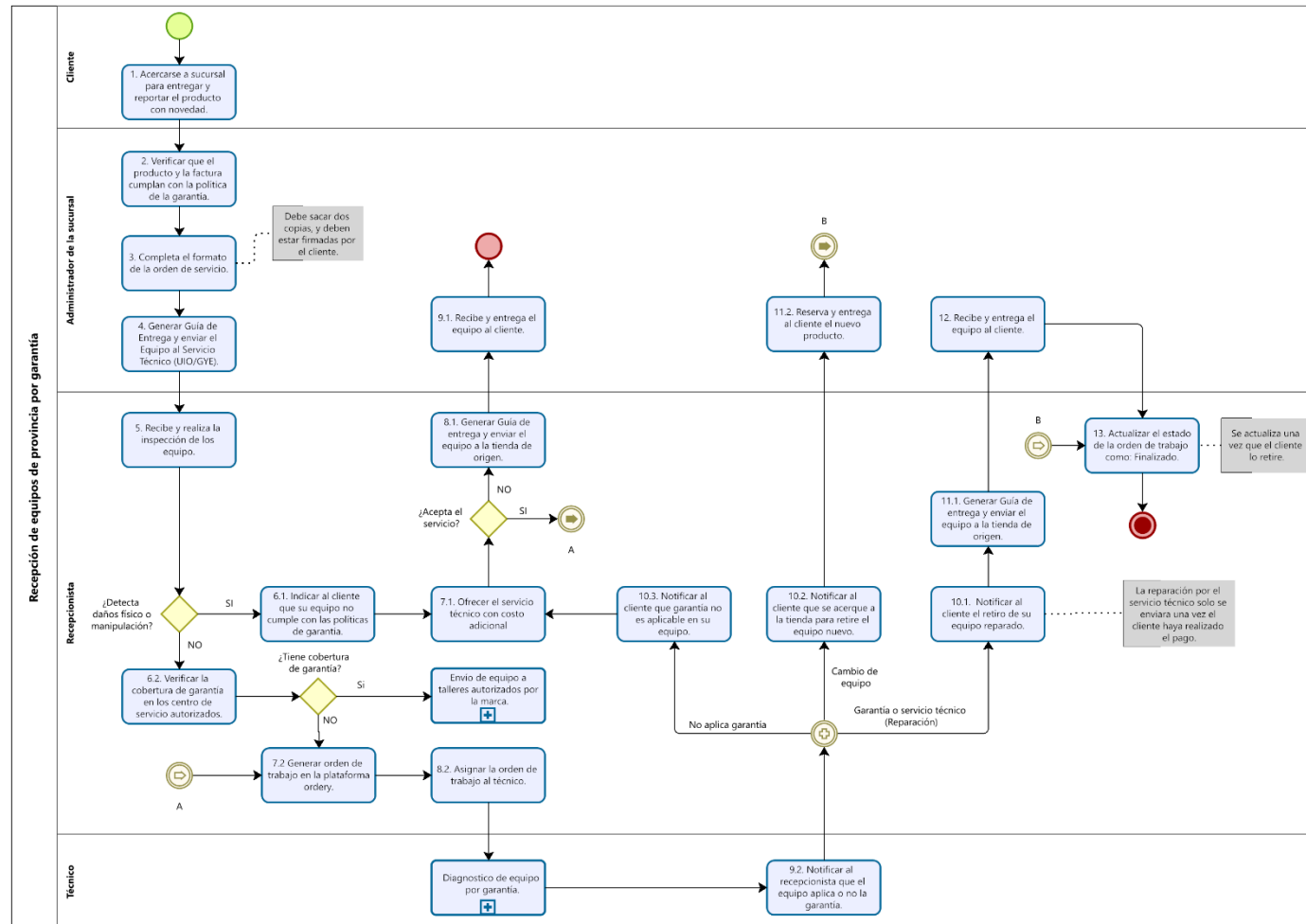
1. La tienda (provincia) tiene la responsabilidad de atender al cliente y evaluar si el equipo aplica o no para garantía. En caso de que el equipo cumpla con las condiciones de garantía, se deberá generar la Orden de Trabajo (*Anexo 1*) y el Documento de Estado Físico y Cosmético del equipo (*Anexo 2*).
 - En caso de que el equipo llegue al área de Servicio Técnico sin los documentos correspondientes, se procederá a gestionar la devolución del equipo a la tienda de origen.
2. Los equipos que no sean cubiertos por la garantía serán aquellos que presenten daños visibles, tales como golpes, hendiduras, rayones, presencia de sulfato o evidencia de derrames de líquidos.

3. Los productos de la marca ENV deberán ser atendidos con prioridad, procurando su reparación y entrega al cliente en un plazo máximo de 24 a 48 horas. El recepcionista deberá informar claramente al cliente sobre este tiempo estimado de atención, indicando que el equipo será tratado con carácter prioritario.
 - En caso de que el equipo no pueda ser reparado de forma inmediata por falta de repuestos, se aplicará el DOA (*Cambio Inmediato*) cuando corresponda.
4. Para equipos de otras marcas o categorías, el tiempo promedio de reparación será de 3 a 4 días hábiles, salvo casos excepcionales debidamente justificados (*Por ejemplo, falta de repuestos*). El recepcionista deberá informar al cliente sobre este tiempo estimado al momento de la recepción del equipo.
5. El Técnico Recepcionista debe asegurarse de que toda la información proporcionada por el cliente esté completa y sea verificada antes de generar la orden de trabajo (*Nombre, contacto, número de serie, descripción de la falla, factura, etc.*).
 - Se deben registrar todos los accesorios que el cliente entregue con el equipo (*Cargadores, fundas, tarjetas, cables, etc.*) para evitar reclamos posteriores.
6. En caso de que el cliente retire su equipo sin entregar la copia de la orden de trabajo, se le proporcionará una nueva copia, con un cargo adicional de \$5 por concepto de reposición.
7. Los equipos que permanezcan sin retirar por 30 días calendario después de finalizado el servicio generará un cargo administrativo de almacenamiento de \$1 por día. Este plazo se cuenta desde la última notificación al cliente.
 - Si transcurren 90 días sin que el cliente reclame su equipo o regularice su situación, la empresa procederá legalmente a asumir la propiedad total del dispositivo, pudiendo disponer del mismo según considere conveniente.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Envío de equipos con novedades de clientes de otras provincias al departamento de servicio técnico (*UIO/GYE*) por parte del administrador de la sucursal.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente se presenta en la sucursal con el producto (*Adquirido en la tienda*) para iniciar el proceso de garantía.
 - **Documento:**
 - Factura del equipo.
 - Orden de trabajo.
 - Documento de estado físico y cosmético del equipo.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Administrador de la sucursal	• Verificará que el producto y la factura cumplan con los requisitos de la garantía. ○ Validar que la fecha de compra se encuentre dentro del período de cobertura vigente. ○ Inspeccionar físicamente el equipo para verificar la novedad reportada por el cliente. • Una vez validado el equipo, se procede a completar el formato de la Orden de Trabajo (<i>Anexo 1</i>) y el documento de Estado Físico y Cosmético del equipo, en caso de que se trate de una laptop, tablet o celular (<i>Anexo 2</i>).	• Inspección del equipo del cliente para verificar la vigencia y aplicabilidad de la garantía. • Orden de servicio generada, impresa y firmada por el cliente para proceder con el envío e ingreso de equipo al departamento de servicio técnico (<i>UIO/GYE</i>).	• 5 a 7 min.

		• Generar guía de entrega en la página web del Courier para enviar el equipo al departamento de servicio técnico (<i>UIO/GYE</i>). ○ Entregar al personal de Courier para su respectivo envío.		
2	Técnico Recepcionista	• Recibe el equipo del cliente con novedades, enviado por la tienda. 1. Garantizar que cada equipo cuente con la factura y la orden de servicio (<i>Elaborado por la tienda</i>). 2. Se revisa detalladamente el estado físico del equipo para validar si cumple o no la garantía. ○ <u>¿El equipo aplica para garantía?</u> ▪ SI: Continuar con el PASO 3. ▪ NO: Se le indicará al cliente que su producto no cumple con las políticas de garantía. (<i>Se le ofrece el servicio técnico con costo adicional</i>). - Si el cliente acepta el servicio técnico con costo adicional, continúa con el PASO 4. - En caso de que no acepte, se procede a devolver el equipo (<i>Por medio de Courier</i>) a la tienda de origen para que el cliente se acerque a retirar (<i>El cliente debe asumir el valor del envío</i>).	• Revisión física para validar la aplicabilidad de la garantía. Si no aplica, se informa al cliente para ofrecer el servicio de servicio técnico con costo adicional (<i>En caso de que no acceda al servicio técnico</i>) se le devuelve el producto a la tienda de origen.	• 2 a 3 min.

3	Técnico Recepcionista	- Revisa base de información de garantía para verificar información. - Verificar el número de serie en la marca si aplica o no aplica la garantía. <u>¿Tiene cobertura el equipo?</u> SI: Continuar con el proceso: Envíos de equipo a talleres autorizados por la marca (<i>Anexo 3</i>). NO: Procede con el PASO 4.	Se verifica si el equipo cuenta con cobertura de garantía vigente con la marca. En caso de que la marca no disponga de talleres autorizados, el equipo será ingresado al servicio técnico de Novitecnología para su reparación por garantía.	3 a 4 min
4	Técnico Recepcionista	- Crear orden de pedido en la plataforma Orderly: <u>Registrar la siguiente información:</u> Información del cliente: - Nombre y apellido del cliente. - Número de identificación. - Número de contacto. - Correo electrónico - Dirección. Datos del producto. - Número de serie/IMEI. (<i>Generar un número de orden en caso de que se ingrese varios equipos</i>) - Grupo o categoría de producto. - Modelo del dispositivo	Asignación de orden de pedido a los técnicos para la revisión de los productos con novedades.	2 a 3 min.

- Taller a derivar.
- Estado (*En caso de los pedidos mayoristas, se registra todos lo IMEIS o número de serie del equipo que se van a ingresar*).
- Accesorios.
- **Datos del traslado** (*Solo cuando se recibe el equipo desde tienda*):
 - Número de transferencia/ingreso.
 - Tienda de origen.
 - Número de guía.
 - Transportista (*Courier*).
- **Datos de la factura.**
 - Número de Factura.
 - Fecha de factura.
 - Código de producto.
 - Sucursal venta.
- **Información de la falla.**
 - Descripción del mal funcionamiento.
 - Notas del administrador (*Registrar detalles sobre cómo ingresa el equipo*).

1.2. Asignar la orden de trabajo al técnico.

		○ Considerar lo siguiente. ▪ La cantidad de pedidos que tiene pendiente el técnico. ▪ Asignar según el tipo de falla y conocimiento técnico. • Una vez generada la orden de trabajo, se imprime y entrega una copia al técnico asignado por el ingreso del equipo. • El equipo será ubicado en el espacio de trabajo del técnico asignado. • Importante: Si el equipo tiene fallas de instalación o configuración de software, el recepcionista asignará a el mismo la orden de trabajo para su diagnóstico y solución.		
5	Técnico	• Realizar el diagnóstico y la reparación del equipo en base a información de la orden de trabajo. ○ En el proceso se identifica si el equipo aplica para garantía (<i>Reparación o cambio de equipo</i>) o no aplica garantía (<i>Detección de manipulación inadecuada</i>). ▪ Elaborar el informe técnico del equipo.	• Revisión del equipo para identificar la falla de este. Continuar con el proceso: Diagnóstico de la ordenes de trabajo.	• 3 a 4 días (<i>Equipos de Otras Marcas o Categorías</i>). • 1 a 2 días (<i>Productos marcas ENV</i>).

		• Notificar al recepcionista que el equipo aplica o no aplica la garantía para la comunicación al cliente.		
6	Recepcionista	• Contactarse con el cliente para brindar el seguimiento según el diagnóstico realizado y la resolución del caso: <u>1. Aplica garantía:</u> ○ Se comunica con el cliente para informarle que su equipo ha sido reparado con éxito y brindare el seguimiento del retiro del equipo a la tienda de origen. ▪ Generar guía de entrega en la página web del Courier para enviar el equipo a la tienda de origen. ▪ Entregar al personal de Courier para su respectivo envío. <u>2. Aplica la garantía con cambio de equipo:</u> ○ Contactar con el cliente para notificar que su equipo ha sido aprobado para el cambio por uno nuevo. ▪ Brindar seguimiento al cliente para que se acerque a la tienda donde adquirió el producto y pueda recibir su nuevo equipo. ▪ Una vez, y solo si existe la aprobación del Jefe Técnico, se contacta con el administrador de la tienda que solicito la garantía, para que procedan a la	• Cliente informado sobre la resolución de su caso (<i>Reparación, cambio o rechazo de garantía</i>). • Enviar el equipo reparado a la tienda de origen para que el cliente los retire. ○ En caso de que se apruebe la nota de crédito del producto, se procede a contactar con el administrador de la sucursal para solicitar la reserva de un equipo nuevo. ○ Si en el informe indica que no aplica garantía, se contacta con el cliente para informarle los resultados y	• 5 a 6 min.

		reserva de un equipo similar o del mismo valor para el retiro por parte del cliente por nota de crédito y cambio de equipo. 3. <u>Aplica la garantía con cambio de equipo:</u> ○ Contactar con el cliente para notificar que después de realizar la evaluación técnica, se ha determinado que la garantía no es aplicable y se especifica motivo, para lo cual: ▪ Se le ofrece al cliente el servicio técnico interno con costo adicional para su reparación. <i>(Si el cliente no lo acepta, se le genera una guía de entrega y se le devuelve el equipo a la tienda de origen. Si en caso de que el cliente acepte el servicio técnico, continuar con el PASO 4)</i> • Actualizar el estado de la orden de pedido: como finalizado.	ofrecerle el servicio de garantía interno con un costo adicional. • Cierre formal del proceso técnico en Ordery, con actualización del estado del equipo.	
--	--	--	---	--

7.- ANEXO

• Anexo 1: Orden de trabajo.

Novitecnologia Cia. Ltda.

Teléfonos:

GYQ: 04-6031337 / 0960500158

UIO: 02-6001635 / 0960500156

<https://www.novitec.com.ec>



Orden de Trabajo

NOMBRE:				CEDULA / RUC:		
DIRECCIÓN:				TELÉFONO:		
FECHA DE INGRESO				TIPO DE INGRESO:		
TIPO DISPOSITIVO:		N° FACTURA:		N° TRANSFERENCIA:		
MARCA:		FECHA FACTURA:		TIENDA DE ORIGEN:		
MODELO:		CODIGO PRODUCTO:		N° GUIA		
SERIE / IMEI:		SUCURSAL VENTA:		TRANSPORTISTA:		
FALLA REPORTADA:						
DETALLES DE FALLA:						
CONDICIONES EQUIPO:						
DETALLE ACCESORIOS:						

Condiciones

- VALIDACIÓN GARANTÍA:** Los equipos que ingresen bajo esta condición deberán ser evaluados obligatoriamente por un técnico, quien determinará por escrito si éstos cumplen con las condiciones establecidas por los fabricantes y que están disponibles en la documentación y/o manuales suministrados por ellos.
- EMISIÓN DE PRESUPUESTO:** Si un equipo ingresa por validación de garantía, y éste no cumple con las condiciones establecidas por el fabricante, será tratado como "Fuera de Garantía", y se emitirá un informe técnico con las novedades del equipo y un presupuesto aproximado de reparación; el mismo que podrá aceptado o negado por el cliente. En el caso que el cliente niegue el presupuesto o el equipo no se pueda reparar, éste deberá cancelar el valor de revisión, que en todos los casos será de **\$15HIVA**. Si el cliente acepta reparar su equipo y el resultado final es que el equipo está operacional, solo se cobrará el valor presupuestado. En caso que se necesite derivar el equipo a un taller externo para validación de garantía y ésta sea negada, el cliente deberá cancelar los valores por concepto de revisión o reparación que fije dicho taller externo de acuerdo a sus políticas.
- INTENTO DE REPARACIÓN:** El cliente es consciente que, al intentar reparar el equipo, es posible que éste sufra un daño mayor o irreparable y autoriza al Centro de Servicio a proceder con el intento de reparación por lo que, expresamente libera a NOVITECNOLOGIA de cualquier responsabilidad por este concepto.
- EQUIPOS ABANDONADOS Y DACIÓN EN PAGO:** Se considerará como "abandonado" a todo equipo que no haya sido retirado después de 30 días calendario después de finalizada la reparación y/o de haber notificado al cliente la finalización de la revisión o reparación. En caso de haberse cumplido este plazo sin que el cliente haya pagado sus valores adeudados por concepto de revisión o reparación, a dichos valores le serán sumados cargos adicionales por concepto de bodegaje y custodia, por un monto de \$1,00 diario. Estos valores podrán ser fijados y ajustados por NOVITECNOLOGIA sin previo aviso. En caso de que el cliente no retire el equipo luego de transcurridos 90 días calendario después de la fecha de finalización de la reparación y/o notificación de su estado, se lo considerará como "abandono definitivo" y el cliente concederá la transferencia definitiva de la propiedad del equipo, pudiendo NOVITECNOLOGIA a hacer uso como a bien tuviere. Para este efecto, el cliente suscribe el presente documento al que, conjuntamente con NOVITECNOLOGIA, dan valor jurídico a la transferencia de dominio por "abandono definitivo".
- RESPALDO DE INFORMACION:** El cliente es el único responsable de realizar el debido respaldo de toda la información contenida en su equipo. NOVITECNOLOGIA no asume responsabilidad alguna sobre la conservación, uso o pérdida de ningún tipo de información contenida en el equipo. El cliente acepta y autoriza a NOVITECNOLOGIA a tener acceso al contenido de su dispositivo, en la medida que fuese indispensable para cumplir con el objetivo de la revisión y/o reparación solicitada.
- DOCUMENTACIÓN:** El presente documento es el único válido para el retiro del equipo ingresado a NOVITECNOLOGIA. El cliente podrá, a su exclusiva responsabilidad, delegar a otra persona el retiro de su equipo o dispositivo, para lo cual bastará la presentación del original del presente documento. NOVITECNOLOGIA se reserva el derecho de rechazar la entrega de un equipo en caso de que el documento esté ilegible, adulterado o por no ser el documento original.
- RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** La legislación aplicable a este contrato es la ecuatoriana. Las partes contratantes harán todo lo posible para resolver las controversias que surgen en virtud del presente instrumento o en relación con él, en forma amistosa, de buena fe, mediante negociaciones directas, informales o agotando todas las instancias incluidas mediación y arbitraje.
Con la suscripción de este documento, el cliente declara haberlo leído, comprendido y aceptado las cláusulas descritas en todos sus aspectos, lo cual significa que conoce todas las condiciones de la reparación de su dispositivo. En tal sentido, una vez que el cliente ha estampado su firma en el presente, no podrá alegar desconocimiento de las condiciones aquí señaladas.
Políticas de privacidad y uso de datos: El cliente autoriza uso de datos compartidos en este documento, si desea dar de baja envíe su solicitud a informacion@novicompu.com. Para verificar el estado de su orden de trabajo puede comunicarse a los teléfonos: 026001635/026001797/0960500156 (Quito) - 096 050 0158 (mensaje Whatsapp - Guayaquil) o mediante los correos sosporte@novitec.com.ec / servicios@novitec.com.ec

FIRMA NOVITEC: _____

FIRMA CLIENTE: _____

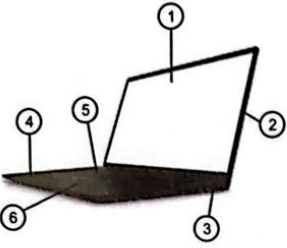
• **Anexo 2:** Documento de Estado Físico y Cosmético del equipo

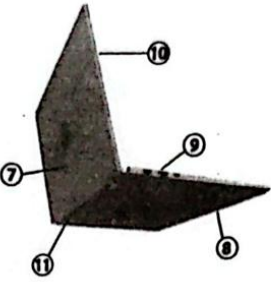
NOVITECNOLOGIA CIA. LTDA.

ESTADO FÍSICO Y COSMÉTICO DEL EQUIPO 065-000011

Ingreso al Laboratorio de NOVITEC: El técnico sella los rasgos físicos externos en presencia del cliente.

LAPTOP





1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

6.....

7.....

8.....

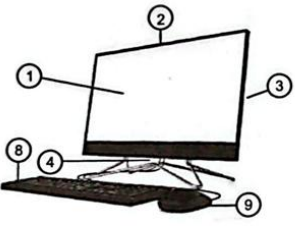
9.....

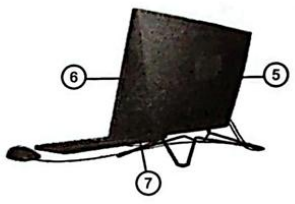
10.....

11.....

CONTRASEÑA:

ALL IN ONE





1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

6.....

7.....

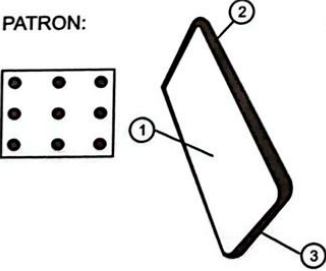
8.....

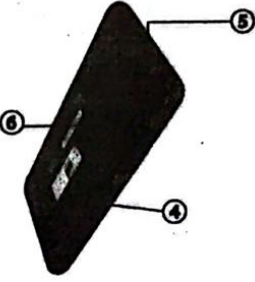
9.....

CONTRASEÑA:

CELULARES ☐ TABLETS ☐ OTROS:

PATRON:





1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

6.....

CONTRASEÑA:

Cámara..... **Audio**..... **Teclado**..... **Mouse**.....

Daños reportados por el cliente:

.....

.....

.....

Equipos por garantía ☐

Equipos por servicio técnico ☐

Firma del cliente:.....

- **Anexo 3:** Dirección de talleres externos.

CATEGORIA: CELULARES

PROVEEDOR DUOCELL	
MARCA:	INFINIX -TECNO
TIEMPO	1 año de garantía
<u>GUAYAQUIL</u>	CARLCARE Dirección Av. El periodista #328 frente al parque de la Kennedy Contacto Mildred Tovar emilia.atapuma@carlcare.com Teléfono 0994863123 Horarios 09:00 a 18:00 (lunes a viernes)
<u>QUITO</u>	CARLCARE Dirección Diego de Almagro N31-76 y Whympier Ed. Venecia Local 2 PB Contacto Emilia Atapuma emilia.atapuma@carlcare.com Teléfono 0962241641 Horarios 09:00 a 18:00 (lunes a viernes)
<u>MARCA XIAOMI NOKIA MOTOROLA SAMSUNG</u>	
<u>GUAYAQUIL</u>	WODEN Dirección Francisco Rodríguez 002 y Eugenio Almazán (Bodega Sonapal, sector Kennedy Norte) Contacto Jennifer Tumbaco jtumbaco@woden.com.ec Teléfono 0989764000 Horarios 09:00 a 18:00 (lunes a viernes)
<u>QUITO</u>	WODEN Dirección Antonio Flor N74-105 y Joaquín Mancheno (Carcelén Industrial) Contacto Dayana Abrajan asesor3@woden.com.ec Teléfono 0963000279 Horarios 09:00 a 18:00 (lunes a viernes)
CELULARES HONOR	
GARANTIA CON HOLA PLAZA	

MARCA:	HONOR
TIEMPO	1 año de garantía
<u>GUAYAQUIL</u>	HOLA PLAZA Dirección QUITO -C.C El Recreo, Acceso 1, local P1-140, Quito Contacto Miguel Rodriguez garantias.gye@holaplaza.com Diosmer Muguerza garantias.uio@holaplaza.com Teléfono 0995549232 0984496803 Horarios 10:00 a 19:00 (lunes a viernes)
PROVEEDOR LIDENAR HIPERTRONICS	
GARANTIA CON BTI BRAND IMAGE TELECOMUNICACIONES S.A.	
MARCA:	SAMSUNG – INFINIX – TECNO
TIEMPO	1 año de garantía
<u>GUAYAQUIL</u>	Dirección Av. Francisco de Orella S3 y Alberto Borges Teléfono 0981193615 Horarios 08:30 a 17:30 (lunes a viernes)
<u>CUENCA</u>	Dirección Luis Cordero 10-32 y gran Colombia. Teléfono 0991105322 Horarios 10:00 a 19:00 (lunes a viernes)
PROVEEDOR MASTHER PHONE	
GARANTIA	
MARCA:	REALME, XIAOMI , FREEYOND, TECNO E INFINIX
TIEMPO	1 año de garantía
<u>GUAYAQUIL</u>	BRAND IMAGE TELECOMUNICACIONES CIA LTDA Dirección: kennedy norte mz 104 v3, esquina. Av.Orellana y borges Contacto: rocío mora / christian matamoro Rmora@bitecu.com - Rmatamoro@bitecu.com Teléfono 09 90855897 - 09 39924790

	<u>LOGYTECH</u> Dirección: av. De las américas 309 y José Mejía Lequerica Contacto: cesar Gálvez Cesar.galvez@logytechmobile.com Teléfono 09 89979591
<u>QUITO</u>	<u>ELECSERVITEC S.A.</u> Dirección: HHP, TV & HA: Av. República OE2-35 y Teresa de Cepeda Contacto: Segundo Andrade, Perla Aguilar s.andrade@elecservitec.com.ec - p.aguilar@elecservitec.com.ec a.ona@elecservitec.com.ec - j.rojas@elecservitec.com.ec d.ruales@elecservitec.com.ec Teléfono 02 2436686 / 02 2433225 / 0997457207
	<u>TELAND, S.A.</u> Dirección: República 700 y Pradera - Edif. María Victoria Planta Baja Contacto: Iván Pazmiño ipazmino@teland.com.ec Teléfono 09 99982101
	<u>WODEN-ECUADOR, S.A.</u> Dirección: Antonio Flor N74-105 y Joaquín Mancheno Contacto: Rafael Ballesteros rballesteros@woden.com.ec Teléfono 0999739536
<u>PROVEEDOR NOVICOMPU</u>	
<u>GARANTIA CON NOVITEC</u>	
<u>MARCA:</u>	<u>XIAOMI – NOKIA – UMIDIGI - ITEL – VISION – SKY – VIMOQ – ENV – AMAZON – MOTOROLA – POCO -</u>
<u>TIEMPO</u>	<u>6 meses de garantía</u>
GUAYAQUIL	Dirección Av. Francisco de Orellana y Eugenio Almazán frente al Banco Amazonas al lado de Juan Marcet local Novicompu subterráneo Novitec. Contacto Servicio técnico servicios@novitec.com.ec Teléfono 0960500158 Horarios 09:00 a 19:00 (lunes a viernes) 09:00 A 16:00 (Sábado)

<u>QUITO</u>	Dirección Mariano paredes n73 y jose de la rea ponceano Contacto Servicios Técnico soporte@novitec.com.ec Teléfono 0960500156 Horarios 09:00 a 16:30 (lunes a viernes)
MANTA	Dirección Calle 13 y 14 Av.10 Contacto Servicio técnico servicios.mec@novitec.com.ec Teléfono 0998879638 Horarios Lunes a sábado 09:30 a 12:30 13:30 a 18:00

CATEGORIA: LAPTOP- IMPRESORAS

PRODUCTOS ASUS	
GARANTIA DIRECTA CON COMPUHELP	
MARCA:	ASUS
TIEMPO:	Garantía de 12 meses a partir de la fecha de compra del usuario final.
<u>GUAYAQUIL</u>	Dirección Cda. Adace Mz. 5 Solar 5, 1er Pasaje y Abel Romero Castillo Contacto kevin.garcia@compuhelp.com.ec andrea.malla@compuhelp.com.ec xavier.plua@compuhelp.com.ec Teléfono 042295400 -0983970579 Horarios 09:00 a 18:00 (lunes a viernes)
<u>QUITO</u>	Dirección Capitán Cesar Chiriboga 410 y Maximiliano Rodriguez Contacto bryan.guala@compuhelp.com.ec andrea.malla@compuhelp.com.ec Teléfono +593 998904197 Horarios 09:00 a 18:00 (lunes a viernes)
<u>SANTO DOMINGO</u>	Dirección Av Rio Toachi y Rio Pilaton Local 221 marcelo.gonzalez@compuhelp.com.ec andrea.malla@compuhelp.com.ec Teléfono 022767964 -0985485854 Horarios

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

	09:00 a 18:00 (lunes a viernes)
<u>IBARRA</u>	Dirección Rafael Troya 327 y José Joaquín de Olmedo antonio.robles@compuhelp.com.ec andrea.malla@compuhelp.com.ec Teléfono 0998156522 Horarios 09:00 a 18:00 (lunes a viernes)
<u>MACHALA</u>	Dirección Sucre 121 Entre 23 de Abril y 10 de Agosto hugo.flores@compuhelp.com.ec andrea.malla@compuhelp.com.ec Teléfono 072961645 -072921110 Horarios 09:00 a 18:00 (lunes a viernes)
<u>CUENCA</u>	Dirección Av 12 de Abril y Av Jose Peralta Edif Paseo del Puente – Oficina 9 luis.loja@compuhelp.com.ec andrea.malla@compuhelp.com.ec Teléfono 04103134-0968678250 Horarios 09:00 a 18:00 (lunes a viernes)
PRODUCTOS HP	
SITIO WEB	
MARCA:	HP
TIEMPO:	1 año de garantía + 1 año si se registra en la web
¿Qué se debe informar a cliente final al momento de la venta? <u>Los medios de contacto para el cliente son:</u> Teléfonos fijos: 1999-119/1-800-225528 – 1-800-711-2884 Página de Asistencia en línea: www.hp.com/support Chat en vivo con agentes especializados en: www.hp.com/la/soporte/chat ¿Qué es la garantía DOA HP? • Solución a usuario final de reemplazo por unidad nueva o reparación inmediata a producto que presente falla los primeros 15 días desde la compra. ¿Qué aplica para DOA? • Falla producida y reportada en el periodo de DOA (15 días fecha de compra) • Productos completos, es decir con todos sus accesorios y embalajes originales (series intactas). • La falla del equipo sea de fabricación, no por daño, mal uso o mala manipulación. <u>Todos los productos HP poseen garantía limitada por un año desde el momento de la compra, esto significa de acuerdo con la vida útil del producto en condiciones normales de funcionamiento.</u>	

PRODUCTOS DELL	
SITIO WEB	
MARCA:	DELL
TIEMPO	1 año de garantía
www.Dell.com	

PRODUCTOS EPSON	
MARCA:	EPSON
TIEMPO:	1 año de garantía.
Guayaquil	COMPUHELP Teléfono 593-4-2295-400 Contacto Kevin García kevin.garcia@compuhlep.com.ec Andrea Malla andrea.malla@compuhelp.com.ec Dirección Cdla. Adace MZ. 5 Solar 5 Pasaje y Abel Romero
	INTCOMEX Teléfono 593-4-3705-200 Contacto Dirección Cdla. Adace Calle B # 206 y Calle Sexta
	AVEMIL Teléfono 593-4-3732-121 Contacto candrade@siglo21.net Carmen Andrade Katherine Pilligua kpilligua@siglo21.net Dirección Cdla. La Garzota, Mz 138 Solar 20 Edificio Siglo21
	TECNOMEGA Teléfono 593-4-2293-755 Contacto freddygutierrez@tecnomega.com - edwinavila@tecnomega.com Freddy Gutierrez Edwin Avila Dirección Calle CH entre Onceva y Séptima 111 Cdla. Adace
	CARTIMEX Teléfono 593-4-3714240 Contacto geovanny@servitech.com.ec Geovanny Alvarez kpaquin@servitech.com.ec Kleber Paquin Dirección Parque Industrial Los Alamos, Calle Blanca Muñoz y Elias Muñoz Mz 127

	Solar 4
PICHINCHA	INTCOMEX Teléfono 593-4-3705-200 Contacto Brayan Vergara bryan.vergara@intcomex.com Christian Torres christian.torres@intcomex.com Dirección Cdla. Adace Calle B # 206 y Calle Sexta
	SIGLO21 Teléfono 593-2-3732-121 Contacto Marco Jaramillo mjaramillo@siglo21.net Katherine Pilligua kpilligua@siglo21.net Dirección El Cóndor OE5-32 y Av. Edmundo Carvajal
	TECNOMEGA Teléfono 593-2-2554-210 Contacto Edwin Villarreal evillarreal@tecnomega.com Edwin Avila edwinavila@tecnomega.com Dirección Murgeon OE3-254 y Av. América
Cuenca	COMPUFÁCIL Teléfono 593-7-2817-133 Contacto Lady Encalada recepciondt@compufacil.com.ec Jhon Abril coordinador.mantenimiento@compufacil.com.ec Dirección Av. Remigio Crespo y Guayas esq.
	HOLIDAT SERV Teléfono 593-7-4103-159 Contacto sopORTE@holidatserv.com lloja@holidatserv.com Víctor Loja Luis Loja Dirección AV. 12 DE ABRIL Y JOSE PERALTA - EDIF. PASEO DEL PUENTE - Oficina 09
Loja	ELECTRO SERVICE Teléfono 593-7-2573-511 Contacto mirian_electroc@hotmail.com ho_electrocompu@hotmail.com Mirian Ortiz Diego Hidalgo Dirección Bernardo Valdivieso 11-32 entre Mercadillo y Azuay
Machala	HOME SERVICE Teléfono 593-7-6003-844

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

	Contacto homeservicemachala@gmail.com t.salazarhomeservice@gmail.com Tania Salazar Home Service Dirección 10 DE AGOSTO y 8va NORTE A
Manta	SERVICIOS MEJORADOS SERMEJOR S.A. Teléfono 593-5- 3679-133 Contacto tecnico@sm.grupoherrera1.com mparedes@sm.grupoherrera1.com Daniel Barrezueta Miriam Paredes Dirección Plaza del Sol, local B-04-C, PB por entrada a Poseidón, vía a Barbasquillo
Santo Domingo	OMEGANET Teléfono 593-2-2767-964 Contacto Darwin Cevallos dcevallos@omeganet.ec Marcelo Gonzalez mgonzalez@omeganet.ec Dirección AV RIO TOACHI Y RIO PILATON 221

PRODUCTOS LENOVO	
MARCA:	LENOVO
TIEMPO:	2 años de garantía
<u>GUAYAQUIL</u>	SERVITECH Teléfono PBX. (04) 371-4240. Contacto cochoa@servitech.com.ec Carlos Ochoa Dirección Sector Industrial Los Álamos Calle Blanca Muñoz y Av. Elías Muñoz
	HELP CENTER LENOVO 1800-000-786 ATENCION DE LUNES A VIERNES DE 9 AM A 6 PM
	INACORP Teléfono PBX 04-2639088 Contacto mponce@inacorporpsa.com Maria Jose Ponce jorozco@inacorporpsa.com Juan Carlos Orozco Dirección Av. Juan Tanca Marengo Km 1.5, en el Centro Comercial Dicientro, Planta Baja, Local 32
<u>QUITO</u>	SERVITECH Teléfono

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

	(02) 3960310 (02) 3960339 Contacto dtuio@servitech.com.ec Marcelo Cacuango Dirección Murgeon OE3-10 y Antonio de Ulloa Atras del registro de la propiedad
	INACORP Teléfono +593 988 264 464 (02) - 290 - 4129 Contacto pacurio@inacorporpsa.com Paulina Acurio rsarango@inacorporpsa.com Raul Sarango Dirección Juan Severino E6 - 80 y Av. Eloy Alfaro.
PRODUCTOS MOTOROLA	
MARCA:	MOTOROLA CELULARES
TIEMPO:	1 año de garantía CELULARES EDGE TIENEN 2 AÑOS DE GARANTIA
<u>GUAYAQUIL</u> <u>QUITO</u> <u>CELULARES</u>	WODEN Teléfono PBX. (04) 371-4240. CALL CENTER: 0963000279 Contacto Asesor3@woden.com.ec Dirección San Marino Shopping. Quicentro Shopping (Local de Telefónica). Link para revisar estado del celular: https://wts.woden.com.co/wdrp_beta/consultaODS/ME
	MOTOROLA TV TIEMPO 1 AÑO DE GARANTIA A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA DE USUARIO FINAL
TV Motorola, Línea Blanca y Electromenores Indurama	SERVIHOGAR Teléfono 0999303030 Call Center 075001010 Cuenca: Av. De las Américas y Av. Don Bosco. Guayaquil: Lotización Inmaconsa. Sector 58, kilómetro 11 Vía a Daule, Media cuadra antes de llegar a gasolinera Masgas, Manzana 29 Quito: Av. 10 de agosto N33-58 entre Pasaje Guavanas y Rumipamba. Edificio Concreta P.B Pichincha 170518. Loja: Av. Pio Jaramillo 84-109 y España. Ambato: Huachi Chico barrio Solis, Julio Jaramillo N.20 y Av. De Los Chasquis.

	Sto. Domingo: Av.6 de Noviembre y Augusto Gachet sector “La Carolina Diagonal a las canchas del colegio Federico González. Portoviejo: Av. José Maria Urbina (Universitaria) y Florida Intriago esquina., Diagonal a la antigua Clínica Monserrat. Quevedo: Kilometro 1 via a Valencia A dos cuadras de la Acadernia Naval Rafael Moran Valverde. Machala: Calle Marcel Laniado y calle Guayaquil

CATEGORIA: LAPTOP- CPU Y ALL IN ONE

<u>PROVEEDOR NOVICOMPU</u>	
<u>GARANTIA CON NOVITEC</u>	
<u>MARCA:</u>	<u>GATEWAY – LENOVO – HP – DELL – ASUS – ENV - TOSHIBA (IMPORTADA) -</u>
<u>TIEMPO</u>	<u>1 año de garantía</u>
Guayaquil	Dirección Av. Francisco de orellana y eugenio almazan frente el banco amazonas alado de juan marcet local novicompu subteraneo novitec. Contacto Servicio técnico servicios@novitec.com.ec Teléfono 0960500158 Horarios 09:00 a 19:00 (lunes a viernes) 09:00 A 16:00(Sabado)
Quito	Dirección Mariano paredes n73 y jose de la rea ponceano Contacto Servicios Técnico soporte@novitec.com.ec Teléfono 0960500156 Horarios 09:00 a 16:30 (lunes a viernes)
Manta	Dirección Calle 13 y 14 Av.10 Contacto Servicio técnico servicios.mec@novitec.com.ec Teléfono 0998879638 Horarios Lunes a sábado 09:30 a 12:30 13:30 a 18:00

CATEGORIA: TELEVISORES

PROVEEDOR ZITROIN Y HOUSE TV	
MARCA:	ZITRO
TIEMPO:	2 Años a partir de la fecha de la factura con el proveedor.
<u>GUAYAQUIL</u>	Servifrio herrera Teléfono 099 454 9968 Contacto Servifrioherrera@gmail.com Carlos herrera Dirección Chamber 1505 y garcia moreno, solar 2b
	Electroservi japones Teléfono 0989151986 Contacto Electro1@gye.satnet.net Evelyn gómez Dirección Av. Fco de orellana / edif. Bauhaus
	Digital center Teléfono 0980684211 Contacto "coordinador_aa@digitalcenter.ec Recepcion@digitalcenter.ec Jefetecnico@digitalcenter.ec "victor villegas Rudi castro" Dirección Juan tanca carengo - cdla urdenor 2mz. S/n 245 solar 19-20
	Cybernet Teléfono 0989394832 - 0992821856 – 0979809322 Contacto cybernett22@yahoo.es Luis valencia nicole perlaza Aguirre 606 y boyaca
<u>Quito</u>	Sermatec Teléfono 0998301418 - 0999706164 Contacto César melo Sermatec@accessinter.net Dirección Ave. Napo 1175 y upano, frente al colegio montufar

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

	Master tech Teléfono 022029900 – 0999219043 -099 826 0143 Contacto Jorge martinez Mastertechuio@hotmail.com Mastertechquito@hotmail.com Dirección Principal: calle pascual de andagoya oe3-104 oe3-104 y antonio de ulloa Sucursal: andres de santacruz n10-418 y manuel almeida (sector puente 8) autopista general rumiñahui.
<u>Ambato</u>	Sistemas tecnologicos integrados / servitecnic Teléfono 03-2425348 0998794128 Contacto Maria sisalema Mariastt@hotmail.com Dirección Espejo #425 e / colon y cuenca
	Servigama Teléfono 098 932 1073 Contacto Alcivia mantilla / carlos rugel Alci_mantilla@hotmail.com Dirección Av. 3 carabelas e isidro viteri, referencia diagonal al hostel amazona
<u>IBARRA</u>	Electronica s.a. Teléfono 06-2603626 097400189 Contacto Jhonny leon ing. Elizabeth mina Sam_repair@yahoo.com.mx Dirección Chica narvaez 863 y pedro moncayo
<u>LA MANÁ</u>	Electrónica vallejo Teléfono 0993278456 Contacto Carlos vallejo Stvallejo3@gmail.com Dirección Av. Amazonas entre medardo angel silvay los álamos
<u>LAGO AGRIO</u>	Electronica japon Teléfono 06-2830578 0969366897 Contacto Paúl japon Alci_mantilla@hotmail.com Dirección Calle añasco nro.115 y av. Colombia

<u>LATACUNGA</u>	Telefunke Teléfono 0984857584 Contacto Manuel jácome Ttelefonken@yahoo.com Dirección Rafael cajiao enríquez y el eucalipto (esquina)
<u>MACHALA</u>	Tecnifrio Teléfono "0983 422 976 - 0998826581" Contacto Julio moscoso Tecnifrio_jm@hotmail.com Dirección La providencia, marcel laniado 133 entre guayaquil y callejon sn
<u>MACHALA</u>	Servimax Teléfono 0991260510 / 0991079062 Contacto Mariela Servimaxfran@yahoo.com Dirección Marcel laniado, vela y santa rosa, referencia: diagonal a la iglesia los mormones
<u>MILAGRO</u>	Puro frio Teléfono +593 93 987 9925 Contacto Daniel romero Servicio.purofrio2021@gmail.com Dirección Garcia moreno y federico proaño
<u>PORTOVIEJO</u>	Ferpa Teléfono 0983299158 - 0996632148 Contacto Fernado parrales Ferparrales@hotmail.com Dirección Calle pedro shumacher entre 26 de septiembre y portoviejo
	Sermatec Teléfono 0993549420/0992186714 Contacto Ligia martillo / javier velazquez Sermatec2010@hotmail.com Dirección Rocafuerte entre quiroga y gonzález suarez

<u>QUEVEDO</u>	Electronica villarroel Teléfono 05-2750999 0985647950 Contacto Carlos villarroel Donkavillarroel@hotmail.com Dirección Calle décima primera y june guzmán 503
	Tecnico en frio jm Teléfono 0991571692 Contacto Javier moreno Dirección Parroquia 7 de octubre, calle cuarta entre la e y f
<u>RIOBAMBA</u>	Sertesa Teléfono 03-2940701 - 0999033870 Contacto Patricio sanchez Patricio.sanchez@hotmail.es Dirección Colombia 24-29 y larrea
<u>SANTO DOMINGO</u>	Electronica central Teléfono "0980408782 - 0999415587" Contacto Ing. Elizabeth burgos / jenny santillan Servicioalcliente@electronicacentral.com Dirección Urbanizacion santarosa- calle guayaquil y pedro vicente maldonado
	Servielec Teléfono 0999685986 Contacto Marco vicuña Servielecstodomingo@gmail.com Dirección Anillo vial 2 cuadras más abajo de las parrilladas oh que rico, frente a masterkey
	Silver Teléfono 02-3700779 0967183850 Contacto Bryan alcivar Silverenrique@yahoo.com Dirección Calle pedro vicente maldonado y antonio ante entre av. Chone y redondel de la virgen

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

<u>TULCAN</u>	Tecblan Teléfono 0993234602 - 0993234602 Contacto Tatiana benavides tecblan_rp@hotmail.es Dirección Principal: tulcan- rafael arellano entre pichincha y 10 de agosto Sucursal: julio andrade- calle oriente y garcia moreno (esquina)
PROVEEDOR MOTSUR	
MARCA:	TCL
TIEMPO:	2 años desde la compra directa con el proveedor.
GUAYAQUIL	<u>Electo service</u> Teléfono Cel: 098 915 1986 Contacto electro1@gye.satnet.net Dirección V fco de orellana 1007 condominio bauhuas local 11-12 planta baja
	<u>Teland</u> Teléfono Cel: 098 915 1986 Contacto jpazmino@teland.com.ec fgonzalez@teland.com.ec pyepe@teland.com.ec jpcarvajal@teland.com.ec Dirección Urdesa central, victor emilio estrada820, y guayacanes
	<u>Tecnibahia</u> Teléfono Cel: 095-8941524 //0992098958 Contacto recepcion@tecnibahia.com Dirección Sauces 9 mnz r23 sl 4
	<u>Ma reparaciones</u> Teléfono 042890518 // 0984422888 // 0984832276 Contacto fer.gonzalezp@gmail.com Dirección Mucho lote sexta etapa mz 2599 villa 11
	<u>Multitech rudy</u> Teléfono 0967588262 Dirección Portete 1728 entre antepara y garcia moreno
	<u>Digital center</u> Teléfono 04-228-3622 - 04-228-9597 0980684211 Contacto tecnico_taller@digitalcenter.ec recepcion@giditalcenter.ec Dirección J.t marengo no 307 cooperativa guayaquil mnz 19 solar 25 (junto a megaprint)
QUITO	<u>Electro servicio Gonzales</u> Teléfono 0991932743

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

	Contacto servicioesg@hotmail.com Dirección Bolivia oe4-94 y av. Universitaria
	Hardware y soft Teléfono 0993446138/ 0985611772 Contacto vhcastilloj@gmail.com Dirección Calle ajavi oe3-311 frente al colegio concejo provincial de pichincha
	Sermatec Teléfono 02-2658033 Contacto gamaquiam@gmail.com Dirección Av napo (1175) s6-288 y upano(frente al colegio montufar
	Mastertech norte Teléfono 022029900 / 0999219043 Contacto jorgemartinezparedes@hotmail.com mastertechquito@hotmail.com Dirección Pascual de andgoya oe3-104 y antonio de ulloa
	Master tech valle de los chillos Teléfono 0998260143 / 02 2073087 Contacto jorgemartinezparedes@hotmail.com mastertechquito@hotmail.com Dirección "valle de los chillos, cdla hospitalaria, calle andres de santa cruz n10 418 y manuel almeida, sector puente 8 de la autopista general rumiñahui quito-ecuador "
CUENCA	Tcl cuenca matriz Teléfono 07-413-4673 – 0979279318 Contacto garantiastcl@gerardoortiz.com Dirección Gonzalo diaz de pineda y juan de montoya esquina.
RIOBAMBA	Master electronic Teléfono 03-294-0464 – 0984134091 Contacto masterelectronicariobamba@gmail.com Dirección Av daniel leon borja 3048 y pasaje el espectador
GUANO	Cste electrónica Teléfono 0982868384 Contacto william_paca@hotmail.com Dirección San gerardo el rosal calle marcillo
LATACUNGA	Telefunken Teléfono 03-2663767 - 0984857584

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

	Contacto telefunken@yahoo.com Dirección Av. Rafael cajiá enriquez y el eucalipto esquina
TULCAN	Tec-blán Teléfono 0993234602 Contacto tecblan_rp@hotmail.com Dirección Rafael arellano, entre pichincha y 10 de agosto
MACHALA	Klima smart Teléfono 0985137360 Contacto klimasmart@hotmail.com Dirección Napoleon mera, entre boyaca y cuarta norte
MILAGRO	Puro firo Teléfono 0939879925 Contacto servicio.purofrio2021@gmail.com Dirección García moreno y cañaris frente a spa lorena reyes
IBARRA	Electronica s.a Teléfono 06-2603626 -- 0994234714 Contacto sam_repair@yahoo.com.mx Dirección Chica narvaéz 8-63 y pedro moncayo
LOJA	Rrservicenter Teléfono (07) 2730487 / 0987533656 Contacto rrservicenter@gmail.com / rosyrey1972@gmail.com Dirección Sucre 195-31, entre imb. Y colon
PORTOVIEJO	ELECTRONICA 3D Audio y Video Teléfono 05-2634-710 – 0982742956 Contacto Mnl.mendoza@gmail.com Dirección Principal Guayaquil: Francisco de P. Moreira y Av Manabí
MANTA	Servicios mejorados Teléfono 0982808932 Contacto jdaniel.100715@outlook.com - tecnico@sm.grupoherrera1.com Dirección Vía el palmar, av umiña a lado de velboni
LAGO AGRIO	Electronica japon Teléfono 06-2830578 - 0969366997 – Contacto

	electronica_japon@live.com Dirección Jorge añasco no 115 y av colombia
STO DOMINGO	Silver Teléfono 0991090553 Contacto silverelectronics2018@gmail.com Dirección Av chone y calle pedro vicente maldonado
	Electronica central Teléfono 02-275-3123 - 02-275-8825 - 0980408782 Contacto www.electronicacentralsd.com servicioalcliente@electronicacentralsd.com Dirección Urb. Santa rosa , calle séptima y pedro vicente maldonado
QUEVEDO	Tecnirios Teléfono 0999221879 Contacto tecnirios-asc@hotmail.com m_toaquiza@hotmail.com Dirección: Decima cuarta y av june guaman
AMBATO	Bm digital service Teléfono 03-2844062 0987275083 Contacto servicios@bmdigitalservice.com Dirección Av los shyris s/n y quinga lumba - edificio amador
	E mantilla Teléfono 0983411212 Contacto electronicamantillaec@gmail.com Dirección Local 1: av quiz quiz 15-203 y atahualpa
	Vt mantilla (cservice)(servigama) Teléfono Cel: 099863-5126 Contacto rugelcarlos83@gmail.com Dirección Local 1: bolivar e isidro viteri

CATEGORIA: ELECTRODOMESTICOS

PROVEEDOR FEMAR	
MARCA:	OSTER
TIEMPO	1 Año de garantía
<u>QUITO</u>	SERVICIO MASTER ECUADOR Contacto Esteban Gómez administracion@masterecuador.com Dirección Cap. Rafael Ramos OE1-85 y Galo Plaza Lasso Teléfono (593-2) 2813882
	SERVICIO AUTORIZADO MASTER VALLE Contacto Esteban Gómez administracion@masterecuador.com Dirección C.C Plaza del Valle Teléfono (593-2) 2862071
	AUTORIZADO CUMBAYA Contacto Jose Luis Córdova direparecciones@hotmail.com Dirección Calle Chimborazo N1-22 y Fco. De Orellana Teléfono (593-2) 6037369
	AUTORIZADO SUR Contacto Paulina Yépez direparecciones@hotmail.com Dirección Antonio Barrionuevo S9-442 Y Fco. Ruiz Teléfono (593-2) 2611425
	SERVICIO TECNICO LA MARISCAL Contacto Jose Humberto Molina servicioautorizadomariscal@gmail.com Dirección Yanez Pinzon N26-213 y Av Orellana Teléfono (593-2) 2221423
	SERVICIO TECNICO AUTORIZADO ALBORADA Contacto Juan Pablo Bravo F. jbravof87@hotmail.com Dirección Alborada doce ava etapa Mz 7 Villa 10 Teléfono (593-4) 2 238875
<u>GUAYAQUIL</u>	

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

	IMYRE CIA. LTDA. Contacto Thalía Argüello thaliadepatino@gmail.com Dirección García Avilés 312 - 314 y Vélez Teléfono (593-4) 2323487- 2532426
<u>AMBATO</u>	SERVICIO AUTORIZADO AMBATO Contacto Luis Martínez lmartinezservice@yahoo.com Dirección Darquea y Ayllon Teléfono 0984062979
	SERVICIO AUTORIZADO AMBATO Contacto Elizabeth Mantilla alci_mantilla@hotmail.com Dirección Isidro Viteri Teléfono 0998635126
<u>CUENCA</u>	TALLER UBIK & INSTALACIONES Y REPARACIONES Contacto Eduardo Aguirre oswaldoaguirre20172018@gmail.com Dirección Río jubones 1 109 y río Palora Teléfono (593-7) 2806039 0979027509/ 0990332071
<u>GALAPAGOS</u>	AUDIOVISION Contacto Moises Arevalo audiovision@hotmail.es Dirección Calle Karl Angermeyer Barrio Matazarnos / Isla Teléfono (593-5) 2524690 999577413
<u>IBARRA</u>	SERVIPARTS Contacto Carina Palacios servipartscarina@hotmail.com Dirección Teodoro Gómez y Bolívar Teléfono 0983008141

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

<u>LAGO AGRIO</u>	SERVICIO TECNICO LAGO AGRIO Contacto Joel Barrera H. refrijoel@hotmail.com Dirección Eloy Alfaro 600 y Vicente Narvaez Teléfono 0988770095
<u>LOJA</u>	SERVICIO TECNICO LOJA Contacto Rebeca Gomez reosbytec@hotmail.com Dirección Turunuma Alto Ciudadela Satelite mirador casa C3 Teléfono 0998255644
<u>MACHALA</u>	SERVICIO TECNICO MACHALA (CLIMELECTRIC) Contacto William Moreno climelectric01@gmail.com Dirección Calle Guayas Teléfono 0987842119
<u>PORTOVIEJO</u>	TALLER FRIO CALOR Contacto Ana Cecilia Mejia anacecilia1976@yahoo.es Dirección Chile 633 y Pedro Gual Frente a Crédito Económicos Teléfono 0983586509
	REPUESTOS MALAVE Contacto Adolfo Malave adolfoamalave73@gmail.com Dirección Calle Rocafuerte y 9 de Octubre Teléfono 0989685495
<u>PUYO</u>	BOBINADOS ELECTRICAL CONSTRUCTIONS Contacto José Morales joe_ralesmz@hotmail.com Dirección Av. Curaray y Ceslao Marín frente al IESS Teléfono 0991575121

<u>RIOBAMBA</u>	MASTER ELECTRONICA Contacto Luis Camelos Chavez masterelectronicariobamba@gmail.com Dirección Av. Daniel Leon Borja # 3048 y Pasaje el Teléfono (593-3) 2940464 0984134091
<u>STO DOMINGO</u>	SANTO DOMINGO Contacto Jorge Amaguaya jorgecoolsystem@hotmail.com Dirección Av. 6 de Noviembre y Augusto Gachet Teléfono (593-2) 2767310
	SERVICIOS TECNICOS UNIDOS SUC. 1 Contacto Patricia Naranjo serviciostecnicos-sdo@hotmail.com Dirección Avenida Quito, 1222 y Chorreras del Napa Teléfono (593-2) 2751537 960784984
<u>STO DOMINGO</u>	SERVICIOS TECNICOS UNIDOS SUC. 2 Contacto Patricia Naranjo serviciostecnicos-sdo@hotmail.com Dirección Schumacher 302 y Mexico entre el Obispado Teléfono (593-2) 2743695 960784984

PROVEEDOR FEMAR	
MARCA:	PRIMA
TIEMPO	1 año de Garantía
<u>GUAYAQUIL</u>	FEMAR AUDIO Y VIDEO GUAYAQUIL AV. MACHALA 910 Y AV. 9 DE OCTUBRE 0968022023 rrugel@femar.com.ec - xsalazar@femar.com.ec René Rugel - Xiomara Salazar
	DDYANGO S.A REFRIGERACIÓN GUAYAQUIL MUCHO LOTE 2 CDLA. ALAMEDA DEL RIO MZ.2813 V.33 0998589117 - 0980312860 info@ddyango.com DIEGO TUMBACO
	TECNIFRIOS VARGAS REFRIGERACIÓN GUAYAQUIL CALLE D 608 Y LA 16 AVA 0998365222 - 0997711993 josevargas24@hotmail.com JOSE LUIS VARGAS

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

	TECNIHOGAR AUDIO Y VIDEO GUAYAQUIL García Avilés 312 y Vélez (04) 2323487 - 2532426 - 0990781326 contacto@tecnihogar.com.ec
<u>Ambato</u>	CSA SISTEMAS TECNOLOGICOS AUDIO Y VIDEO CALLE ESPEJO N. 04-17 Y COLON 032425348 - 0998794128 mariastt@hotmail.com Maria Sisalema
<u>Lago Agrio</u>	ELECTRÓNICA JAPÓN AUDIO Y VIDEO Jorge Añazco #115 y Av. Colombia 062830578 - 0969366897 electronica_japon@live.com Paúl Japón
<u>MACHALA</u>	FEMAR Av. 25 de Junio Km 1.5 Vía Pasaje ingreso por garita Diario Opinión 072-982637/072-982633 wguerrero@femar.com.ec - abustamante@femar.com.ec Wilson Guerrero - Alejandro Bustamante
<u>MACHALA</u>	CLIMELECTRIC REFRIGERACIÓN Circunvalación norte entre santa rosa y Ayacucho 0987842119 climelectric01@gmail.com WILLIAM MORENO
	GLOBALFRIO REFRIGERACIÓN CDLA. ALCIDES PENSANTES MZ. D3 V. 17 0996798240 oswaldoneira099@hotmail.com OSWALDO NEIRA CUENCA
	FRIO SEGURIDAD REFRIGERACIÓN SANTA ROSA S/N Y 13 AVA NORTE 072-962284 - 0993534439 renato_morsero@hotmail.es RENATO ANDRADE GRANDA
	REINCO REFRIGERACIÓN CDLA. LILIAM MARIA. BABAHOYO Y 3ERA AV. MZ Q SOLAR 3 072-966504 - 0999534168 reinco.ecuador@hotmail.com PEDRO ZAMBRANO
<u>PORTOVIEJO</u>	Servicio Técnico "FERPA" REFRIGERACIÓN PEDRO SCHUMACHER ENTRE 26 DE SEPTIEMBRE Y CALLE 0968750920 - 0983299158-05-2042743 ferparrales@hotmail.com Fernando Parrales
<u>QUEVEDO</u>	TECNIRIOS AUDIO Y VIDEO AV JUNES GUZMAN Y DECIMA CUARTA 052-764574 - 0999221879 tecnirios-ASC@hotmail.com Mauricio Toaquiza

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

<u>QUITO</u>	FEMAR AUDIO Y VIDEO Av. Amazona y Juan Pablo Saenz 1er piso 22270314 bsimbana@femar.com.ec Byron Simbaña
	TECMACENT AUDIO Y VIDEO Av. Mariscal sucre y Caranqui 0987970759/022-664755 tecmacent@hotmail.com Darwin Palacios
<u>SANTO DOMINGO</u>	ELECTRONICA CENTRAL REFRIGERACIÓN / AUDIO Y VIDEO Urb. Santa Rosa, calle Guayaquil y Pedro Vicente Maldonado 022753123 - 2758825 - 0980408782 servicioalcliente@electronicacentralsd.com elizabethburgos2015@gmail.com Elizabeth Burgos
<u>RIOBAMBA</u>	Master Electrónica Riobamba AUDIO Y VIDEO AVE. DANIEL LEÓN BORJA 30-48 ENTRE LAVALLE Y EL ESPECTADOR 3940464 - 0984265529 - 0995232121 masterelectronicariobamba@gmail.com Gustavo Camelos

<u>PROVEEDOR NOVICOMPU</u>	
<u>GARANTIA CON NOVITEC</u>	
<u>MARCA:</u>	<u>OLLAS FREIDORAS ONE - VENTILADORES – BRENTWOOD</u>
<u>TIEMPO</u>	<u>6 meses de garantía</u>
Guayaquil	Dirección Av. Francisco de orellana y eugenio almazan frente el banco amazonas alado de juan marcet local novicompu subteraneo novitec. Contacto Servicio técnico servicios@novitec.com.ec Teléfono 0960500158 Horarios 09:00 a 19:00 (lunes a viernes) 09:00 A 16:00(Sabado)
Quito	Dirección Mariano paredes n73 y jose de la rea ponceano Contacto Servicios Técnico soporte@novitec.com.ec Teléfono 0960500156 Horarios 09:00 a 16:30 (lunes a viernes)

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

Manta	Dirección Calle 13 y 14 Av.10 Contacto Servicio técnico servicios.mec@novitec.com.ec Teléfono 0998879638 Horarios Lunes a sábado 09:30 a 12:30 13:30 a 18:00
-------	--

CATEGORIA: HOGAR

PROVEEDOR CARTIMEX	
MARCA:	FORZA
TIEMPO	1 Año de garantía
<u>GUAYAQUIL</u>	Servitech Contacto Dirección Calle Blanca Munoz y Av. Elias Munoz Teléfono +593 4-371-4240 Ext 446
PROVEEDOR NOVICOMPU	
GARANTIA CON NOVITEC	
<u>MARCA:</u>	<u>CAMINADORA - MULTIFUERZA – BICICLETAS ESTATICAS - PARLANTE ETC</u>
<u>TIEMPO</u>	<u>6 meses de garantía</u>
Guayaquil	Dirección Av. Francisco de orellana y eugenio almazan frente el banco amazonas alado de juan marcet local novicompu subteraneo novitec. Contacto Servicio técnico servicios@novitec.com.ec Teléfono 0960500158 Horarios 09:00 a 19:00 (lunes a viernes) 09:00 A 16:00(Sabado)
Quito	Dirección Mariano paredes n73 y jose de la rea ponceano Contacto Servicios Técnico soporte@novitec.com.ec Teléfono 0960500156 Horarios 09:00 a 16:30 (lunes a viernes)

 Novisolutions	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 2.2 / 25/06/2026.

Manta	Dirección Calle 13 y 14 Av.10 Contacto Servicio técnico servicios.mec@novitec.com.ec Teléfono 0998879638 Horarios Lunes a sábado 09:30 a 12:30 13:30 a 18:00
-------	--

CATEGORIA: MOTO

<u>PROVEEDOR NOVICOMPU</u>	
<u>GARANTIA CON NOVITEC</u>	
<u>MARCA:</u>	<u>ECO BIKE - CUADRONES – MOTOS – SCOOTER ETC</u>
<u>TIEMPO</u>	<u>6 meses de garantía</u>
Guayaquil	Dirección Av. Francisco de orellana y eugenio almazan frente el banco amazonas alado de juan marcet local novicompu subteraneo novitec. Contacto Servicio técnico servicios@novitec.com.ec Teléfono 0960500158 Horarios 09:00 a 19:00 (lunes a viernes) 09:00 A 16:00(Sabado)
Quito	Dirección Mariano paredes n73 y jose de la rea ponceano Contacto Servicios Técnico soporte@novitec.com.ec Teléfono 0960500156 Horarios 09:00 a 16:30 (lunes a viernes)
Manta	Dirección Calle 13 y 14 Av.10 Contacto Servicio técnico servicios.mec@novitec.com.ec Teléfono 0998879638 Horarios Lunes a sábado 09:30 a 12:30 13:30 a 18:00

RECEPCIÓN DE EQUIPOS POR TIENDA

Este documento describe el procedimiento para la recepción de equipos enviados por las sucursales al área de Servicio Técnico (*UIO/GYE*), para su reparación y posterior reintegración a la sucursal de origen, asegurando su disponibilidad para la venta comercial.

1.- OBJETIVO

Recepcionar los equipos enviados por las sucursales a nivel nacional, mediante su revisión e ingreso al área de Servicio Técnico (*UIO/GYE*), con el fin de garantizar su reparación y retorno a la sucursal de origen, asegurando su disponibilidad para la venta comercial.

2.- ALCANCE

Asegurar el ingreso de los productos enviados por las sucursales para su respectiva reparación e integración en óptimas condiciones, garantizando su disponibilidad para la venta comercial y minimizando el riesgo de pérdida de inventario.

3.- POLÍTICAS

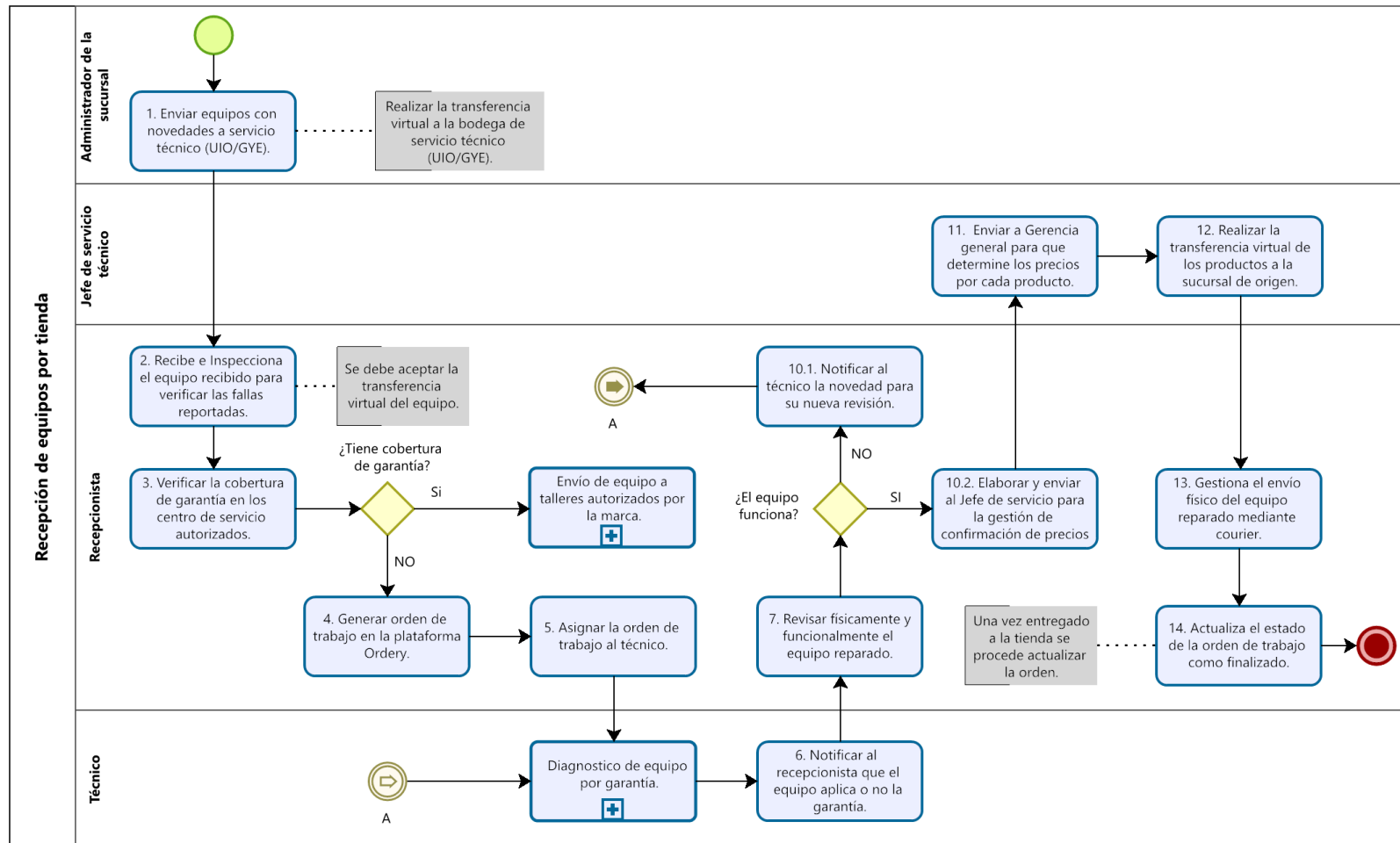
1. Todos los equipos enviados desde las sucursales deben ser atendidos para su ingreso y reparación, asegurando su reintegración en óptimas condiciones y minimizando las pérdidas de inventario y costos asociados.
 - Si el equipo no puede ser reparado debido a fallas de fabricación, se agrupará con los demás productos destinados a incineración.
2. Productos que no deben recibir al área de Servicio Técnico:
 - **Productos incompletos:** El área de Servicio Técnico no deberá recibir productos incompletos. La tienda deberá gestionar la reposición de las piezas faltantes solicitándolas a Servicio Técnico o mediante caja chica, según corresponda.
 - **Productos de baja rotación o de años anteriores:** El área de Servicio Técnico no deberá recibir productos que no se han comercializado por baja rotación o que correspondan a inventario de años anteriores. Estos deberán gestionarse mediante estrategias de comercialización desde las sucursales.

- **Productos con daños menores:** El área de Servicio Técnico no deberá recibir mochilas, bolsos, pañaleras o peluches con daños menores (cierres dañados, descosidos o suciedad), ya que estas reparaciones deberán gestionarse directamente en la tienda.
 - **Productos con piezas pequeñas faltantes:** El área de Servicio Técnico no deberá recibir productos que presenten ausencia de tornillos, pernos u otras piezas pequeñas. La tienda deberá solicitar únicamente la pieza faltante o gestionarla mediante caja chica.
 - **Combos de teclado y mouse con fallas de conexión:** El área de Servicio Técnico no deberá recibir estos combos cuando la falla se deba a la conexión exclusiva entre ambos dispositivos. En estos casos, deberán comercializarse por separado con el precio ajustado.
 - **Productos con fallas menores:** El área de Servicio Técnico no deberá recibir parlantes con problemas de batería o luces, monitores con uno o dos píxeles muertos o adaptadores con una entrada defectuosa. Estos deberán venderse con precio especial o enviarse a outlet.
 - **Audífonos con funcionamiento parcial:** El área de Servicio Técnico no deberá recibir audífonos en los que funcione únicamente uno. Estos deberán enviarse directamente a outlet.
 - **Productos de entrenamiento:** El área de Servicio Técnico no deberá recibir productos como fajas, guantes, camisetas deportivas o gorros con bluetooth.
 - **Productos con daños en el empaque:** El área de Servicio Técnico no deberá recibir productos con daños únicamente en su caja. Estos deberán venderse o promocionarse directamente en las sucursales
3. Todas las tiendas deberán colocar una etiqueta (Cinta de papel) en el equipo, indicando de manera breve el problema o novedad presentada. Esto permitirá que el personal de Servicio Técnico identifique rápidamente la falla y realice la revisión correspondiente, para posteriormente gestionar su reintegro a la tienda de origen.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Envío de equipo que presenta novedades o fallas por parte de las sucursales.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El Administrador de la sucursal identifica uno o varios equipos defectuosos por lo que envía al área de Servicio Técnico (*UIO/GYE*) para su reparación y reintegración.
 - **Documento:** Transferencia de inventario.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico Recepcionista	• Recibe equipo enviado por administrador de la sucursal: ◦ Realizar una inspección preliminar del equipo para corroborar que el equipo tiene las fallas o novedades reportadas por las tiendas. ▪ Se debe aceptar la transferencia virtual en el sistema. ◦ Revisa la base de información de centros de servicios autorizados por la marca (<i>CAS</i>) para contactar y confirmar su cobertura de garantía. ◦ <u>¿Tiene cobertura el equipo?</u> ▪ SI: Continuar con el proceso: Envíos de equipo a talleres autorizados. ▪ NO: Continuar con el PASO 2.	• Inspección del equipo enviado desde la sucursal para validar la falla del equipo. • Confirmación de cobertura de garantía en base a la revisión de la base de información de los centros de servicios autorizados (<i>CAS</i>), en caso de que no disponga se procede a generar la orden de trabajo (<i>Novitecnología</i> se responsabiliza).	• 10 a 15 min.

2	Técnico Recepcionista	• Crear orden de pedido en la plataforma Orderly: 1.1. Registrar la siguiente información: ○ Datos del producto. ▪ Número de serie/IMEI. <i>(Generar un número de orden en caso de que se ingrese varios equipos)</i> ▪ Grupo o categoría de producto. ▪ Modelo del dispositivo ▪ Taller a derivar. ▪ Estado. <i>(En caso de los pedidos mayoristas, se registra todos lo IMEIS o número de serie del equipo que se van a ingresar)</i> ▪ Accesorios. ○ Datos del traslado <i>(Solo cuando se recibe el equipo desde tienda)</i>: ▪ Número de transferencia/ingreso. ▪ Tienda de origen. ▪ Número de guía. ▪ Transportista <i>(Courier)</i>. ○ Información de la falla. ▪ Descripción del mal funcionamiento.	• Asignación de orden de pedido a los técnicos para la revisión de los productos con novedades.	• 8 a 10 min.
---	--------------------------	--	---	---

		▪ Notas del administrador (<i>Registrar detalles sobre cómo ingresa el equipo</i>). 1.2. Asignar la orden de trabajo al técnico. ○ Considerar lo siguiente. ▪ La cantidad de pedidos que tiene pendiente el técnico. ▪ Asignar según el tipo de falla y conocimiento técnico. • Una vez generada la orden de trabajo, el equipo será ubicado en el espacio de trabajo del técnico asignado. • Importante: Si el equipo tiene fallas de instalación o configuración de software, el Técnico Recepcionista asignará asimismo la orden de trabajo y procederá a solucionarlo.		
3	Técnico	• Realizar el diagnóstico y la reparación del equipo en base a información de la orden de trabajo. ▪ Realizar pruebas de funcionamiento. ▪ Elaborar el informe técnico del equipo. • Notificar al Técnico Recepcionista que el equipo ha sido reparado.	• Revisión del equipo para identificar el error o la falla de este. • Continuar con el proceso: <i>Diagnóstico de la ordenes de trabajo</i>.	• 3 a 4 días.

		○ Entregar el equipo al Técnico Recepcionista para su revisión. • Importante: Si el equipo no puede ser reparado, se agrupa con los productos que serán enviados para su incineración.		
4	Técnico Recepcionista	• Una vez finalizada la reparación por el técnico, se realiza una revisión física y funcional para verificar que el equipo cumpla con las condiciones óptimas antes de su reintegración. ○ <u>¿El equipo funciona correctamente?</u> ▪ SI: Elaborar un reporte de artículos reintegrados para tiendas, que detalle: - Cantidad y código de equipo. - Número de serie - Descripción. - Novedad (<i>Si aplica</i>). ▪ NO: Notificar al técnico de la novedad para su revisión (<i>Continúa con el PASO 3</i>).	• Elaboración del reporte de artículos reintegrados para tiendas, el cual consolida la información de los equipos que han superado satisfactoriamente la revisión física y funcional.	• 5 min.
5	Técnico Recepcionista	• El reporte se envía al Jefe de Servicio Técnico para su revisión y validación (<i>Posteriormente le remite el documento a Gerencia general (gerencia@novicompu.com) para que registre los precios por cada producto</i>).	• Reporte validado por el Jefe de Servicio Técnico y transferencia virtual del inventario a la sucursal de origen.	• 15 min.

		○ El jefe de servicio técnico transfiere virtualmente el equipo a la sucursal de origen una vez definidos los precios. • Realizar envío de equipos (<i>Reparados</i>) hacia la tienda de origen: ○ Generar la guía de entrega para el envío del producto. ○ Entrega al transportista del Courier junto con los documentos correspondientes. • Actualizar el estado de la orden de trabajo como: FINALIZADO.	• Guía de entrega de Courier y constancia de envío de los equipos reparados a la tienda de origen. • Estado actualizado de la orden de trabajo como finalizado en el sistema.	
--	--	---	--	--

ACTUALIZACIÓN DE REPORTE DE INVENTARIO

Este proceso describe el flujo de gestión de repuestos en el área de servicio técnico, centrándose en garantizar la disponibilidad de componentes necesarios para las reparaciones y mantener un control preciso del inventario.

1.- OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad de repuestos para reparaciones técnicas, mediante el control y actualización de inventario de la bodega de servicio técnico, con el fin de optimizar los tiempos de reparación y asegurar la continuidad operativa de los equipos.

2.- ALCANCE

Mantener un inventario actualizado y controlado de los repuestos necesarios para reparaciones técnicas, lo que permitirá una mayor eficiencia en la gestión de reparaciones y reduciendo los tiempos de inactividad de los equipos.

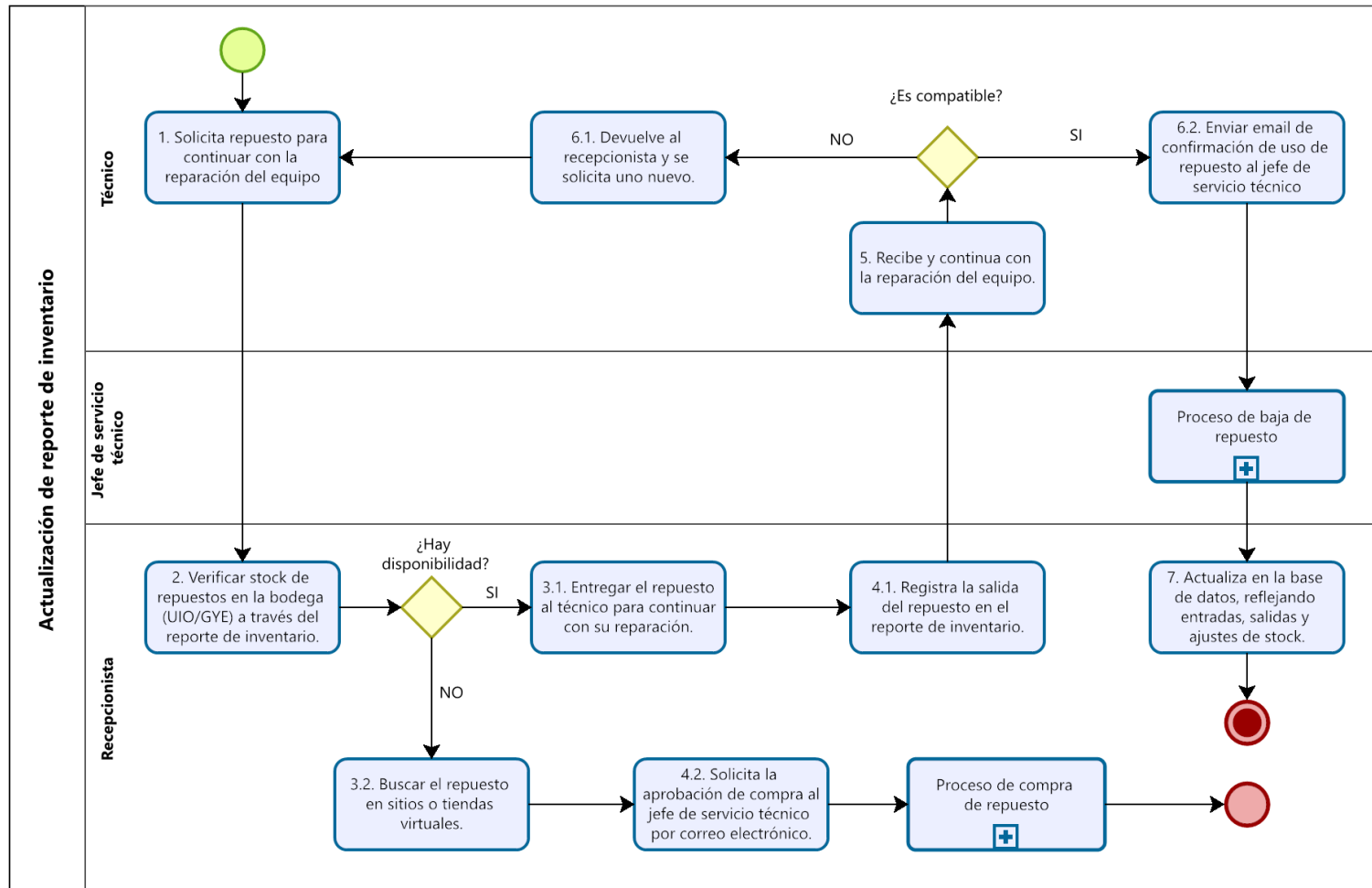
3.- POLÍTICAS

1. El inventario de repuestos debe ser revisado y actualizado conforme se realice movimientos del mismo para garantizar que todas las piezas necesarias para reparaciones estén disponibles en cantidad suficiente.
2. Los repuestos deben ser almacenados de manera organizada y segura en la bodega de servicio técnico.
 - Cada repuesto debe estar etiquetado con su código, descripción, cantidad disponible y fecha de entrada, asegurando su fácil localización cuando sea necesario.
 - Los repuestos obsoletos, dañados o caducados deben ser identificados y retirados del inventario de manera oportuna.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Solicitud de repuesto a bodega para continuar con la reparación del equipo.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El técnico solicita repuesto a bodega para continuar con la reparación del equipo.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico Recepcionista	- Verificar stock de la bodega de servicio técnico (<i>UIO/GYE</i>) en el reporte de inventario. ¿Existe disponibilidad? Si: Se le entrega al técnico el repuesto solicitado. Continuar con el PASO 2. No: Se le indica al técnico que no dispone del repuesto solicitado, por lo que se requiere importar o realizar compra local. - Se verifica la compatibilidad y precio del repuesto en sitios o tiendas virtuales (<i>EBay o Amazon</i>). - Una vez identificado, se procede a enviar un correo electrónico al jefe de servicio técnico, solicitando su aprobación para la compra del repuesto. Continuar con el proceso: Compra de repuesto.	Repuesto entregado al técnico (<i>Si hay stock</i>), en caso de que no tener disponibilidad se envía email de solicitud de compra al jefe (<i>Con datos técnicos y enlace de compra</i>).	5 min.

2	Técnico Recepcionista	- Procede a registrar en el reporte de egreso en una base de datos (Drive), detallando lo siguiente. - Número de orden de reparación - Código del repuesto. - Fecha de entrega. - Nombre del técnico que recibe.	Registro en el reporte de egreso para mantener el control del movimiento del inventario de la bodega de servicio técnico.	2 a 3 min.
3	Técnico	- Una vez que el equipo funcione correctamente con el nuevo repuesto instalado, se envía un correo electrónico al jefe de servicio técnico (<i>Con copia al Técnico Recepcionista</i>) solicitando la baja del repuesto en el sistema e indicando la información correspondiente: - Confirma el uso del repuesto. - Adjunta la orden de reparación. - Copia el correo al responsable de bodega para el registro y control. Importante: En caso de que, al momento de la instalación, el repuesto no funcione debido a su incompatibilidad, el técnico deberá retirar y devolver el repuesto al Técnico Recepcionista, e informar la situación para solicitar un repuesto compatible.	- Correo electrónico confirmando la instalación exitosa (<i>Con orden adjunta</i>), en caso de que el repuesto no sea compatible con el equipo se procede con la devolución de este y solicitar uno nuevo. - Continuar con el proceso: <i>Baja de repuesto en el sistema.</i>	5 a 8 min.

4	Técnico Recepcionista	• Procede actualizar el inventario repuesto de la bodega de servicio técnico en base al correo electrónico enviado por el técnico, registrando información: 1. Inventario del repuesto: ○ Código del Repuesto. ○ Descripción. ○ Ubicación. ○ Entradas. ○ Salida. ○ Stock Actual. ○ Consto Unitario. 2. Registro de salida: ○ Orden de trabajo. ○ Nombre del técnico que utilizó el repuesto. ○ Fecha. ○ Código del repuesto. ○ Descripción del repuesto. ○ Ubicación. ○ Cantidad que se usó.	• Base de datos actualizada con stock ajustado y registro de salidas (<i>Cantidad usada, técnico, ubicación</i>).	• 5 min.
---	--------------------------	--	---	--

CAPACITACIÓN DEL NUEVO PERSONAL DEL ÁREA COMERCIAL

Este proceso se centra en la capacitación inicial del nuevo personal del área comercial, asegurando que adquieran las habilidades básicas necesarias para instalar y configurar equipos durante la gestión de ventas.

1.- OBJETIVO

Capacitar al nuevo personal del área comercial mediante una formación técnica sobre instalación y configuración de equipos, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del equipo antes de su entrega al cliente.

2.- ALCANCE

Obtener personal capacitado en la instalación y configuración de equipos, asegurando que todos los equipos entregados a los clientes funcionen correctamente, lo que mejora la satisfacción del cliente y optimiza las operaciones comerciales.

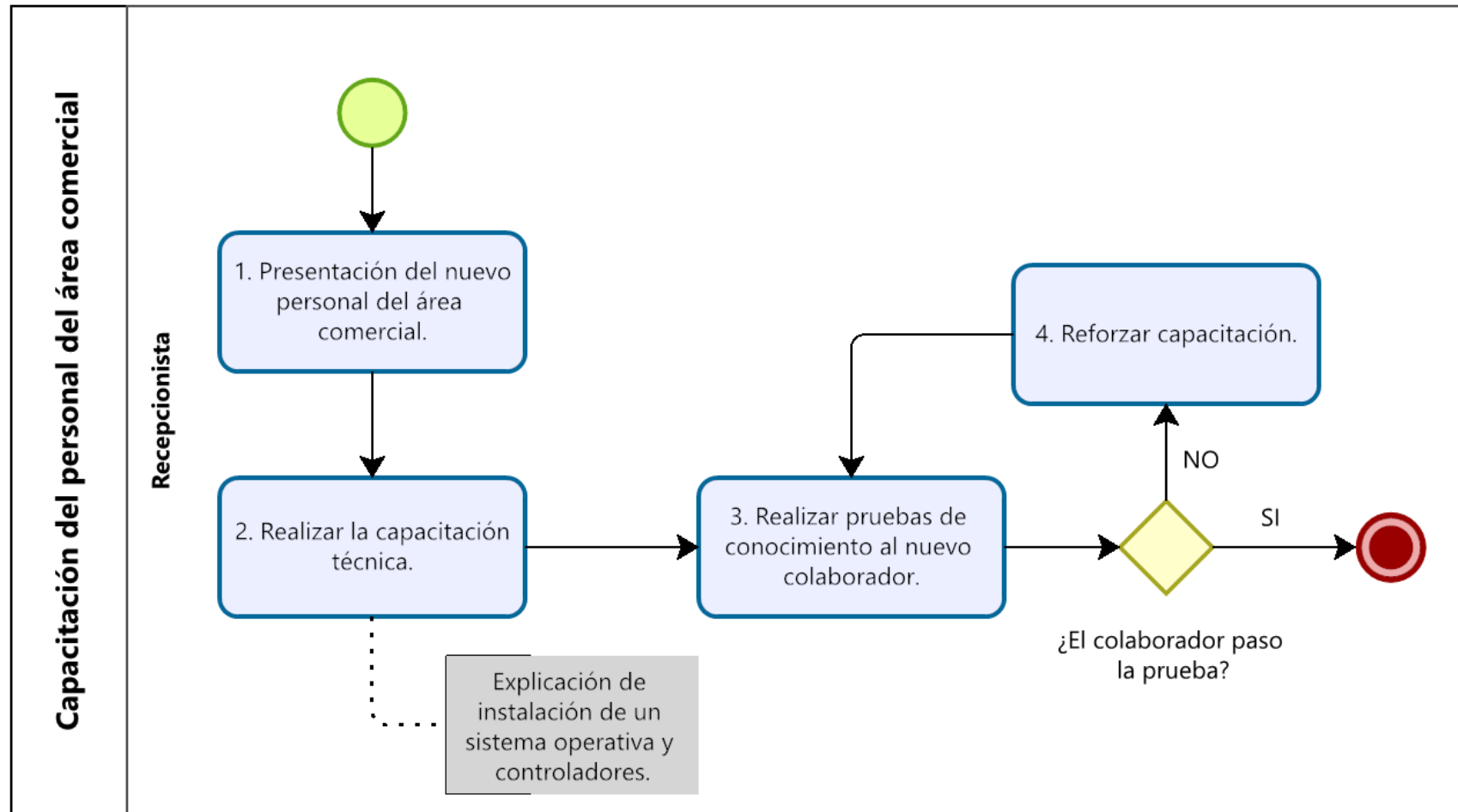
3.- POLÍTICAS

1. Todos los nuevos empleados deben recibir una capacitación completa, asegurando que comprendan y puedan aplicar correctamente los procedimientos de instalación y configuración de equipos, siguiendo las guías oficiales.
2. Los materiales de capacitación deben ser revisados y actualizados anualmente para reflejar las últimas tecnologías y procedimientos utilizados en la empresa.
3. Después de la capacitación, los nuevos empleados deben ser monitoreados durante un periodo de prueba para asegurar que puedan aplicar correctamente los conocimientos adquiridos y resolver problemas relacionados con la instalación de equipos.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Ingreso de nuevo personal en el área comercial retail.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Ingreso de nuevo personal en el área comercial retail.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico Recepcionista	• Presentación del nuevo personal en servicio técnico: ○ Entrega de documentación básica (<i>Manuales, archivos, contactos clave</i>). • Realizar la capacitación técnica: ○ Explicación de instalación de un sistema operativo. ▪ Demostración paso a paso del proceso de instalación (<i>USB</i>). ▪ Selección de sistema de archivos. ▪ Configuración regional (<i>Idioma, zona horaria</i>). ▪ Creación de usuarios y permisos básicos. ○ Explicación de instalación de controladores. ▪ Identificación de hardware y controladores necesarios. ▪ Descarga e instalación desde fuentes oficiales.	• El nuevo colaborador recibe la información y comprende el proceso básico de instalación y configuración.	• 1 a 2 horas.

		▪ Verificación de funcionamiento correcto.		
2	Técnico Recepcionista	• Realizar pruebas de conocimiento al nuevo colaborador: 1. Cuestionario práctico (<i>Ejemplo: Instalar Windows 11 en un equipo</i>). 2. Preguntas teóricas en relación con la capacitación. 3. Simulación de problemas comunes. ○ <u>¿El colaborador pasó la prueba?</u> ▪ SI: El colaborador continúa con sus actividades normales del área. queda finalizado el proceso. ▪ NO: Reforzar capacitación y repetir prueba.	• Validar si el nuevo colaborador está capacitado para realizar tareas básicas en el área de servicio técnico.	• 30 min a 1 hora.



ASISTENTE TÉCNICO

DIAGNÓSTICO DE EQUIPOS RECIBIDOS PARA REVISIÓN TÉCNICA POR GARANTÍA

Este proceso se centra en la revisión de los equipos electrónicos para identificar si se procede con la reparación, el reemplazo o la notificación de invalidez de garantía, conforme a los lineamientos establecidos por la empresa.

1.- OBJETIVO

Realizar la reparación de los equipos electrónicos mediante la revisión y diagnóstico de las novedades reportadas por los clientes, con el fin de garantizar el funcionamiento óptimo y seguro del producto, conservando la satisfacción y la confianza del cliente.

2.- ALCANCE

Elaborar un informe técnico detallado que determine si el equipo aplica o no la garantía, basado en las políticas establecidas por la empresa.

3.- POLÍTICAS

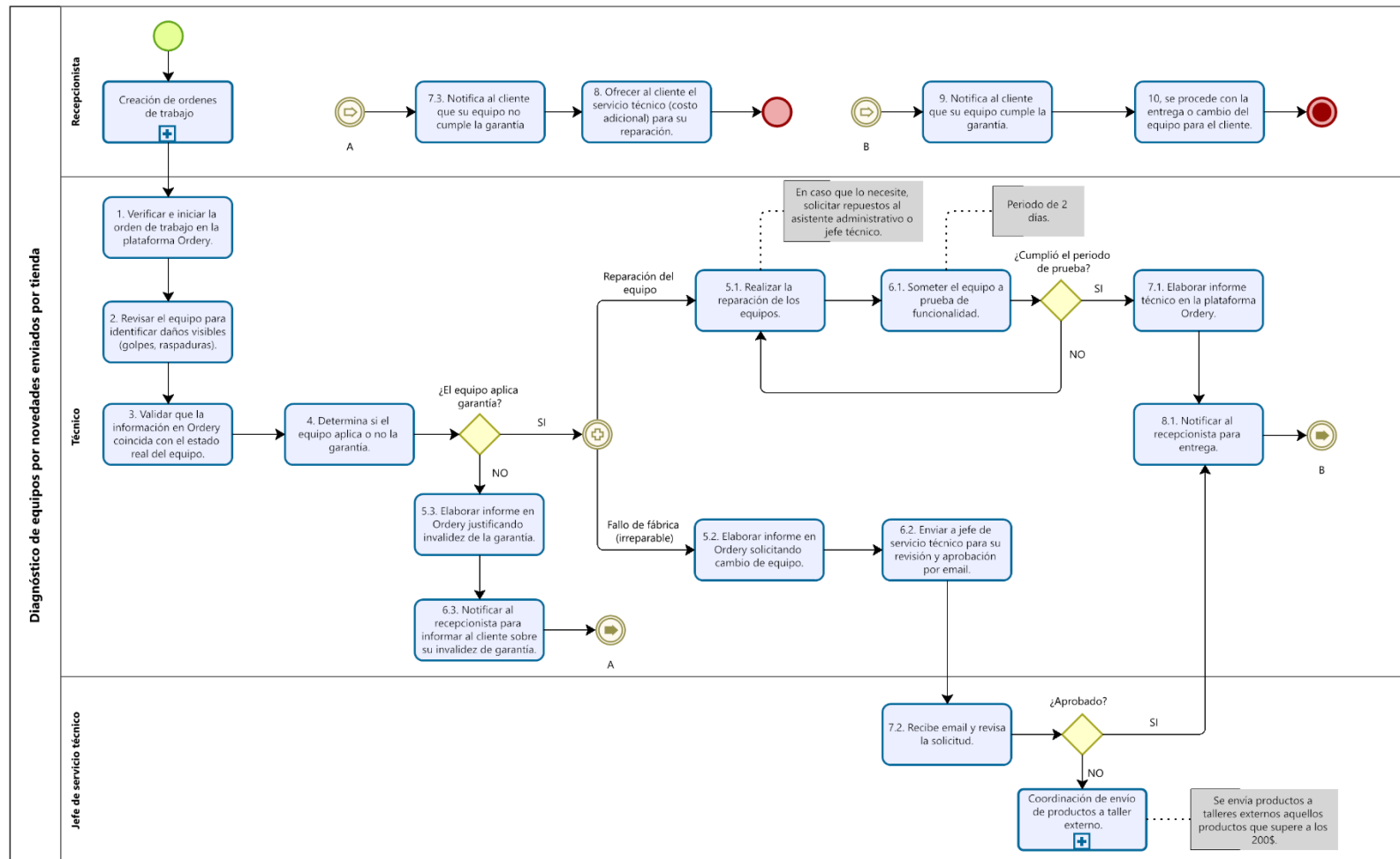
1. Todo equipo que ingrese a Servicio Técnico debe ser diagnosticado para determinar si aplica o no a garantía sea con la marca, o con la empresa, se cataloga que un producto no aplica garantía cuando presenta Golpes, hendiduras, rayones, sulfato y/o demuestre derrames de líquidos, entre otras novedades que no sea por defectos de fábrica.
2. Los equipos de otras marcas o categorías deberán ser reparados en un plazo promedio de 3 a 4 días hábiles.
3. Los productos de la marca ENV deberán ser atendidos con prioridad, procurando su reparación y entrega al cliente en un plazo máximo de 24 a 48 horas.
4. El periodo de prueba para verificar la operatividad de los equipos no deberá exceder los 24 horas, dentro del plazo total de reparación. Esto aplica de la siguiente manera:
 - Para productos de otras marcas o categorías, dentro del plazo de reparación de 3 a 4 días hábiles.

- Para productos de la marca ENV, dentro del plazo de reparación de 1 a 2 días hábiles.
- 5. Los equipos que permanezcan en servicio técnico por 30 días calendario sin ser retirados por el cliente generarán un cargo administrativo de almacenamiento de \$1 por día, este plazo inicia la notificación al cliente para el retiro de su equipo.
 - Si transcurren 90 días sin que el cliente reclame su equipo o regularice la situación de este, la empresa procederá legalmente a asumir la propiedad total del dispositivo.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Asignación de orden de trabajo en la plataforma: *Ordery*.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El recepcionista asigna la orden de trabajo al técnico en la plataforma Ordery para su revisión.
 - Documento:** Orden de trabajo.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico	- Realizar el diagnostico preliminar del equipo: - Verifica la orden de trabajo asignada en la plataforma Ordery. - Revisar el equipo para identificar posibles golpes, daños visibles o raspaduras que puedan comprometer su integridad. - En caso de encontrar alguna de estas incidencias, se debe contactar a los recepcionistas, administrador de tienda o personal del centro logístico para determinar en qué punto del proceso se detectó la novedad. - Verificar la información registrada en la plataforma Ordery y compararla con el estado real del equipo, con el fin de confirmar que la información coincida y sea precisa. Se verifica según la novedad reportada:	Diagnóstico preliminar del estado del equipo para verificar que la descripción de la novedad en la orden de trabajo coincida con el estado real del equipo.	15 min a 2 horas (Depende del tipo de novedad que se ha reportado).

		○ <u>Hardware</u>: Verificar fuentes de alimentación, conexiones, funcionamiento básico. ○ <u>Software</u>: Revisión de sistema del equipo, Validar errores, compatibilidad, análisis de rendimiento, pruebas de seguridad y usabilidad.		
3	Técnico	• Determinar si el equipo aplica o no la garantía para ser reparado: ○ Si el equipo aplica para garantía: 1. <u>Reparación de equipo</u>: 1.1 Proceder a la reparación del equipo (<i>Retirar componentes y reemplazar por nuevos</i>). 1.1.1. En caso de requerir repuestos, solicitar a asistente administrativa su disponibilidad, para continuar con la reparación del equipo. 1.1.2. Si se necesita un material o herramienta no disponible en bodega, comunicar al jefe de servicio técnico para su adquisición. ▪ Se debe informar al cliente sobre el tiempo estimado de reparación. Si no acepta el plazo, se gestionará una nota de crédito	• Decisión sobre si aplica o no la garantía, basada en la revisión preliminar del equipo. • Informe técnico registrado en Ordery, detallando el procedimiento realizado y definición del caso. ○ Aplica para garantía (<i>Reparación</i>): Se repara el equipo hasta validar su funcionamiento operativo	• 3 a 4 días (<i>Según diagnóstico y disposición del repuesto y la dificultad para la reparación</i>).

		para reemplazar el producto. El equipo original será reparado una vez que llegue el repuesto y luego reintegrado a la tienda. 1.2 Someter el equipo a un período de 1 hora de pruebas para verificar su correcto funcionamiento. 1.3 Realizar el informe de la orden de trabajo en la plataforma de Orderly, detallando: ▪ Diagnóstico técnico. ▪ Proceso de reparación ejecutada (<i>Repuestos utilizados si es necesario</i>). 1.4 Notificar al recepcionista que el producto ha sido reparado y listo para su entrega de equipo al cliente (<i>Continuar con el PASO 4</i>). - Nota: Una vez reemplazado el repuesto del equipo, el componente retirado deberá agruparse con los demás productos destinados a la bodega Incinerox. 2. <u>Por defecto de fabrica:</u>	para ser entregado al cliente. ○ Si el defecto es de fábrica: Se gestionará el cambio de equipo con la aprobación del jefe de servicio técnico, para cumplir con las políticas de garantía. ○ Si el equipo no aplica para garantía: El cliente debe ser informado, y se le ofrecerá como alternativa el servicio técnico con costo adicional. si el cliente acepta, se retomará la reparación del equipo.	
--	--	--	---	--

		2.1. Elaborar directamente un informe técnico en la orden de trabajo, solicitando el cambio de equipo (<i>Describir de manera detallada el motivo de su solicitud</i>). ▪ Enviar el informe técnico al jefe técnico y con copia a Gerencia para su revisión. 2.1.1. Una vez aprobado, notificar al recepcionista que el producto se le cambiará por otro producto nuevo (<i>Continuar con el PASO 4</i>). - Entregar el equipo defectuoso al jefe de servicio técnico para Incinerox. - Finalizar la orden de trabajo en la plataforma Ordery. 2.1.2. Si el jefe técnico no aprueba el cambio por nota de crédito, se coordina el envío del equipo a un taller externo para su reparación y posterior entrega al cliente (<i>Aplica solo para productos mayores a \$200</i>).	○ Reparación de equipo para reintegración de tienda: Se realizan las reparaciones y ajustes necesarios para que el equipo cumpla con las condiciones óptimas de funcionamiento, permitiendo así su reintegración adecuada a la tienda.	
--	--	---	--	--

		- Nota: Cuando se determine que un equipo no puede ser reparado ni reintegrado, deberá ser agrupado junto con los demás productos destinados a la bodega Incinerox. ○ Si el equipo no aplica para garantía: 1. Verificar si el equipo realmente daño o manipulación inadecuada por el cliente: ▪ Daño evidente, incluyendo golpes, abolladuras o desgaste anormal. ▪ Señales de manipulación inadecuada, como la ausencia o alteración del sello de seguridad. ▪ Presencia de líquidos en los circuitos. ▪ Uso incorrecto del equipo que haya ocasionado daños en su estructura o componentes internos. 2. Elaborar el informe técnico en la plataforma Ordery detallando observaciones y las razones específicas del motivo de la invalidez de la garantía.		
--	--	---	--	--

		3. Notificar al recepcionista para que informe al cliente sobre la invalidez de la garantía (<i>Continuar con el PASO 4</i>). ▪ El recepcionista le ofrecerá el servicio técnico al cliente, en caso de que lo acepte, el técnico procederá a actualizar la orden de trabajo. ○ Reparación de equipo para reintegración a tienda (<i>La tienda envía el equipo a servicio técnico</i>): 1. Procede directamente con su reparación, realizando las intervenciones necesarias para restablecer su correcto funcionamiento (<i>reemplazo de piezas, ajustes técnicos, limpieza, entre otros</i>). 2. Someter un periodo de prueba de 1 hora, para validar su funcionamiento. 3. Elaborar el informe técnico en la plataforma Ordery, detallando las acciones correctivas realizadas y repuestos o materiales utilizados (<i>Si aplica</i>). 4. Una vez generado el informe técnico, se le entrega el equipo al asistente técnico, quien se encargará de		
--	--	---	--	--

		continuar con el proceso de reintegración del equipo para tienda.		
4	Recepcionista	• Contactarse con el cliente para brindar el seguimiento según el diagnóstico realizado y la resolución del caso: 1. Si aplica garantía: ○ Se comunica con el cliente para informarle que su equipo ha sido reparado con éxito y está listo para ser retirado o entregado. 2. Si se aplica la garantía con cambio de equipo: ○ Se comunica al cliente que debido a un fallo de fábrica en el equipo (<i>Que es irreparable</i>), se procederá a un cambio de equipo. 3. Si no aplica garantía: ○ Se comunica con el cliente para informarle que, después de realizar la evaluación técnica, se ha determinado que la garantía no es aplicable, describiendo los motivos.	• Cliente informado sobre la resolución de su caso (<i>Reparación, cambio o rechazo de garantía</i>). • Entrega del equipo reparado o reemplazado al cliente. ○ En caso de ser cliente de provincia, se envía el producto a la tienda de origen (<i>Reparación</i>) o se le indica a la tienda que reserve un nuevo producto (<i>Cambio de artículo</i>).	• 3 a 5 min.

SOPORTE TÉCNICO Y MESA DE AYUDA

Este proceso se enfoca en la atención de requerimientos de servicio técnico enviados por las sucursales o áreas operativas, con el fin de asegurar la correcta reparación y funcionamiento de los equipos utilizados en las operaciones diarias.

1.- OBJETIVO

Atender los requerimientos técnicos solicitados por las sucursales o áreas operativas, mediante la planificación y ejecución de actividades, para garantizar la operatividad y funcionalidad de los equipos utilizados en los distintos puntos de trabajo.

2.- ALCANCE

Asegurar la continuidad operativa de los equipos en las sucursales o áreas solicitantes, garantizando que las fallas o requerimientos técnicos sean atendidos ya sea de forma remota o presencial hasta su resolución correspondiente.

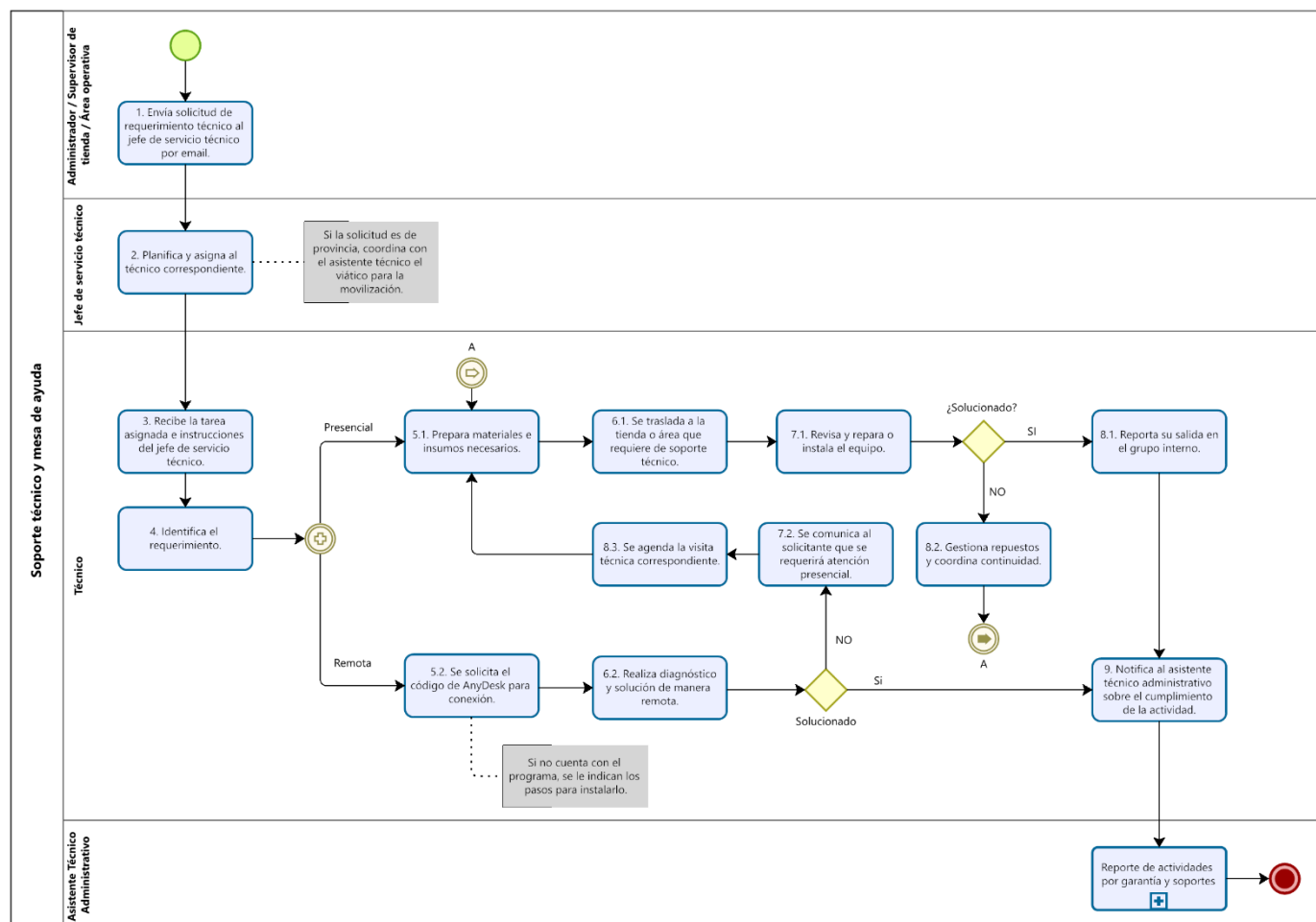
3.- POLÍTICAS

1. El Área de Servicio Técnico tiene la disposición y responsabilidad de brindar apoyo oportuno y eficiente a todas las tiendas y áreas administrativas de la empresa, garantizando la continuidad operativa de los equipos, sistemas y herramientas de trabajo.
2. En casos de soporte técnico en centros comerciales, el administrador de la sucursal deberá gestionar con antelación la autorización de ingreso para el personal técnico con el personal administrativo del centro comercial. En ausencia de esta autorización, no se realizará la visita técnica.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Asignación de trabajo o tarea de soporte técnico y/o mesa de ayuda.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- La sucursal o el área administrativa solicitan soporte técnico y/o mesa de ayuda para continuar con sus actividades operativas.
 - **Documento:** Email con detalle del requerimiento de la sucursal o área operativa.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de servicio técnico	• Recibe el requerimiento de trabajo por parte de la tienda o área correspondiente. ○ Revisar la siguiente información ▪ Ubicación (<i>Dirección, sucursal, área</i>). ▪ Descripción detallada del trabajo a realizar. ▪ Plazo estimado (<i>Si aplica</i>). • Realiza la planificación de actividades de servicio técnico. ○ Asignar al técnico o técnicos encargados de atender el requerimiento. • Importante: Si la solicitud proviene de provincia, se debe coordinar con el asistente técnico el uso del viático correspondiente para la movilización de los técnicos asignados.	• Asignación del técnico o técnicos encargados de atender el requerimiento.	• 5 a 8 min.

2	Técnico	- Recibe la tarea y las indicaciones del Jefe de Servicio Técnico, verificando el requerimiento específico de la sucursal o del área operativa solicitante. - Una vez identificada la novedad, prepara los materiales, herramientas e insumos necesarios para ejecutar el trabajo solicitado, asegurando que todo se encuentre en condiciones adecuadas para su uso. - Si la solicitud puede resolverse de forma remota, el técnico coordina con el administrador, supervisor o área solicitante para establecer la conexión a través de la Herramienta AnyDesk. - Se solicita al responsable el código de acceso de AnyDesk para vincularse al equipo afectado y proceder con la revisión o reparación correspondiente. Importante: Si el equipo se encuentra en un centro comercial, el administrador de la sucursal debe gestionar con el propietario o coordinador del lugar el permiso de ingreso del personal técnico. Sin este permiso, no se realizará la visita. - El administrador debe enviar un correo con la autorización y el horario establecido.	Preparación de herramientas, recursos e insumos necesarios para la reparación del equipo.	10 a 15 min.
---	---------	--	---	--

3	Técnico	- Realizar la reparación del equipo solicitado por el administrador, supervisor de tienda o área solicitante. 1. Soporte de forma presencial: 1.1. El técnico se traslada a la tienda o al área solicitante para realizar la revisión física y funcional del equipo afectado. Importante: Al llegar al sitio, el técnico reporta su ingreso en el grupo interno, como evidencia de su asistencia. 1.2. Procede a realizar la reparación correspondiente del equipo en el lugar de trabajo. <u>¿El equipo fue solucionado?</u> Solucionado: Notifica al asistente Técnico administrativo sobre el cumplimiento del requerimiento de la sucursal o área administrativa (<i>Continúa el proceso: Reporte de actividades por garantía y soportes</i>). - Al finalizar la visita, el técnico debe reportar su salida en el grupo interno como constancia No solucionado: Informa al Jefe de Servicio Técnico para coordinar la continuación del trabajo el día siguiente o en la fecha que se disponga.	- El equipo es reparado y funcional, listo para su uso operativo en tienda o área. - En caso de no haber solucionado, se determina que el equipo requiere repuestos o intervención posterior, y se deja constancia para continuar el proceso en una segunda visita.	1 a 3 hora. (<i>Según complejidad de la reparación y tipo de novedad</i>).
---	---------	---	--	--

2. Soporte de forma Virtual:

- 2.1. Se solicita el código de acceso AnyDesk del equipo afectado para iniciar la conexión.
- 2.2. Una vez conectado, el técnico realiza el diagnóstico y las acciones correctivas necesarias para solucionar el inconveniente.
 - ¿El equipo fue solucionado?
 - **Solucionado:** Notifica al asistente Técnico administrativo sobre el cumplimiento del requerimiento de la sucursal o área administrativa (*Continúa el proceso: Reporte de actividades por garantía y soportes*).
 - **No solucionado:** Comunicar al solicitante que se requerirá atención presencial, y coordinar la programación de la visita técnica correspondiente.

ENVIÓ DE EQUIPOS A CENTROS DE SERVICIOS AUTORIZADOS

Este proceso consta de pasos estructurados que garantizan la gestión adecuada de los equipos remitidos a los Centros de Servicio Autorizados (CAS), ya sean recibidos bajo garantía o enviados desde tienda, para su soporte técnico correspondiente.

1.- OBJETIVO

Gestionar el ingreso de los equipos hacia los Centros de Servicio Autorizados (CAS), mediante la coordinación del ingreso y el seguimiento continuo, con fin de garantizar su reparación para la entrega de cliente por garantía o reintegración a la tienda.

2.- ALCANCE

Garantizar la reparación y devolución de los equipos enviados a los Centros de Servicio Autorizados (CAS) a las sucursales o clientes que reportaron la novedad del equipo.

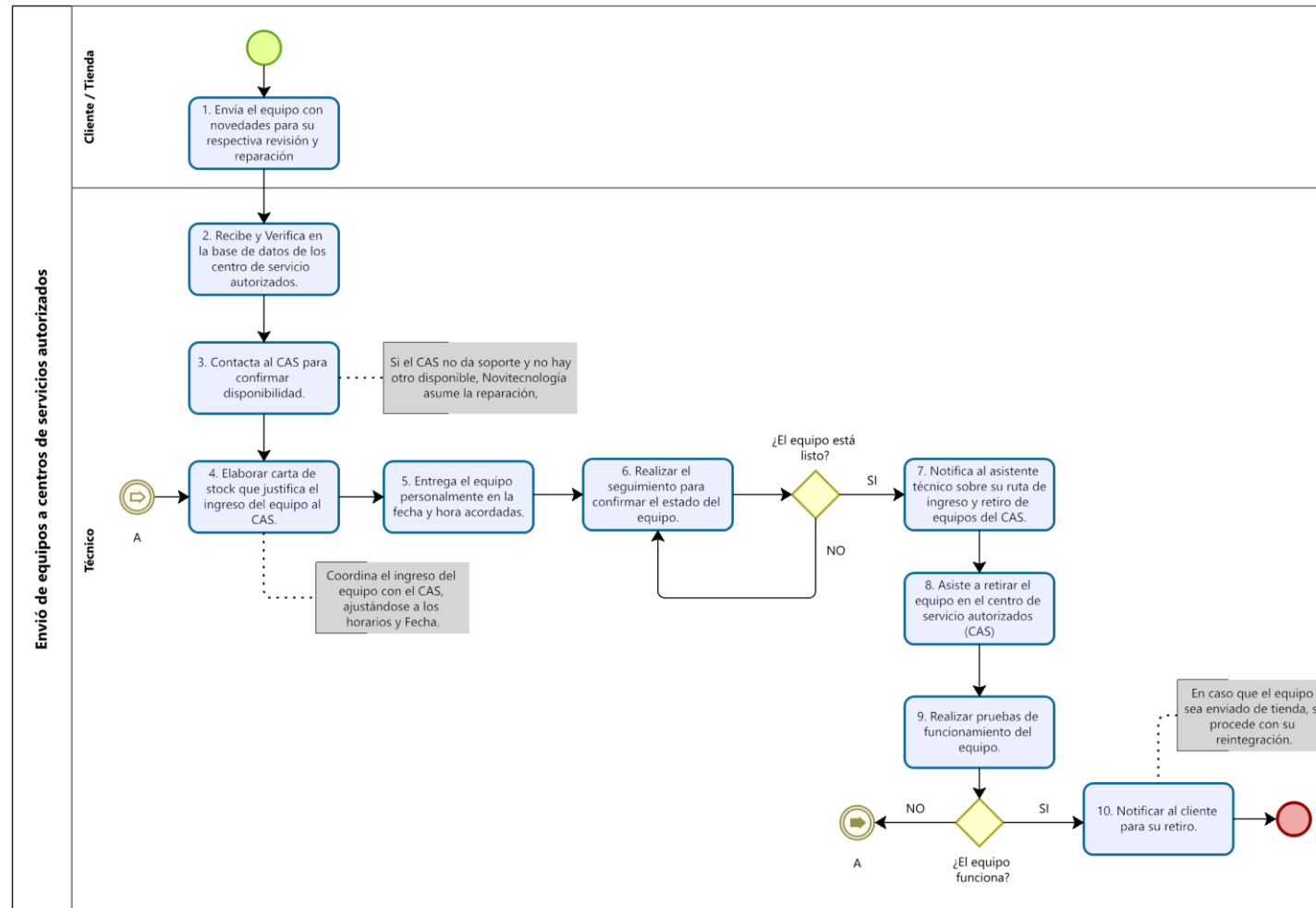
3.- POLÍTICAS

1. Todo envío al CAS debe acompañarse de la carta de stock debidamente completada y firmada, que incluya datos del equipo, motivo del envío y número de ticket.
2. Al retorno del CAS, ningún equipo podrá ser entregado al cliente o reintegrado a tienda sin haber superado correctamente las pruebas de funcionamiento.
 - El técnico es responsable de validar que el equipo funciona correctamente antes de su entrega o reintegración.
3. Si el equipo devuelto por el CAS no supera las pruebas funcionales, se reinicia el diagnóstico y la reparación, enviándolo al CAS y/o gestionar internamente.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Envío de equipo con novedades para su respectiva revisión y reparación.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente o la tienda envía el equipo con novedades para su respectiva revisión y reparación.
 - **Documento:** Orden de trabajo.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico	• Recibe equipo enviado por tienda o por garantía del cliente: 1. Se realiza la verificación del equipo en la base de datos de Centros de Servicio Autorizados (CAS) para determinar si existe soporte técnico para el equipo específico. 2. Se contacta con el centro de servicio autorizado (CAS), para consultar si tiene disponible el soporte técnico al equipo recibido. ○ En caso de que el CAS no brinde soporte técnico para el equipo, se notificará al jefe de servicio técnico, quien deberá coordinar con el jefe de compras e importaciones la revisión de la factura del proveedor, a fin de confirmar si el equipo cuenta con soporte en otro centro de servicio autorizado. ▪ Si el proveedor confirma que no hay CAS disponible: Novitecnología asume la reparación del equipo	• Confirmación del centro de servicio que dará soporte técnico, en caso de que el proveedor de equipo no cuente con CAS, se procede con la reparación interna por Novitecnología.	• 30 min a 1 hora. (Depende de la disponibilidad del CAS o el proveedor)

		internamente, y se continúa con el proceso de reparación por garantía o por reintegración a tienda.		
		• Importante: En ausencia del recepcionista (<i>Por motivos como hora de almuerzo, calamidad doméstica o enfermedad</i>), los técnicos deberán estar en la capacidad de recibir los equipos para no interrumpir el flujo del proceso.		
2	Técnico	• Elaborar carta de stock que justifique el ingreso del equipo al Centro de Servicio Autorizado (CAS). ○ Se coordina el ingreso del equipo con el CAS, ajustándose a los horarios y Fecha establecidos. • Se presenta personalmente al Centro de Servicio Autorizado (CAS) para registrar el ingreso del equipo al centro. ○ Ingresar de acuerdo con el día y horario de ingreso autorizado.	• Equipo entregado al Centro de Servicio Autorizado (CAS), junto con respaldo documental: carta de stock y comprobante de entrega.	• 1 a 2 horas.
3	Técnico	• Realizar un seguimiento del equipo enviado al CAS transcurridos cuatro días hábiles desde su ingreso. ○ <u>¿El equipo se encuentra listo?</u> ▪ SI: Se notifica al asistente técnico responsable para que incluya el equipo en su ruta de ingreso y retiro de equipos del CAS.	• Estado actualizado del equipo para su respectivo retiro en el Centro de Servicio Autorizado (CAS).	• 10 a 20 min.

		▪ NO: Retomar la consulta para la siguiente semana, para confirmar que el producto se encuentre listo para ser retirado.		
4	Técnico	• Una vez que el CAS devuelve el equipo, el técnico realiza una prueba funcional para validar su correcto funcionamiento. ○ <u>¿El equipo funciona?</u> ▪ SI: Se procede a notificar al cliente para su retiro (<i>En caso de que el equipo sea enviado de tienda, se procede con su reintegración</i>). ▪ NO: Reiniciar el proceso.	• Resultado funcional del equipo validado: Si el equipo funciona correctamente, se procede con su entrega al cliente o su reintegración a la tienda, según corresponda. En caso de que el equipo no funcione, se reinicia el proceso de diagnóstico y reparación.	• 1 a 2 horas.

ATENCIÓN DE TICKETS DE SOPORTE TÉCNICO

Este proceso presenta los pasos a seguir para brindar soporte técnico a clientes externos, ya sea de forma presencial y/o remota, garantizando soluciones óptimas para hardware y software de acuerdo con los requerimientos solicitados.

1.- OBJETIVO

Atender los requerimientos técnicos enviados por los clientes externos, mediante la coordinación y ejecución de actividades de soporte técnico, ya sea de forma presencial o remota, con el fin de garantizar la continuidad operativa y la satisfacción del cliente.

2.- ALCANCE

Gestionar que todos los tickets solicitados por los clientes externos se resuelvan de forma óptima priorizando que se dé un buen servicio, conservando un registro de cada novedad, y solución de esta.

3.- POLÍTICAS

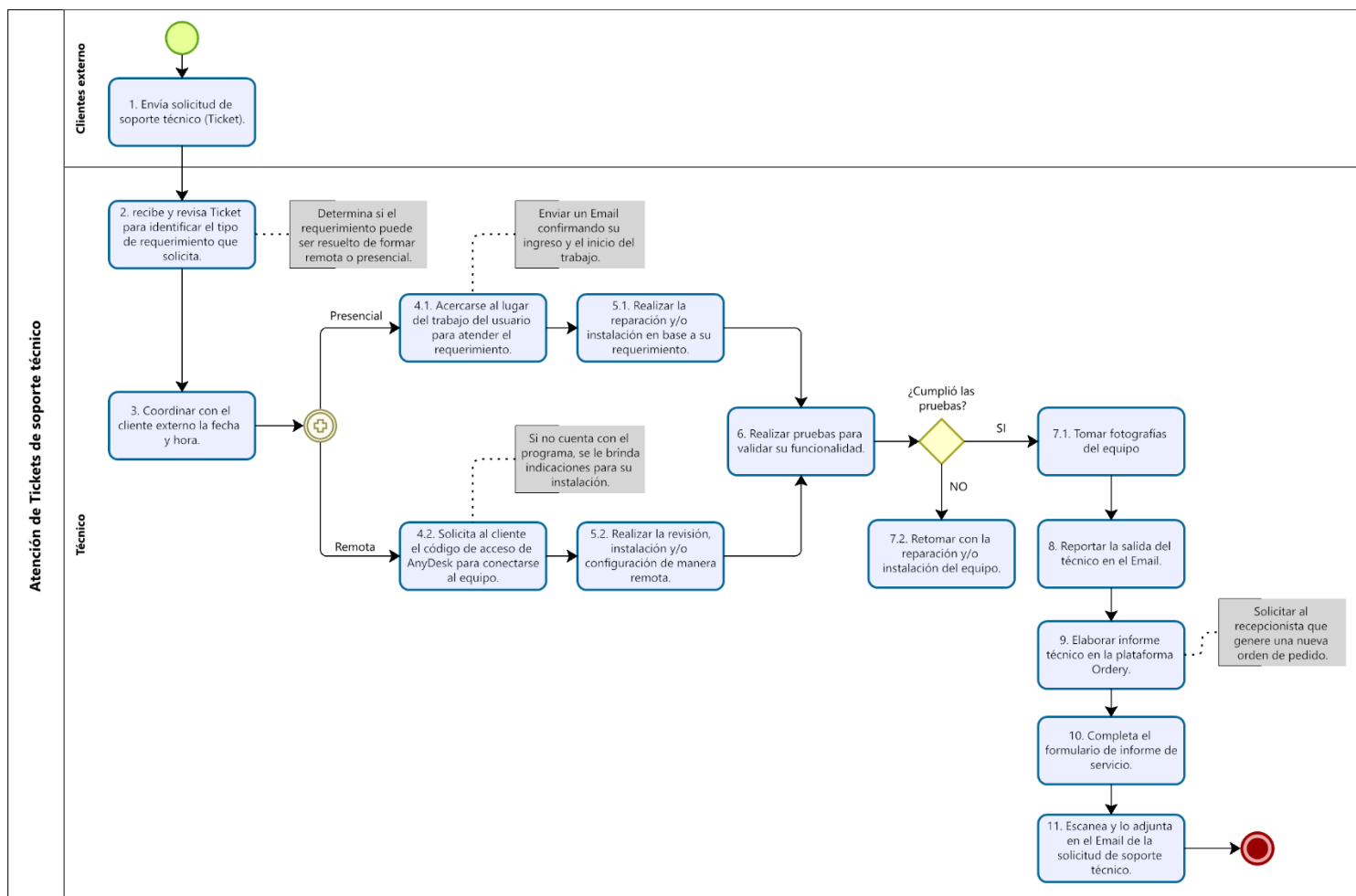
1. El técnico se compromete a atender los requerimientos dentro de los plazos establecidos. En caso de no poder cumplir con el tiempo acordado, se debe notificar al cliente con la debida anticipación y coordinar una nueva fecha y hora para la intervención.
2. Todo soporte técnico deberá contar con un informe detallado que incluya el diagnóstico, las acciones ejecutadas y los resultados obtenidos, ya sea en formato físico o digital, como respaldo de la intervención realizada.
 - En caso de que el requerimiento no pueda ser solucionado en la primera intervención, el técnico deberá informar al jefe de servicio técnico para programar una nueva visita.
3. Al concluir cada atención, el técnico debe llenar el informe de servicio para ser enviado por correo electrónico asociado a la solicitud, asegurando así el respaldo y la trazabilidad del soporte brindado al cliente.

4. El técnico deberá tomar fotografías del equipo antes y después de la intervención como respaldo visual del trabajo realizado, especialmente en reparaciones físicas o instalaciones nuevas.
5. Hacer un uso responsable de los recursos e instalaciones del cliente, evitando cualquier tipo de daño o interrupción innecesaria que genere afectaciones operativas o molestias al usuario.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Email con el ticket asignado, incluyendo detalle del requerimiento y datos del cliente externo.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente externo envía el Ticket y la novedad para su respectiva solución por medio de correo electrónico.
 - **Documento:** Correo electrónico del Ticket.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico	• El técnico recibe solicitud de atención de tickets a cliente externo de la empresa solicitante: ○ En el correo electrónico del ticket se detalla el requerimiento del servicio solicitado, así como la información del cliente (<i>Nombre del usuario, contacto, Dirección</i>). ▪ Requerimiento que se requiere asistencia presencial como, por ejemplo: Reparación de equipos, Mantenimiento preventivo, Instalación de puntos de red, Problemas con equipos electrónicos, Instalación de cámaras o hardware. ▪ Requerimiento que se puede solucionar de forma remota como, por ejemplo: Configuración de	• Coordinación y confirmación de fecha y hora de asistencia o atención en el lugar de trabajo del usuario.	• 10 a 15 min. (<i>Depende de la disponibilidad del usuario</i>)

		correo, instalación de programas, eliminación de virus, problemas de conexión (<i>Internet/VPN</i>). - Una vez identificado el requerimiento, se procede a contactar con el usuario (<i>Representante o coordinador de la empresa</i>) para coordinar la fecha y el horario de la visita al lugar de trabajo. - Una vez confirmada la fecha y el sitio acordado, el técnico envía un correo indicando su asistencia.		
2	Técnico	- Acercarse al lugar del trabajo del usuario para atender el requerimiento: - Una vez llegado la fecha y el sitio acordado, el técnico envía email indicando su ingreso y el inicio de su trabajo (<i>Enviar por cierto tiempo el avance del trabajo</i>). - Realiza su reporte de ingreso en el grupo interno, para evidenciar su asistencia. - Realizar la reparación y/o instalación en base a su requerimiento. - En caso de que el requerimiento pueda resolverse de forma virtual, se solicita al usuario el código de acceso de AnyDesk para conectarse al equipo. Si	- Cumplimiento del requerimiento solicitado, ya sea de forma presencial o remota, garantizando que el servicio haya sido realizado correctamente. - Se envía el formato de la solicitud de apoyo de brindar servicios a sus clientes por correo electrónico.	2 horas a 1 día (<i>Depende de la dificultad de la reparación y/o instalación</i>).

no cuenta con el programa, se le brindan las instrucciones para su descarga e instalación.

- Una vez vinculado en el equipo del usuario, se procede a realizar la revisión, instalación y/o configuración de manera remota.

3. Realizar pruebas para validar su funcionalidad.

- ¿El equipo cumplió las pruebas?
 - **SI:** Tomar fotografías del equipo reparado y/o instalado.
 - **NO:** Retomar con la reparación y/o instalación del equipo.

4. Reportar la salida del técnico en el correo una vez culminado el proceso.

- Enviar su reporte de salida en el grupo interno de asistencia.

5. Registrar en la en la plataforma Orderly sus actividades.

- Solicitar al recepcionista que genere una nueva orden de pedido.

		6. El técnico completa el formulario de informe de servicio, especificando: ○ El número de ticket. ○ La fecha de ingreso. ○ El horario de entrada y de salida. ○ Descripción del requerimiento del servicio. ○ La actividad realizada. 7. El técnico lo escanea y lo adjunta en el correo electrónico de la solicitud de apoyo de brindar servicios a sus clientes. • Importante: En caso de no haber terminado el requerimiento se notificará al jefe técnico para continuar el proceso al día siguiente.		
--	--	--	--	--

REPORTE DE INCINEROX

Este proceso se centra en llevar un registro ordenado y actualizado de los equipos que pueden ser recuperados y aquellos que deben ser enviados a incineración.

1.- OBJETIVO

Llevar un control detallado de los equipos defectuosos, mediante su revisión técnica y clasificación, con el fin de asegurar su correcta identificación, ubicación y destino, para la disposición final de los mismo a través de incineración.

2.- ALCANCE

Obtener un registro actualizado de todos los equipos destinados a incineración, facilitando así la revisión del inventario para auditorías internas y asegurando la precisión y transparencia en el proceso de disposición final.

3.- POLÍTICAS

1. Todos los equipos defectuosos deben ser sometidos a una revisión técnica detallada para determinar su estado de funcionamiento. Deben clasificarse en dos categorías:
 - **Equipos recuperables:** Aquellos equipos que pueden ser reparados o restaurados, y que serán reintegrados a las sucursales para su venta o para su uso como repuestos, según corresponda.
 - **Equipos irrecuperables:** Aquellos que no pueden ser reparados y serán destinados a incineración o disposición final.
2. El técnico responsable de la revisión del equipo es responsable de registrar correctamente la información del producto en el listado interno de control de equipos destinados a incineración (*Incinerox*).
3. El listado interno de equipos destinados a incineración deberá mantenerse actualizado de manera permanente a medida que se identifiquen nuevos equipos irrecuperables.

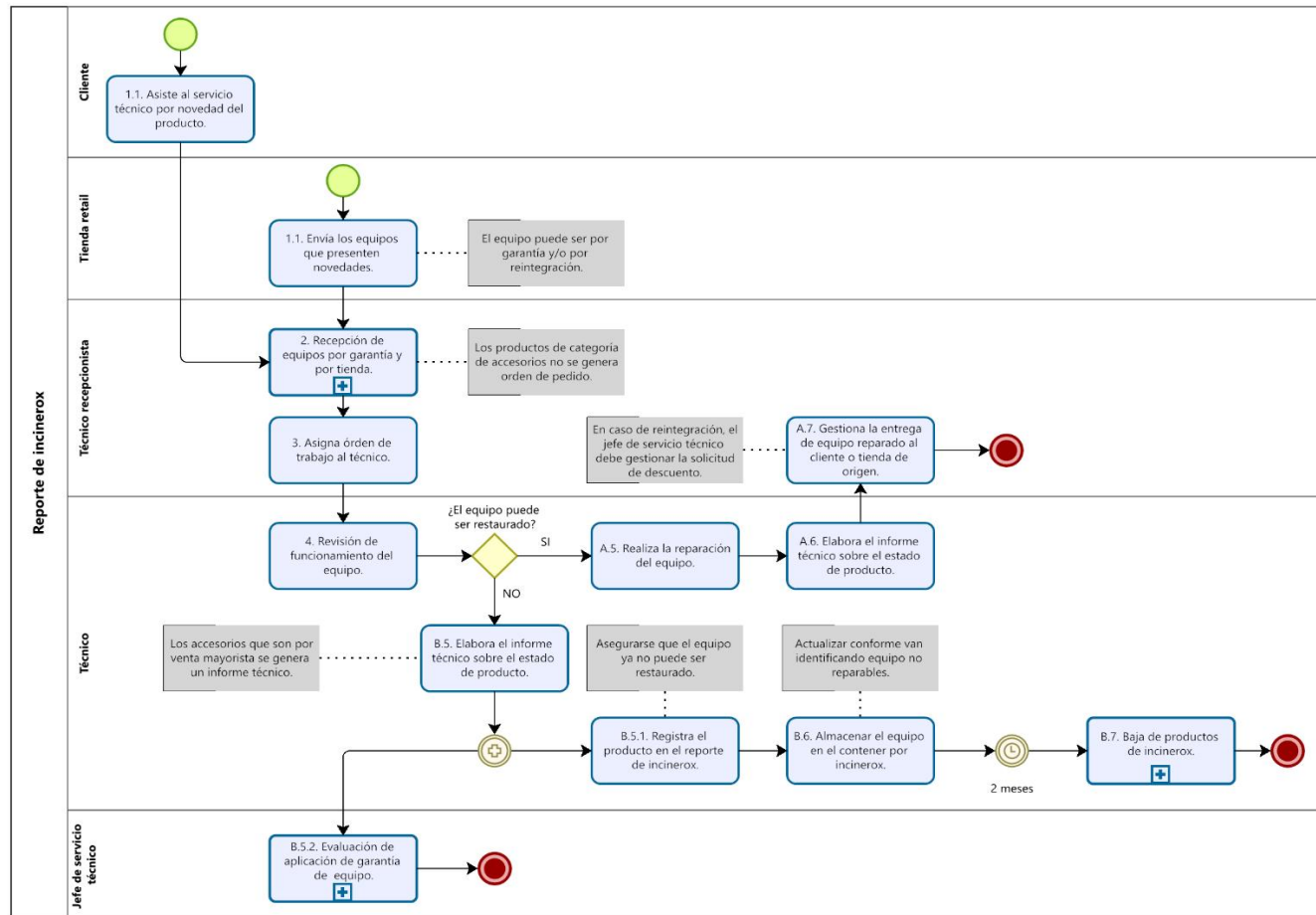
Este registro servirá como base para la consolidación y posterior gestión de baja de inventario.

4. Antes de cerrar cualquier caja completa de equipos destinados a incineración, el técnico responsable deberá verificar que la cantidad de equipos físicos coincida exactamente con el detalle registrado en el listado de control, evitando inconsistencias entre el registro documental y el inventario físico.
5. Los equipos destinados a incineración deberán ser acumulados y registrados durante un periodo de 2 meses. Una vez cumplido dicho periodo, se deberá iniciar el proceso correspondiente para la revisión y autorización de la baja de inventario.
6. El acceso al área donde se almacenan las cajas con equipos destinados a incineración deberá limitarse únicamente al personal autorizado del área de Servicio Técnico y a las áreas de control correspondientes, con el fin de preservar la integridad de los equipos registrados.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Orden de pedido.
- Orden de trabajo (*Envíos desde provincia*).
- Formato de reporte de inventario.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

1. El cliente asiste al área de servicio técnico para el ingreso de equipo por garantía.
 - **Documento:** Orden de pedido.
2. La tienda de provincia envía equipos por garantía o reintegración inventario.
 - **Documento:**
 - Orden de trabajo
 - Documento del estado físico y cosmético (*En caso de laptop y/o celulares*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Técnico Recepcionista	● Recibe y ubica el producto a revisar en el lugar de trabajo del técnico asignado. ○ Los productos pueden provenir de: 1. Equipos ingresados por garantía (<i>Procedentes de ciudad o provincia</i>), para su reparación y entrega del mismo al cliente. 2. Equipos enviados desde tienda (<i>Procedentes de ciudad o provincia</i>), para su evaluación y reintegración a inventario.	● Equipo asignado al técnico para su revisión técnica.	● 2 a 3 min.

2	Técnico	● Procede con la revisión de los equipos recibidos. ○ Durante la revisión, identifica los equipos o accesorios que no pueden ser reparados, reutilizados o reintegrados al inventario. ○ <u>¿El equipo tiene reparación?</u> ▪ SI: Realiza la reparación del equipo y se gestiona la entrega o envío hacia la sucursal de origen. - Continúa con el proceso para mayor detalle y claridad: Diagnóstico de equipos recibidos para revisión técnica por garantía. ▪ NO: Elabora el informe técnico, detallando la falla detectada, el diagnóstico y la justificación por la cual el equipo no puede ser reparado o reintegrado. - Para las órdenes de pedido ingresadas por garantía, se debe enviar un correo electrónico de solicitud de autorización para la aplicación de nota de crédito al Jefe de Servicio Técnico, para su respectiva revisión y aprobación (<i>Continúa con el proceso: Evaluación de aplicación de garantía de equipo</i>).	● Equipo reparado y gestionado para entrega o envío a la sucursal de origen. ● Informe técnico elaborado que justifica que el equipo no puede ser reparado o reintegrado al inventario, y solicitud de autorización de nota de crédito enviada (cuando aplica).	● 20 min a 1 hora.
---	---------	---	--	--

		● Importante: Los equipos que formen parte de la categoría accesorios no se debe elaborarse una orden de pedido, a excepción que sea una venta mayorista.		
3	Técnico	● Registra la información del equipo en el listado interno de productos destinados a incineración (<i>Incinerox</i>). ○ En este registro se detalla: ▪ Código del producto. ▪ Nombre y descripción del equipo. ▪ Número de serie (<i>Cuando aplique</i>). ▪ Cantidad de productos. ▪ Observación (<i>Se describe la novedad del equipo</i>).	● Equipo registrado en el listado de control de productos destinados a incineración (<i>Incinerox</i>).	● 2 a 4 min.
4	Técnico	● Ubica el equipo en la caja o espacio asignado para productos destinados a incineración, bajo su responsabilidad. ○ Los productos deben organizarse: ▪ Por tipo de producto. ▪ Por código de producto. ▪ De forma ordenada según tamaño o volumen, optimizando el espacio disponible de la caja.	● Productos destinados a incineración clasificados, almacenados en cajas identificadas para su posterior proceso de baja de inventario.	● 2 min.

- Una vez completada la caja, se procede a imprimir el cuadro con el detalle del contenido y lo adhiere a la caja correspondiente.
 - Antes de cerrar la caja, se debe verificar que el número de equipos dentro coincida exactamente con lo registrado en el archivo Excel.
 - **NOTA:** Si una caja se llena, los equipos restantes deberán trasladarse a una nueva caja, asignándole también un nuevo número de caja en el reporte.
- **Importante:** El reporte debe actualizarse continuamente a medida que se van acumulando nuevos equipos para incineración, hasta completar el periodo de dos meses establecido para la consolidación.
 - Posterior a los 2 meses, se procede a gestionar la baja de inventario con el equipo de auditoría (continua con el proceso: BAJA DE PRODUCTOS INCINEROX).