

Universidad Tecnológica Nacional

- facultad Regional Córdoba -



HABILITACIÓN PROFESIONAL

Docentes:

Ing. Torrez, Osvaldo
Ing. Arenas, Silvina (J.T.P)

Empresa: "Stone Bicycles"

Actividad: Administración de Servicios Técnicos y Servicio Técnico Oficial en la Ciudad de Córdoba de equipos Fitness.

Sistema: Sistema de Gestión y soporte de Servicio Técnicos de equipos Fitness

Proceso de Desarrollo: Proceso Unificado de Desarrollo con UML

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Grupo: N° 4

Integrantes:

Carrazón, Mauro Eduardo (47843)
Costa de la Colina, Nicolás (45174)
Navarro Mugas, Natalia Elean (45060)

Curso 4K2

Año 2008



Índice

Contenido	Página
Índice	01
Introducción	02
Manual de Procedimientos	03
Objetivos del Manual de Procedimientos	03
Características	04
Area de Aplicación.....	05
Responsables	05
Procedimientos	07
Realizar Servicio Técnico al Equipo de Fitness	07
Realizar Pedido de Repuestos a Proveedor	09
Diagrama de Flujo	10
Realizar Capacitaciones a STA o Puntos de Venta	13
Anexo	15
Orden de Trabajo (Estado: Finalizada)	15
Planificación de Curso	16
Orden de Pedido	17



Introducción

El siguiente Manual de Procedimientos, tiene como objetivo primordial la visualización de los diferentes procesos de la empresa Stone Bicycles y los documentos internos que allí se manejan; como así también los diferentes puestos de trabajo y sus correspondientes responsabilidades.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Objetivos del Manual de Procedimientos

- ◉ Permite determinar el funcionamiento de la empresa según la descripción de la funcionalidad en cada procedimiento.
- ◉ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ◉ Facilita su posterior análisis o revisión de los mismos en una auditoría y permite posibles evaluaciones de responsabilidades y el control interno de dicha empresa.
- ◉ Incrementa la eficiencia de los empleados, indicándoles que deben hacer y cómo hacerlo; coordinando sus actividades a fin de evitar superposiciones en roles y/o puestos.
- ◉ Promover tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- ◉ Favorecen la inducción y capacitación del personal en cada uno de los puestos o roles que se describen en las actividades de la empresa.
- ◉ Funda una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos descritos.



Características

El procedimiento implica reglamentar las actividades de la empresa Stone Bicycles. El alcance de aplicación en lo que se refiere a las unidades internas que deben intervenir para instrumentar las tareas y operaciones involucradas, incluye a: Encargado de Servicios Técnicos, Encargado de Almacén, Encargado de STA, Encargado de Administración, Encargado de Atención al Cliente y Proveedor.

- ❑ **Sujetos:** el sujeto de estudio es la organización que ofrece los servicios técnicos especializados a empresas y particulares
- ❑ **Instrumentos:** para la recopilación de información se llevaron a cabo entrevistas breves con los responsables de cada área para conocer la secuencia de las actividades que se llevan a cabo al momento atender una solicitud de servicios técnicos.

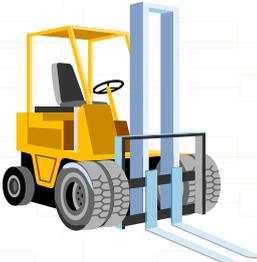


Área de Aplicación

El manual describe el proceso desde que ingresa un equipo de fitness para su correspondiente servicio técnico hasta la entrega del mismo ya reparado a su dueño. Definiendo los responsables que interactúan en dicho proceso, como así también todas aquellas tareas que posibilitan su realización.

Responsables

En el siguiente cuadro se realiza una explicación breve de las responsabilidades de cada cargo identificado dentro de la empresa.

RESPONSABLE	ROL
<p>Encargado de Capacitación (EC)</p> 	<p>Planifica y dicta los cursos a los diferentes Servicios Técnicos Autorizados y Puntos de Ventas.</p>
<p>Responsable de STA (RSTA)</p> 	<p>Supervisa las actividades en cada STA, y genera el diagnóstico del equipo de Fitness para luego asignar un Técnico en particular para realizar el servicio técnico.</p>
<p>Encargado de Almacén (EAL)</p> 	<p>Será el encargado de administrar los diferentes pedidos de repuestos, realizando el despacho de los mismos a cada STA. También es el que organiza los repuestos recibidos desde los proveedores en las estanterías del Almacén y el que los enviara a los diferentes STA cuando existan OT Pendientes.</p>



<p>Encargado de Servicio Técnico (EST)</p> 	<p>Se encarga de la administración de los servicios técnicos realizados al equipo de fitness mediante el control de las OT. Audita a los STA mediante la aprobación de las OT.</p>
<p>Técnico (TEC)</p> 	<p>Es quien realizará el servicio técnico correspondiente al equipo de Fitness del cliente; y mediante la actualización de la OT generará el pedido de repuestos a su Responsable de STA.</p>
<p>Encargado de Administración (EAD)</p> 	<p>Es quien pedirá los presupuestos para la compra de insumos y repuestos, emitirá los pedidos de dichos elementos.</p>
<p>Encargado de Atención al Cliente (EAC)</p> 	<p>Recibe los equipos de los clientes cuando estos se presentan en el local de Stone Bicycles para realizar un servicio técnico al equipo de Fitness. Para ello realiza el pre diagnóstico del equipo de Fitness y comprueba la vigencia de la garantía oficial.</p>



Procedimientos

Realizar servicio técnico al equipo de Fitness

Gráfico 1

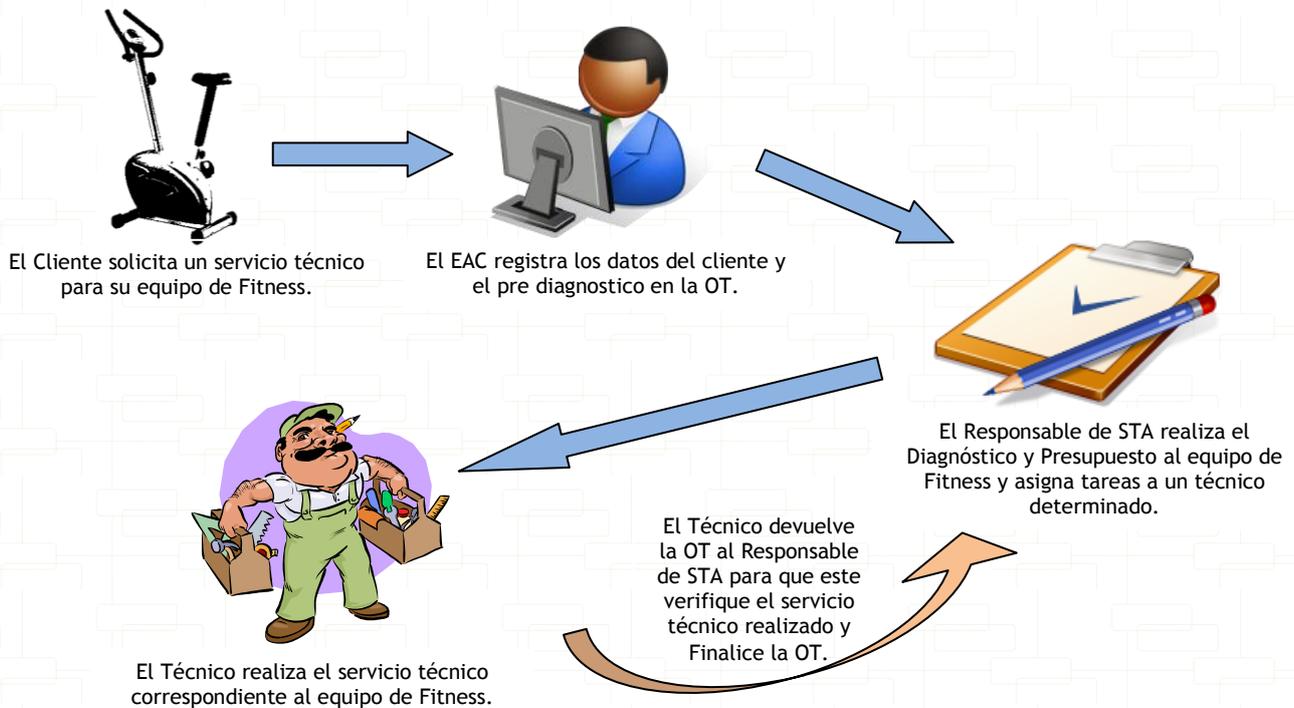


Gráfico 2

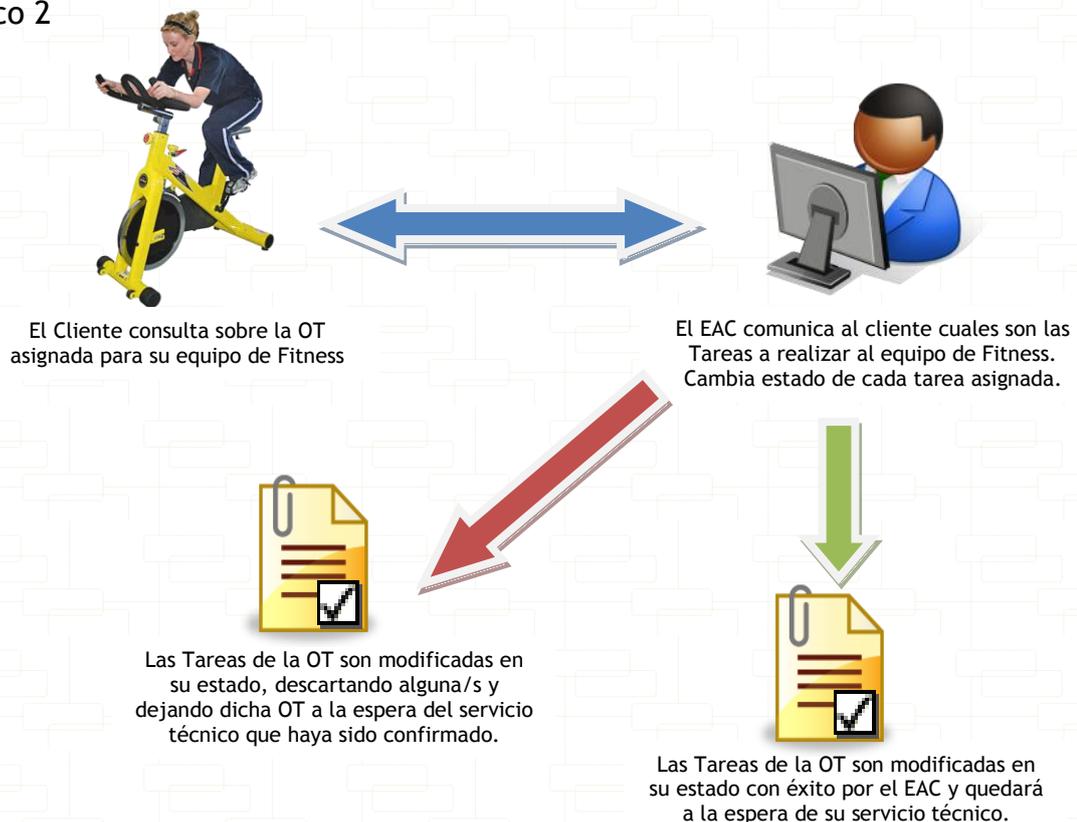
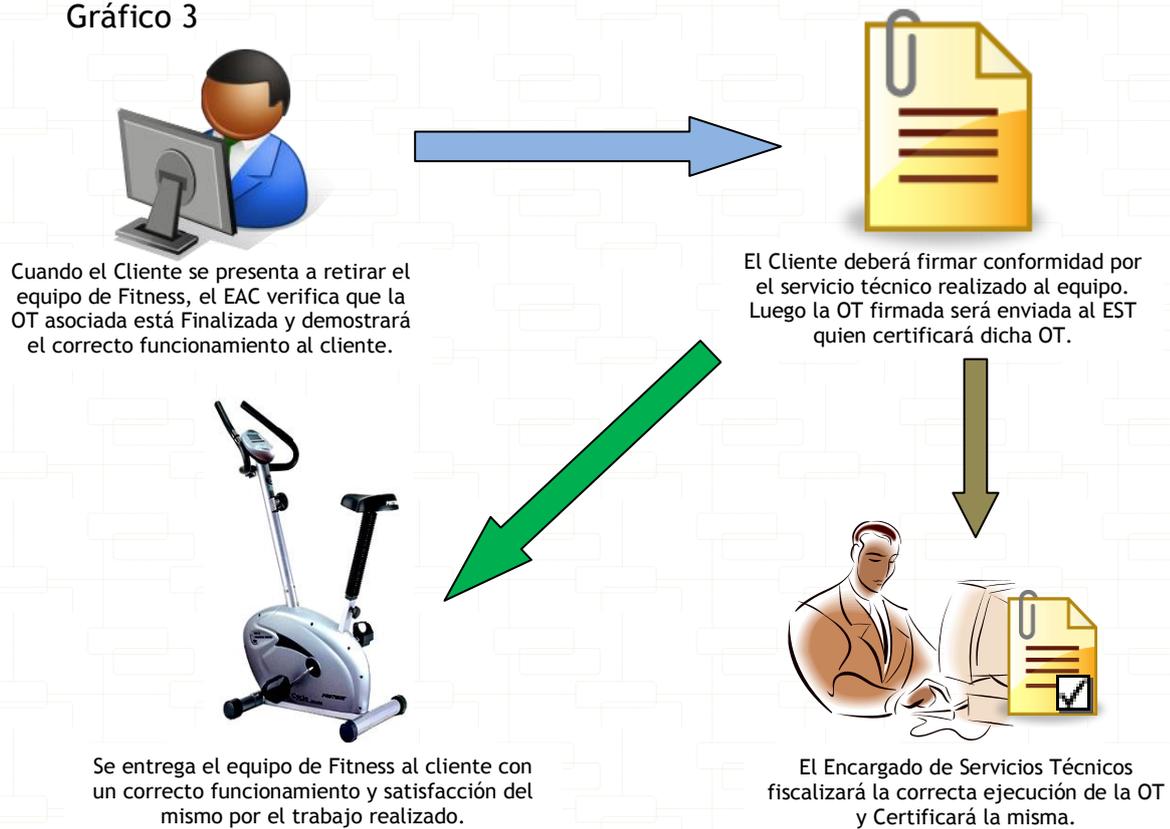




Gráfico 3





Realizar pedido de repuestos a proveedor

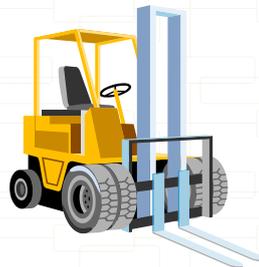
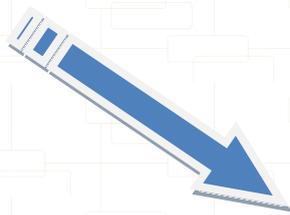
Gráfico 4



Las Tareas de la OT asociadas a un repuesto generarán de manera automática la Solicitud de repuestos que será enviada al EAL.



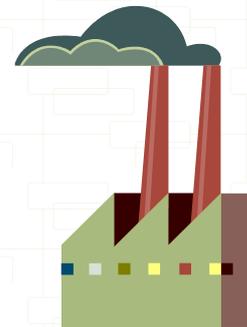
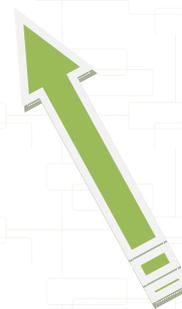
El Responsable de STA es el que entregará los repuestos recibidos para las diferentes OT a los diferentes Técnicos.



El EAL es que controlará si existen los artículos solicitados en la Solicitud de Repuestos recibida. Si existen los empaqueta y envía al STA, si no hay existencias del artículo se realiza el Informe de nivel de Stock.



El EAD es quien pide presupuestos y realiza los Pedidos a proveedores según el Informe de Stock que genera el EAL.

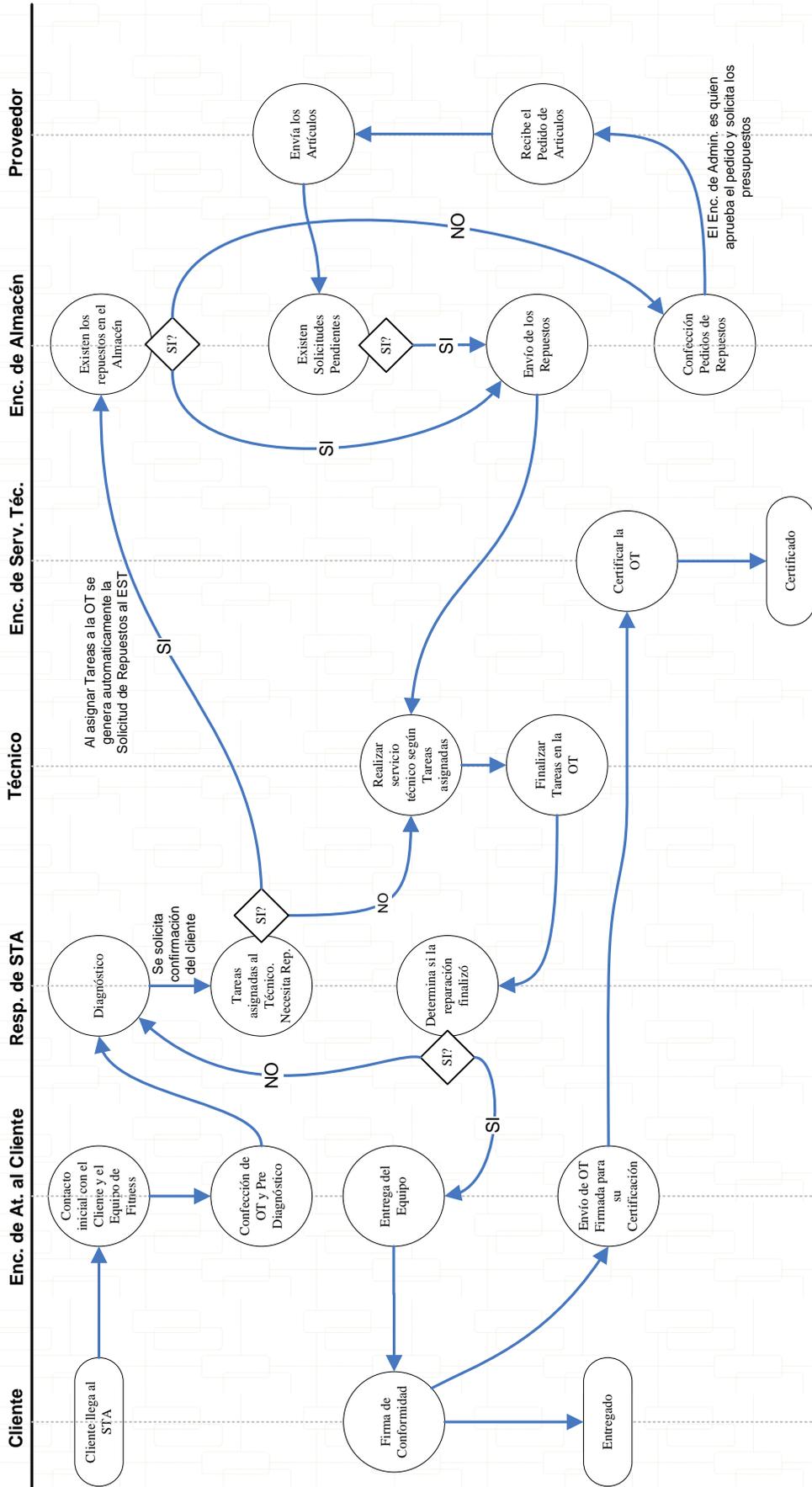


El Proveedor recibe el Pedido de Repuestos, y realiza el envío del correspondiente paquete al EAL.





Diagrama de Flujo





El procedimiento comienza cuando el Encargado de Atención al Cliente recibe a un cliente con su equipo de Fitness para realizarle un servicio técnico. Él es quien realizará la primera inspección del equipo, detallando en el pre diagnóstico de la Orden de Trabajo (OT) cuáles son los problemas que el cliente describa (Ver Gráfico 1).

En dicha OT el Encargado de Atención al Cliente (EAC) recabará los datos del cliente (nombre, apellido, dirección, teléfono, etc.); del equipo (marca, modelo, nro. de serie, tipo de equipo) y como así también los datos de la compra del mismo (fecha de compra, lugar de compra).

Con estos datos preliminares del equipo se podrá determinar si el equipo será ingresado con la garantía oficial en vigencia o sin ella; y le indica al cliente que se comunique en 36 o 48Hs para que se le informe la fecha de entrega aproximada, tareas a realizar, presupuesto (si correspondiere) y otras apreciaciones que serán comprobadas en el diagnóstico.

Una vez ingresado el equipo al Taller, éste será revisado por el Responsable de STA quien realiza el diagnóstico del equipo, en caso de verificar que el equipo tuvo un uso indebido determinará la caducidad inmediata de la garantía oficial. Asimismo asignará un Técnico para su servicio técnico determinando las tareas a realizar, estas tareas conllevan un costo determinado y pueden requerir de algún repuesto.

Una vez que ya queda asignada la OT a un Técnico en particular, es el Cliente quien deberá aprobar o rechazar cada una de las tareas. Para ello cuando este último se comunica a las 48Hs de haber dejado el equipo en el STA, el EAC es el que le informa las tareas a realizar aguardando la confirmación de dichas tareas por parte del cliente. Al comunicarse el cliente, el EAC informará las tareas que se deben realizar al equipo y en caso de que corresponda el costo para dicho servicio técnico (Ver Gráfico 2).

Cuando el cliente confirma una tarea que involucre un repuesto para su reemplazo, se generará automáticamente la solicitud de repuestos que será enviada al Encargado de Almacén (EAL).

Si el equipo fue ingresado con Garantía Oficial, el servicio técnico correspondiente no tendrá costo alguno para el cliente, caso contrario es el propio Responsable de STA quien confeccionará el presupuesto determinando el costo* del servicio técnico según las tareas necesarias para dicho fin; y lo dejará asentado en la propia OT (Ver Gráfico 1).

En cualquier caso el Responsable de STA podrá modificar la fecha de entrega del equipo, la cual fue previamente calculada por el sistema según las tareas previamente asignadas.

El Técnico es quien realizará el servicio técnico propiamente dicho sobre el equipo de Fitness, según las tareas que se le han asignado. El Técnico deberá verificar periódicamente todas las OT que él tenga pendientes.

En la OT el técnico actualiza que fallas han sido ya finalizadas; cuando termina con todas esas tareas de la OT el propio Responsable de STA vuelva a verificarla y determina si el funcionamiento es el correcto, de ser así se encarga de Finalizar la OT para que el cliente pueda retirar el equipo de Fitness. Caso contrario se realizará un nuevo diagnóstico y se asignará nuevas tareas a un Técnico en particular.

Por otro lado, el EAL es quien controla que los repuestos solicitados en la OT se encuentren disponibles en el Almacén, si existen se prepara el paquete y se envía al STA con su correspondiente remito. Si no hubiere los



artículos solicitados en el Almacén, es el EAL quien deberá realizar el Informe de nivel de stock que será entregado al Encargado de Administración (EAD). Con este último el EAD deberá pedir presupuestos correspondientes a los proveedores.

El EAD es quien realizará el pedido de repuestos a los diferentes proveedores, tanto locales como a Fábrica. Si el tiempo de demora del envío de artículos desde fábrica es tolerable para las solicitudes de repuestos enviadas por los STA, se emite el pedido directamente a Fábrica, sino a algún otro proveedor.

Cuando los repuestos son recibidos por el EAL, éste es el encargado de ordenarlos en las estanterías y controlar la existencia de solicitudes de repuestos pendientes. Si existen solicitudes pendientes, empaqueta los pedidos y envía los repuestos a los STA.

Recordemos que cuando una tarea cargada en una OT tiene un repuesto asociado, hasta que no es recibido dicho repuesto, el Detalle de esa OT quedara en estado “repuesto enviado”. Al recibir dichos repuestos, el técnico podrá finalizar tarea.

Por último, cuando se presenta nuevamente el Cliente a retirar el equipo en la fecha pactada, es el Encargado de Atención al Cliente el que consultará si la OT está Finalizada. En caso afirmativo será entregado el equipo de Fitness al cliente, demostrando el EAC el correcto funcionamiento del mismo (Ver Gráfico 3).

Es el EAC el que registra la devolución del equipo y emite la OT Finalizada, solicitando la firma de conformidad del cliente. Esa OT ya firmada será enviada al Encargado de Servicios Técnicos para que verifique las tareas realizadas y certifique dicha OT.

() Cabe aclarar que Stone Bicycles fija precios estándar para las tareas y repuestos, pero queda a criterio de cada STA el monto estipulado en cada factura que será entregada al cliente.*

Realizar Capacitaciones a STA o Puntos de Ventas

Existen diferentes capacitaciones que pueden ser dictadas a los Servicios Técnicos Autorizados o a los Puntos de Ventas.



El EC planifica los diferentes cursos a dictar de acuerdo a fechas de inicio y fin previstas.



Antes de realizar un viaje realiza la impresión de todas las Planificaciones de Cursos.



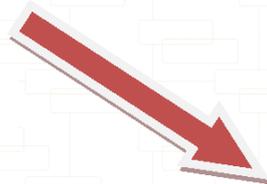
El EC realiza el dictado del curso de capacitación planificado.



Finalmente anota sus apreciaciones personales y el listado de asistentes al curso.



Cuando regresa de la capacitación, el EC consulta las anotaciones realizadas.



El EC registra las observaciones del curso, y la lista de asistentes al mismo.



El procedimiento comienza cuando periódicamente el Encargado de Capacitación (EC) planifica los cursos que dictará. Dichos cursos de capacitación pueden ser dictados tanto a STA como a Puntos de Venta (Hipermercados).

Para ello en primer lugar consulta las empresas dadas de alta recientemente, puesto que al comenzar su actividad deben recibir la capacitación apropiada sobre los diferentes modelos de equipos de Fitness presentes en el mercado.

Luego el EC consulta los modelos de equipos registrados recientemente para incorporarlos en los cursos, especificando el temario del curso a dictar según el tipo de curso correspondiente. Para ello el EC consulta el cronograma de capacitaciones planificadas en el próximo trimestre, determinando en él las fechas disponibles para el dictado de cursos.

Además el EC utiliza un criterio personal consultando la ubicación geográfica de las empresas que capacitara y determinando según las planificaciones anteriores el cronograma más eficiente.

Al registrar la planificación el EC detalla el Instructor que dictará el curso, la fecha prevista y la fecha de fin prevista según la duración que también será estipulada. Se debe asegurar que las fechas elegidas para la capacitación no coincidan con otra anterior, de lo contrario no podrá generar la planificación. Además determina el lugar (dirección y localidad) donde se dictara el curso, que puede diferir de la ubicación de la empresa, especificando el cupo máximo de asistentes al mismo.

Por último selecciona el tipo de curso y la clasificación según características tales como: descripción, temario, duración, y periodicidad. Cuando el EC se dispone a realizar la capacitación, consulta el curso correspondiente según las fechas anteriormente estipuladas e imprime la Planificación del Curso, donde podrá dejar asentado, una vez dictado el curso, las observaciones y los empleados que asistieron al mismo.

Al regresar a la empresa luego de haber realizado el viaje de capacitación, el Encargado de Capacitación registra los datos del curso dictado. Para ello transcribe la información que previamente había dejado asentado en la Planificación del Curso al momento de haber concluido el mismo.

Por último registra el nombre y apellido de todos los empleados de cada empresa que asistieron a los cursos dictados, junto con una observación sobre su apreciación general. En el caso en que no haya empleados registrados para la empresa donde se dictó, deberán ser agregados convenientemente.



Anexo

■ Orden de Trabajo (Estado: Finalizada)

- Documento utilizado para entregar al cliente una vez finalizada la Orden de Trabajo, cuya copia firmada en conformidad por él mismo junto a la Factura de compra del equipo serán enviadas al Encargado de Servicios Técnicos para su certificación.

		Orden de Trabajo			
		Nº 11	Estado Finalizada		
Técnico Nombre Julio Apellido Robledo					
Fecha Ingreso 11/11/2008 12:46:01 a.m. Fecha Finalización		Fecha Prevista 13/11/2008 01:17:22 p.m. Fecha Entrega			
Equipo 55555555 Marca PROTEUS Tipo Cinta Motorizada Modelo MTM-6200 <p style="text-align: center;">Garantía Vigente</p>		Cliente Nombre Silvina Apellido Rustán Teléfono 153613613			
Prediagnóstico El pié de apoyo trasero izquierdo se sale.		Diagnóstico Al no estar lubricado el rodillo trasero, la fricción ha desgastado el pestillo que trava al pié de apoyo trasero, por lo que se sale.			
Falla	Tarea	Estado	Repuesto	Nro. Solicitud	Costo
Sin Lubricación	Engrase	Finalizada	ENG-ELC54	0	1



■ Planificación de Curso

- Documento que imprime el capacitador cuando va a realizar el curso, detallando los datos del dictado del mismo.



Planificación de Curso

Fecha Prevista 05/01/2009

Fecha Fin Prevista 07/01/2009

Curso de Capacitación

Instructor Juan Carlos García
Duración 3
Cupo 3

Localidad Córdoba
Dirección Libertad 1245

Empresa
Razón Social Libertad S.A.
Nombre Comercial Libertad

Dirección Libertad 1245
Localidad Córdoba Capital
Provincia Córdoba
Teléfono 0351 4672543

Tipo de Curso

Nombre Introducción UAX710
Descripción Breve reseña del modelo UAX710

Clasificación

Nombre Introdutorio a STA
Descripción Curso introductorio sobre aparatos de fitness, su uso y los modos de reparación.

Temario

Introducción, especificaciones, usos habituales, mantenimiento

Observaciones



■ Orden de Pedido

- Documento que imprime el Encargado de Capacitación como copia del mismo que envió al proveedor correspondiente.

		Orden de Pedido	
N° 1		Fecha	18/11/2008
		Estado	Aprobado
Proveedor		Dirección La Para 1200	
Razón Social Olegario Gomez		Localidad Córdoba Capital	
Nombre Comercial Correas Arroyito		Provincia Córdoba	
Cantidad	Código	Descripción	Especificación
12	PG0715	Perno guía para cinta	2 cm de largo x 0,1 de diámetro
7	ENG8535	Motor para cintas caminadoras	motor de 12v con 1HP de potencia.
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px; margin: 10px 0;"></div>			