

Políticas de servicio



Procedimientos de atención al cliente, servicio técnico y conectividad



RICOH

Objetivo de las presentes políticas



Se redacta el presente, con el objetivo de ofrecer a los clientes claridad sobre los servicios, políticas, y procedimientos.

Los niveles de servicio técnico para los equipos multifuncionales instalados se sujetarán a las siguientes definiciones:

Tiempo de respuesta:



Es el tiempo transcurrido desde que el equipo es reportado por el **cliente** hasta que un representante de Servicio Técnico arrije a las instalaciones del **cliente** para evaluar el equipo.

El tiempo de respuesta es de 2 a 4 horas hábiles en promedio.

Nivel

1 Atención inmediata 2 a 4 horas	<i>Reporte de fallas o mantenimiento</i> logistica.correctivos@siapromx.com Ext.2002 <i>Pedidos de toner</i> logistica.toner@siapromx.com Ext.2001
2 Atención 5 a 6 horas	<i>Ejecutivo de cuenta</i> Ext. 3001 <i>Karla briones</i> Sub Gerente ST Karla.briones@siapromx.com Ext. 2003
3 Atención 6 a 8 horas	<i>Jose Angel Venegas G.</i> Gerente de Servicio Técnico joseavenegas@siapromx.com Ext. 2004
4 Atención más de 8 horas	<i>Javier Venegas.</i> Director General javier.venegas@siapromx.com Ext. 3001
<i>Buzón de quejas y sugerencias:</i> qys@siapromx.com	

Tiempo de solución:

Es el tiempo transcurrido desde que el representante de Servicio Técnico arrije a las instalaciones del cliente y el equipo quede funcionando, dependiendo de la falla.

El tiempo de solución es de: 24 a 48 horas en promedio.



Considerando que todos los clientes de Siapro, requieren de ser atendidos de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el contrato, tiempo de espera máximo para obtener acceso al equipo será de **15 minutos**

En caso de que no se permita la entrada al técnico en el tiempo descrito se procederá de la siguiente manera:



1. Se llenará la orden de servicio con la hora de llegada y salida; comentario de asistencia; nombre y firma de la persona que atendió.
2. Se solicitará la firma de la persona, para comprobar la asistencia del representante técnico de Siapro.
3. En caso de que el personal encargado no firme la orden de servicio, se anotará el nombre y señas particulares del empleado.
4. Se avisará vía telefónica o vía electrónica al contacto responsable del cliente, el motivo y la visita será reprogramada.

Uso de papel reciclado



1. Los equipos de copiado e impresión están diseñados para el funcionamiento con papel bond nuevo.
2. Es indispensable que en caso de utilizar papel reciclado deben previamente clasificarlo y revisarlo con la finalidad de minimizar o eliminar algunos de los siguientes problemas:

(a) El utilizar papel reciclado con superficies deslizantes, transparencias, papel con margen, arrugados, doblados, agujerados, pueden provocar atoramientos en el alimentador automático, cajones de alimentación de papel, unidad de imagen, transparencias y fijación, así como en los finalizadores/engrapadores de la copidora.

(b) El utilizar papel con corrector, grapas, clips, etiquetas o cualquier otro objeto colocado en la superficie del papel **puede dañar parcial o totalmente** alguna de las sig. unidades: unidad de imagen, de fijación, de alimentación de papel, entre otras posibles áreas.

Los daños mencionados por utilizar el papel no compatible mencionados en el manual de usuario del equipo, tal como los descritos en el inciso **2(b)**, no se encuentran cubiertos en las pólizas de renta y servicio que la empresa proporciona, por lo que en caso de presentarse el daño será con cargo adicional al cliente por concepto de diagnóstico, partes y mano de obra e instalación.

Cuando el equipo presente atoramientos de papel tanto en cajones de papel, alimentador automático de documentos, unidad de imagen o fijación y charola de alimentación manual (Bypass), antes de reportarlo se deberán realizar pruebas con papel compatible tomado de un paquete nuevo y comprobar si el problema continúa o desaparece. En caso de continuar el problema deberán de reportar al departamento de Servicio Técnico de nuestra empresa.

El técnico de nuestra empresa, será el único responsable de dictaminar, demostrar y comprobar al cliente si la falla temporal o el daño permanente sufrido por algún equipo que ocasionado por el uso de papel inadecuado.

El presente acuerdo es de mutua conformidad para aceptar las condiciones, Servicio y cargos adicionales que se pudieran presentar en el periodo del contrato de renta y/o servicio de cada equipo.

Responsabilidades del cliente



Proveer un lugar físico con ventilación, limpieza y humedad apropiada, así mismo con energía eléctrica adecuada para el buen funcionamiento e instalación de los equipos.

Facilitar a Siapro la información y colaboración necesaria que permitan la adecuada y satisfactoria prestación del servicio, para lo cual Siapro hará del conocimiento del cliente cualquier deficiencia u omisión de información o colaboración para su subsanación.

Nombrar un representante que será responsable de la comunicación y coordinación junto con el representante asignado por Siapro, para el apoyo al cumplimiento de los servicios.

Los representantes designados se reunirán con la periodicidad que se acuerde, con el objeto de evaluar el grado de cumplimiento del contrato y, en todo caso, cuando sea preciso para revisar cualquier cuestión de discrepancia que surja en la prestación de los servicios objeto del contrato.



No realizar operaciones ajenas al objeto propio de los equipos u operarlos más allá de las recomendaciones especificadas por el fabricante; a realizar modificaciones o alteración en alguna de sus partes o componentes.

Solicitar con anticipación vía electrónica, los consumibles necesarios para evitar urgencias que puedan afectar sus actividades de copiado e impresión de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. El cliente deberá asignar una persona responsable, para el control del inventario y solicitar el resurtido.
2. Cuando el indicador del equipo multifuncional o impresora indiquen el mensaje de **tóner casi vacío** comunicarse con los encargados de nuestra logística de tóner:

Teléfono: (656) 623- 0716 Ext. 2001

Correo: logística.toner@siapromx.com



3. Al solicitar la reposición del tóner, **el cliente deberá** proporcionar:
 - a. El nombre de la empresa que está solicitando el tóner
 - b. Los últimos cuatros dígitos de serie del equipo
 - c. En caso de ser equipo de color se deberá mencionar el o los colores que se requieren
 - d. El contador de impresiones, esto con la finalidad de registrar el rendimiento obtenido del pasado del cartucho de tóner.
 - e. El contacto con el que se deberá dejar el tóner
 - f. En caso de ser necesario, instrucciones especiales de entrega
4. El cliente deberá entregar el cartucho vacío para recibir la reposición del mismo.
5. El responsable de la empresa, deberá firmar la hoja de remisión y pedido con la cual se realizó la entrega del tóner.
6. Para los equipos a color, y en caso de así estipularlo en el contrato solamente se entregará el cartucho de color negro como parte de su inventario; los cartuchos de color Cyan, Magenta y amarillo solamente se enviarán cuando el equipo muestre la indicación de **tóner casi vacío**.
7. En caso de no entregar los cartuchos vacíos, estos tendrán cargo y se facturaran los cartuchos entregados.



Mantenimiento preventivo

Incluye la limpieza, lubricación, ajuste, reemplazo e instalación de las partes necesarias contempladas por cada tipo de equipo, de acuerdo a sus especificaciones de fábrica y los materiales de consumo requeridos, tales como: tóner, revelador, cilindro fotoconductor, aceite de fusor, así como cualquier otro material necesario para el buen funcionamiento de los equipos teniendo en cuenta que dichos materiales no incluyen el papel, grapas ni tablillas electrónicas.

Mantenimiento correctivo

Incluye el diagnóstico de la falla, reemplazo e instalación de las partes o componentes dañados por desgaste común, así como los materiales, de consumo necesarios para el correcto funcionamiento del equipo.

Las visitas de mantenimiento preventivo y correctivo serán efectuadas por uno o más representantes del departamento técnico designado por Siapro, quien elaborará un reporte de servicio, el cual deberá ser firmado por la persona autorizada a quien haya designado el cliente. Este documento servirá como comprobante de que la visita de servicio que realizada a satisfacción del cliente.

La **compañía** suministrará los materiales de desgaste común y consumibles a más tardar dentro de las 48 horas siguientes a aquella en la que el cliente o el especialista técnico provisto por la **compañía** lo soliciten, en el entendido de que dichos materiales serán suministrados única y exclusivamente para la serie de equipo que fue solicitada.



Servicios profesionales de conectividad y computo, no estipulado en el contrato, es decir; instalación de controladores de impresión, cableado estructurado, configuración y re- configuración de los parámetros de la red e internet, configuración y re- configuración de cortafuegos (firewall), soluciones de red, seguridad de la red, control, instalación y desempeño de la infraestructura de la red (alámbrica o inalámbrica), eliminación de virus computacionales o cualquier otro concepto que haga imposible el correcto funcionamiento del equipo multifuncional, traslado de equipos y cualquier otro servicio especial tendrá un cargo adicional y podrá ser cobrado por separado.

La configuración inicial de sus equipos solo será a PC o laptops (deberán estar presentes físicamente), con la finalidad de capacitar al personal responsable, para que puedan realizar las configuraciones considerando sus parametros de red y políticas de acceso por usuario.

Los servicios profesionales se cobran por hora efectivo de trabajo, dependiendo del servicio que se requiera al momento de recibir la solicitud.

Cambio de ubicación de los equipos o cambio de domicilio

El cliente queda obligado a comunicar por escrito a Siapro su deseo de cambiar de ubicación los equipos con objeto de que el personal de departamento técnico por Siapro proceda a reinstalar los equipos en el lugar que determine el cliente, obligándose a cubrir a Siapro los gastos por concepto de mano de obra y transporte.

Contadores mensuales



El cliente queda obligado a proveer las lecturas de los equipos a Siapro de acuerdo al periodo de cobertura, por lo que el cliente autoriza expresamente a Siapro a instalar, activar y usar en cada equipo la aplicación de software para la toma automática de la lectura de los equipos.

El cliente expresamente autoriza a Siapro el acceso al o los equipos para la instalación y activación de la aplicación remota. en caso que el cliente no autorice a Siapro la instalación del software, o una vez instalada y activada se decide a no utilizarla, el cliente se obliga a pagar a Siapro el cargo económico por cada lectura física que se haga de cada equipo, dicho cargo cubrirá los gastos administrativos por la toma de la lectura física; y este se incluirá en la facturación mensual que corresponda.

1. La toma de contadores se realiza mensualmente, de forma remota, en caso de ser presencial será con cargo adicional.
2. En caso de ser presencial el procedimiento será:



- a. El lectorista imprimirá el contador general del equipo, anexará el formato de **hoja de lecturas**, con nombre y firma del cliente.
- b. Se anotará en la orden de servicio o formato, el contador general del equipo: B/N y color

Piezas dañadas por accidente o negligencia



El técnico mostrará la pieza que presenta daño al usuario.

Se realizará la toma de fotografías de la pieza y/ o área dañada.

En la orden de servicio se escribirá la leyenda “ **partes dañadas por accidente de usuario, con cargo al cliente.**”

Si el costo de la refacciones es menor o igual a \$ 100 dólares, se realizará la instalación de las refacciones y posteriormente se enviará la factura.

Si el costo de las refacciones es mayor a \$ 100 dólares, se enviará cotización para autorización y/o generación de orden de compra.

En caso de que la pieza dañada sea de baja rotación, la disponibilidad en nuestros almacenes puede ser de 15 a 35 días; de lo contrario será de 7 a 10 días hábiles,

Daños a tarjetas electrónicas

Es obligación de los clientes, el instalar un regulador de voltaje dedicado para cada equipo que se encuentre bajo contrato.

El proveedor del servicio, no se responsabiliza por las fallas de los equipos objeto del contrato, causadas por instalaciones deficientes en la red de alimentación eléctrica del lugar donde se instalen los equipos referidos, baja capacidad en la red eléctrica de alimentación o variaciones del voltaje eléctrico.

Todo reemplazo de tarjetas electrónicas será con cargo adicional al cliente.

Equipo de apoyo



En caso de que el equipo técnico de Siapro así lo determine, se podrá instalar un equipo de apoyo y se realizarán las siguientes acciones y trabajos:

- 
- Realizar la documentación interna correspondiente.
 - Revisar el inventario de equipos para programar el traslado al personal técnico a la bodega.
 - Realizar pruebas generales de funcionamiento al equipo de apoyo.
 - Configurar el equipo para que todos los usuarios puedan imprimir, copiar y escanear.
 - Realizar las maniobras de descarga del equipo en el almacén.

Cuando el problema en el equipo es ocasionado por uso indebido, daño accidental o negligencia de los usuarios, el equipo de apoyo tendrá un cargo por maniobras de \$ 100 dólares más IVA o su equivalente en moneda nacional será facturado juntos con la renta mensual del equipo.



¿ Harto de imprimir tanto papel ? **CONTACTANOS**

Mantenimientos Correctivos

logistica.correctivos@siapromx.com

Tel: (656) 623- 0716 Ext. 2002

Tóner y Consumibles

logistica.toner@siapromx.com

Tel: (656) 623- 0716 Ext. 2001

Partes y Refacciones

logistica.partes@siapromx.com

Tel: (656) 623- 0716 Ext. 2003

Mantenimientos preventivos

logistica.mantenimientos@siapromx.com

Tel: (656) 623- 0716 Ext. 2003

Configuración y Conectividad

conectividad@siapromx.com

Tel: (656) 623- 0716

Credito y Cobranza

credito@siapromx.com

Tel: (656) 623- 0716 Ext. 4002

Facturación

araceli.resendiz@siapromx.com

Tel: (656) 623- 0716 Ext. 4000

Horario de atención:

7:00 AM - 5:00 PM