



## 1. CARGOS QUE DEBEN CONOCER ESTE DOCUMENTO

Las políticas generales de servicio, deben ser divulgadas y compartidas con las áreas que se relacionan a continuación:

- Gerente comercial
- Gerentes de producto
- Director de ventas
- Asesores comerciales
- Director de ServiPAF
- Funcionarios de SERVIPAF (Coordinadores, asistentes y asesor técnico)
- Director Técnico

## 2. OBJETIVO

Establecer las políticas y lineamientos a través de los cuales se rige la prestación del servicio de SERVIPAF para equipos generales y dispositivos médicos y generar un documento para darlas a conocer a las áreas directamente involucradas con servicio técnico.

## 3. POLÍTICAS

### 3.1 ASPECTOS GENERALES

**3.1.1** Todo servicio de asistencia técnica al cliente, previa a su realización, debe encontrarse debidamente garantizado para efectos del respectivo pago por parte del cliente, sea por medio de un contrato de prestación de servicios, una orden de compra o una declaración documentada del compromiso para emitir la respectiva orden de compra. En el caso de los clientes que manejan pago anticipado, se deberá tener una relación de dicho pago en el ERP de la compañía, en el cual se relacione el valor por el concepto del servicio que se va a realizar.

En ningún caso se realizarán programaciones de servicio sin contrato, órdenes de compra o documentos que den soporte a la operación. De presentarse una situación excepcional, ésta deberá ser revisada con la dirección de servicio técnico.

**3.1.2** Los servicios de asistencia técnica que PAF oferte a los clientes, estarán costeados considerando únicamente el valor de la mano de obra; de tal manera, que lo correspondiente a gastos de viaje como transporte terrestre, desplazamiento aéreo, alojamiento y alimentación, serán valores que deben ser cubiertos directamente por el cliente; para lo cual, PAF emitirá una cotización exclusiva por tales conceptos, o en su defecto, el cliente podrá suministrarlos directamente.

Todo equipo que sea atendido por parte de servicio técnico, deberá estar registrado en el ERP y la plataforma de servicio manejada por la compañía, y se debe asegurar que la información incorporada sea fiel al lugar y estado en que se encuentre; lo que implica, una permanente atención en gestionar la verificación y actualización de datos de la base instalada de SERVIPAF.



Purificación y Análisis de Fluidos  
**POLÍTICA DE SERVICIO TÉCNICO**

Código: PO-006

Versión: 05

Fecha emisión:  
2022-08-10

- 3.1.3** Antes de intervenir un equipo, el personal de servicio técnico revisará el historial en el sistema para validar el estado, recomendaciones de repuestos y así tener una mayor trazabilidad del equipo y garantizar una correcta intervención.
- 3.1.4** Todo equipo usado para el cual se solicite atención técnica y que no haya sido intervenido por personal de SERVIPAF en los últimos 15 meses, debe ser objeto de una visita inicial de diagnóstico, con el fin de conocer detalles de su estado y condiciones de funcionamiento actuales, que permitan considerar en la propuesta de servicio todos los aspectos pertinentes. Estas visitas no tendrán costo en ciudades principales donde se cuente con personal de SERVIPAF. En ciudades donde no se cuente con el personal de servicio, los gastos de viaje, alimentación y alojamiento, deberán ser cubiertos directamente por el cliente, para lo cual, PAF emitirá una cotización exclusiva por tales conceptos, o en su defecto, el cliente podrá suministrarlos directamente. Una vez realizado el diagnóstico, se generará un informe que indiqué al asesor comercial el servicio (preventivo o correctivo) que deberá ser cotizado, así como los repuestos que llegase a requerir el equipo para su intervención.
- 3.1.5** Antes de intervenir un equipo por mantenimiento preventivo, éste debe ser objeto de una prueba de funcionamiento; esta prueba debe ser ejecutada por el usuario habitual, en presencia del funcionario de servicio técnico de SERVIPAF. Proceder conforme a esta práctica, es estar seguros del correcto funcionamiento del equipo a intervenir y del grado de competencia del personal que lo opera. Si dicha prueba arroja resultados satisfactorios se procederá con el servicio preventivo; en caso contrario, se reportará al cliente el estado del equipo y, si hay lugar a un diagnóstico técnico, se generará un reporte con la información respectiva, para presentar la propuesta económica por parte del área comercial.
- 3.1.6** Las solicitudes de servicio para equipos usados traídos directamente del exterior, deberán ser revisados a través de un servicio de diagnóstico, en el que se evalúe el estado del equipo. Será el personal de SERVIPAF quien determinará si luego de esta revisión, el equipo es óptimo para prestarle servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo según se requiera. En caso contrario, se emitirá un documento desde la coordinación de servicio, indicando al cliente de manera formal, el motivo por el cual SERVIPAF no podrá brindarle servicio al equipo. El servicio de diagnóstico deberá ser cotizado por el área comercial a las tarifas vigentes de acuerdo a la tecnología que corresponda, y se deberá emitir una orden de compra para poder generar la respectiva programación.
- 3.1.7** Para equipos que hayan sido intervenidos previamente por otros proveedores o personal ajeno a PAF, se realizará un servicio de diagnóstico previo, con el fin de establecer el estado del instrumento. Será el personal de SERVIPAF quien determinará si luego de esta revisión, el equipo es óptimo para prestarle servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo según se requiera. En caso contrario, se emitirá un documento desde la coordinación de servicio, indicando al cliente de manera formal el motivo por el cual SERVIPAF no podrá brindarle servicio al instrumento.
- 3.1.8** Para equipos generales discontinuados, SERVIPAF enviará al cliente las respectivas cartas de obsolescencia, indicando el tiempo y disponibilidad de inventario de aprovisionamiento por parte del proveedor para reemplazo de repuestos y/o consumibles. Una vez finalice el periodo de producción de consumibles y repuestos luego de haber sido discontinuado el instrumento, no se dará garantía de servicio o repuesto luego de



intervenciones por SERVIPAF y en los reportes se seguirá recomendando el cambio de equipo.

- 3.1.9** Si luego de un servicio se recomiendan repuestos que superan el 25% del valor comercial del equipo o \$40.000.000 millones de pesos, se procede a realizar una reunión con el cliente para explicar claramente la falla del equipo, la importancia de la instalación de dichos repuestos y/o otras alternativas en caso de que las haya.
- 3.1.10** Para los equipos biomédicos de Apoyo, de la marca Biotek, se garantiza una vida útil de 10 años. Durante este tiempo se suministrarán los repuestos y herramientas necesarias para el mantenimiento y calibración de los equipos
- 3.1.11** Para los equipos biomédicos de Apoyo, se suministran actas de entrega junto con los manuales de operación, de instalación y mantenimiento en idioma de origen y castellano al usuario en el momento de entrega del equipo
- 3.1.12** Para los equipos Biomédicos de apoyo marca Biotek, modelo Synergy LX, tener en cuenta que después de la instalación se debe realizar un System Test (Reporte del estado del equipo), verificación de absorbancia con la placa calibrada Biotek y verificación de Luminiscencia y fluorescencia con la placa calibrada Biotek. Es responsabilidad del Gerente de Producto de la marca, contar con estas placas con calibración vigente
- 3.1.13** Para la instalación, mantenimiento preventivo, correctivo y verificación de los equipos Biomédicos de apoyo, de la marca Biotek; PAF cuenta con ingenieros capacitados en casa Matriz.
- 3.1.14** La capacitación a usuario de los equipos de apoyo marca Biotek, modelo Synergy LX, tienen un plan de capacitación específico, el cual esta anexo a este documento

### **3.2 TIEMPOS DE RESPUESTA**

Los tiempos de respuesta dispuestos por SERVIPAF para atender los requerimientos de servicio, son de índole particular y están establecidos en cada contrato previo acuerdo con los clientes.

Para clientes que no cuenten con contrato y emitan órdenes de compra por servicio, se revisará la disponibilidad del asesor técnico de SERVIPAF desde la coordinación, y se informará la fecha de ejecución al cliente confirmando el servicio, previamente a la emisión de la respectiva orden de compra.

Para los equipos biomédicos de apoyo, se garantiza un tiempo de respuesta de 24/7.

### **3.3 SEGURIDAD INDUSTRIAL**

- 3.3.1** PAF respetará y ejecutará todas las recomendaciones de seguridad industrial emitidas por el cliente, para lo cual sus funcionarios asistirán a los diferentes programas de capacitación que dispongan los clientes con relación a este tema. En caso de que el cliente no informe de la ejecución de capacitaciones en este sentido, se le consultará al



respecto, una vez informe del interés de ser atendida por PAF en asuntos de servicio técnico.

- 3.3.2** Para proteger a nuestros funcionarios de factores de riesgos durante el desarrollo de su trabajo y aumentar su seguridad, nuestros trabajadores utilizarán los respectivos EPP los cuales quedarán diligenciados en cada visita en el formato CONTROL EPP – SGSST.
- 3.3.3** De no existir un lineamiento en prácticas de seguridad industrial al interior de las instalaciones del cliente, PAF se reserva el derecho de prestar el servicio si considera que las condiciones internas del cliente no garantizan la seguridad adecuada y suficiente para los funcionarios que se asignen a esta labor.

### **3.4 SUMINISTRO DE REPUESTOS E INSUMOS**

- 3.4.1** PAF empleará para la ejecución de los servicios técnicos contratados, repuestos, piezas o partes originales, fabricadas o recomendadas directamente por los proveedores de los instrumentos o sistemas atendidos. En el caso de que el cliente no cuente con partes originales u homologadas por el fabricante, será responsabilidad del cliente mismo el desempeño del instrumento y PAF no asumirá ningún tipo de reclamación de garantía por este tipo de servicios. Para que el personal de SERVIPAF proceda con una intervención a un equipo con el uso de partes no originales u homologadas por el fabricante, debe previamente obtener del cliente una manifestación documentada, firmada y sellada, aceptando la total responsabilidad que se deriva de esta circunstancia.

En una intervención de mantenimiento preventivo en la que el cliente se abstenga de hacer el cambio de las partes recomendadas por el fabricante y cuente con ellas en su inventario, el asesor de servicio técnico deberá explicar al cliente las posibles consecuencias que esto podría acarrear para el funcionamiento del equipo. Si aún después de la explicación, la respuesta del cliente es negativa, deberá dejar por escrito en el reporte de servicio la situación y las posibles consecuencias que esto puede traer para el instrumento, indicando que el cliente no accedió a cambiar los repuestos y/o consumibles.

### **3.5 REPORTES DE SERVICIO Y DOCUMENTOS DE CALIFICACIÓN**

El director y la coordinación de servicio velarán por que los registros obtenidos de la gestión del soporte técnico de SERVIPAF, cumplan con todos los requisitos de calidad, asegurando un completo y acertado entendimiento sobre el estado de cada operación. Para tal efecto, deberán tener en cuenta entre otros aspectos, los siguientes:

- 3.5.1** Validar que la creación de tareas en el sistema cumpla con todo lo pactado en el servicio solicitado como lo es: tipo de servicio, modelo del equipo, serial del equipo, fecha y hora del servicio. Para el caso de Equipos biomédicos de apoyo, se tendrá en cuenta el número de registro sanitario.
- 3.5.2** Utilizar una redacción clara, precisa y suficiente para describir el estado inicial y final de los equipos, las actividades realizadas y los pendientes. Los términos gramaticales que se utilicen no deben dar lugar a ambigüedad alguna en la interpretación del contenido de



los reportes y documentos de calificación.

- 3.5.3** Un representante del cliente deberá firmar el reporte de servicio como señal de aceptación y de conocimiento a satisfacción del servicio prestado y de las recomendaciones brindadas en términos de mantenimientos, cambios de repuestos sugeridas. En caso que el cliente no firme el reporte, la situación deberá ser escalada al Coordinador de Servicio para que éste verifique con el cliente el motivo y de ser necesario, logre un acuerdo.
- 3.5.4** La entrega del reporte de servicio al cliente se hará al final cada intervención por parte del funcionario de PAF.
- 3.5.5** Los documentos de calificación se entregaran diligenciados con sus soportes y certificados el mismo día del servicio a excepción de los servicios de TECNYCA en donde estos informes se enviarán 15 después de la toma de datos. En caso que alguna prueba de calificación no cumpla, se relacionará esa novedad en el reporte de servicio junto con los repuestos que se requieran instalar.
- 3.5.6** Luego de finalizar la intervención en el equipo, se debe diligenciar la etiqueta de servicio técnico (ST-FR-105) y pegarla en un lugar visible del instrumento.

### **3.6 INSTALACIÓN DE EQUIPOS**

- 3.6.1** La planeación del servicio de instalación deberá ser coordinada con el cliente por lo menos con una (1) semana de antelación a la fecha de llegada de los equipos. La coordinación correspondiente estará a cargo de dar cumplimiento a este requisito interno.
- 3.6.2** Una vez el cliente formaliza su decisión de compra, el asesor comercial y la gerencia de producto, deberán hacer llegar a la dirección y coordinación correspondiente de SERVIPAF, el documento formal (contrato u orden de compra) que establezca las condiciones de la negociación. Con base en esta información, SERVIPAF determinará la pertinencia de programar o no, una visita de pre-instalación. Esta visita tendrá como finalidad, evaluar las condiciones de infraestructura dispuestas por el cliente y detectar necesidades de acondicionamiento de áreas o sistemas de apoyo críticos (condiciones eléctricas, suministro de agua, suministro de gases, ventilación, etc.) para la correcta puesta en marcha y operatividad de los instrumentos. Esta visita deberá ejecutarse como mínimo con un mes de antelación a la llegada del equipo, o en su defecto, quince días después de haber recibido la orden de compra, en el caso de equipos que sean sujetos de procesos de importación. Para equipos que estén en inventario, el área comercial deberá informar de manera inmediata a SERVIPAF de la operación, para programar la visita a la menor brevedad. Con ello PAF se asegura que el cliente cuente con el tiempo suficiente para ejecutar las labores de acondicionamiento que sean necesarias.

### **3.7 REUNIONES DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DEL PROCESO**

Con la participación de la dirección de servicio técnico, la coordinación que corresponda y el personal de asistencia técnica, se llevarán a cabo reuniones presenciales o virtuales, previamente programadas y planeadas, con el objetivo de evaluar el desempeño de la operación de servicio,



gestionando actividades pendientes, revisar los recursos disponibles y buscar soluciones a problemáticas actuales con clientes. En el desarrollo de la agenda que se establezca para esta reunión, se incluirán: la revisión de indicadores de gestión, análisis de causas y definición de acciones de mejora. Como resultado de cada reunión se elaborará un acta en la que, entre otros aspectos, estarán registrados los temas tratados, la especificación de tareas asignadas y sus responsables, al igual que cualquier tipo de decisión que se adopte relacionada con la gestión técnica de SERVIPAF.

### **3.8 CAPACITACIONES A CLIENTES**

**3.8.1** SERVIPAF expedirá certificados de asistencia al personal que haya presenciado la totalidad de horas que contempla el programa de formación técnica y que hubiese obtenido calificaciones superiores al 80% sobre 100% en las evaluaciones realizadas.

Si un número superior al 50% de los asistentes no aprueba las evaluaciones de conocimiento técnico, se reprogramará una nueva sesión con el capacitador, con el fin de reforzar aquellos temas específicos en donde se detecten debilidades en el conocimiento.

**3.8.2** Los servicios de capacitación brindados por PAF, deben estar orientados a ser una labor continuada, es decir, la empresa debe asegurar al cliente programas permanentes de formación, que le ayuden a mantener actualizada la competencia de su personal, siempre bajo una relación contractual que cubra los costos asociados al servicio.

### **3.9 GARANTÍAS**

**3.9.1** Todo servicio preventivo y correctivo en lo que corresponde a mano de obra, tendrá una garantía de (1) mes, tiempo dentro del cual se atenderá sin costo adicional para el cliente cualquier llamado que éste efectúe; sin embargo, si se llegase a establecer que el instrumento o sistema sufrió daño por causas no atribuibles a la asistencia técnica preventiva realizada o que éste fue intervenido por el cliente o por personal ajeno a SERVIPAF luego del servicio de mantenimiento, se procederá a gestionar el cobro del servicio al cliente.

**3.9.2** Si por falta de repuestos se debe programar posteriormente servicios adicionales para instalarlos, se debe aclarar al cliente que estos servicios no serán manejados como garantía y deberán ser cobrados; con excepción que estén cubiertos bajo el contrato, acuerdo comercial o que cumplan los términos de garantía establecidos en esta política

**3.9.3** Si durante el servicio el cliente decide que se instalen repuestos o consumibles no originales, nuestro personal de servicio dejará claro esta información en el reporte con la respectiva aceptación y firma del cliente. Con esta decisión, el equipo perderá la garantía establecida en el numeral 3.9.1 y libra de toda responsabilidad a PAF por los daños que ocurran al instrumento.

**3.9.4** Al finalizar todo servicio técnico preventivo y correctivo, el usuario debe efectuar pruebas de funcionamiento del instrumento intervenido, siempre en presencia del funcionario de





- PAF, antes de dar por finalizada la visita de servicio. La especificación de las pruebas y sus resultados deberán quedar consignados en los reportes.
- 3.9.5** Los funcionarios de SERVIPAF efectuarán un seguimiento posterior a la realización de un servicio técnico, indagando con el cliente sobre las condiciones de funcionalidad presentadas por los equipos atendidos, una vez activado su uso en los procesos productivos de rutina del cliente; esto con la finalidad de evaluar y asegurar los resultados de la gestión técnica realizada el personal de SERVIPAF.
- 3.9.6** En los eventos en los cuales existan fallas en el desempeño de partes o piezas de equipos en proceso de mantenimiento, para las cuales podría tenerse la posibilidad de ser reparadas por los funcionarios de asistencia técnica, estos no podrán proceder con dicha labor sin antes tener el registro de la aceptación por parte del cliente de las condiciones asociadas a los resultados que se obtengan de la reparación y a la garantía sobre la misma. Este registro, deberá quedar consignado en el respectivo reporte de servicio técnico.
- 3.9.7** En todo caso en el que se presente suministro de nuevos repuestos y/o partes de equipos, debe especificarse los términos de garantías sobre ellos, bajo conformidad a las condiciones del proveedor fabricante y los acuerdos negociados con el cliente sobre la materia; de no registrarse los términos de garantía, rige para tal efecto lo dispuesto por la Ley 1480 de 2012 “Estatuto del Consumidor”, en su Capítulo I.
- 3.9.8** Para conservar los términos de garantía mencionados en el numeral 3.9.1 en equipos que requieren cambios de kits o partes específicas recomendadas directamente por el fabricante para los servicios de mantenimiento preventivo, el cliente deberá adquirir las piezas previamente cotizadas. De no ser así, no se otorgará garantía sobre la mano de obra y previo a la realización del servicio, deberá firmar un documento en el cual acepta la intervención del equipo, librando a PAF de cualquier responsabilidad por un mal funcionamiento del mismo, luego de haber realizado la labor sin cambio de consumibles.
- 3.9.9** Para equipos que se encuentren en periodo de garantía y presenten inconvenientes en su funcionamiento, SERVIPAF realizará una visita para determinar las posibles causas y origen del daño. Si estas están asociadas a la calidad o desempeño de un componente del instrumento, PAF realizará la respectiva gestión con el proveedor solicitando garantía por el repuesto, manteniendo informado al cliente de la fecha de llegada del producto y la respectiva instalación. Adicionalmente, en caso, de que se trate de un dispositivo médico, se notificará al Director Técnico para activar el proceso de Tecnovigilancia descrito en el MA-011 Manual de Tecnovigilancia.
- 3.9.10** Cuando por condiciones propias de la operación de servicio, un asesor de SERVIPAF genere de manera accidental un daño en alguno de los componentes de los equipos, se activará un proceso de garantía por parte de PAF, con el objetivo de responder al cliente por el daño causado en su instrumento. Si la pieza hace parte del inventario, se solicitará autorización al área respectiva para entregar la parte al cliente y si requiere ser importada, se hará la gestión con compras para poderla adquirir a la mayor brevedad. Una vez se confirme la disponibilidad de la parte en las instalaciones del cliente, se procederá con la programación del servicio técnico.



### 3.10 SERVICIO TÉCNICO EN LAS INSTALACIONES DE PAF

**3.10.1** Previo a la constitución con el cliente de un acuerdo para dar soporte técnico a equipos o partes de equipos en las instalaciones del centro de distribución de PAF, se deberá verificar si es necesario contar con recursos extraordinarios, como pueden ser, otros equipos o sistemas de apoyo críticos, tales como suministro de gases especiales, sistemas de ventilación, control de temperatura ambiental o algún otro recurso no disponible por parte de PAF. Esta revisión permitirá asegurar si es viable o no comprometernos con el servicio, antes de asumir con el cliente responsabilidades y obligaciones.

**3.10.2** Todo equipo o partes de equipos que deban ser movilizadas fuera de las instalaciones del cliente, tendrán que estar amparadas por una póliza de seguro todo riesgo, la cual debe ser constituida y pagada por el cliente, a menos que la negociación del servicio lo especifique de una manera diferente.

**3.10.3** Los equipos, piezas o partes de equipos que se encuentren bajo garantía, contrato u orden de compra y se decida que debe ser revisado en las instalaciones de PAF, se gestionará por parte del CEDI la logística para recoger el instrumento donde el cliente y una vez ingresados al centro de distribución de PAF, se debe llevar a cabo su identificación y registro en inventario con los datos respectivos, con el fin de hacer un correcto seguimiento y control luego de su intervención.

<b>Elaborado por</b> José David Botero Director de servicio técnico	<b>Revisado por</b> Diana García Jiménez Directora de Gestión de Procesos y Calidad	<b>Aprobado por</b> Luis Barraza Gerente Comercial
---------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

## 4. HISTORIA DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN	FECHA
01	Creación del documento	2021-07-02
02	Inclusión del numeral 3.5 Reportes de servicio y documentos de calificación.	2021-08-19
03	Actualización Documento	2022-01-20
04	Ajustes de la política para dar cumplimiento a las disposiciones reglamentarias del INVIMA en dispositivos médicos.	2022-05-02
05	Ajustes en los aspectos generales y garantías	2022-08-10