

0. Contenido

1. Propósito	2
2. Definiciones	2
3. Responsabilidades	2
4. Desarrollo	2
5. Comunicaciones	3
6. Diagrama de Flujo	3
7. Referencias	3
8. Hoja de Cambios	4

1. Propósito

- 1.1. **Objetivo.** Describir la metodología utilizada por Amitech México S.A. de C.V. para gestionar la asistencia técnica a sus proyectos contratados.
- 1.2. **Alcance.** El presente documento es aplicable a todos los contratos de tubería que ejecutará la organización.

2. Definiciones

Proyecto: conjunto de documentos técnicos y económicos de un potencial cliente, que permiten evaluar la factibilidad de la inclusión de productos Flowtite en una obra.

Contrato: es la materialización formal de un proyecto, mediante la emisión por parte del cliente de una orden de compra ó provisión.

Planificación de la asistencia técnica: División sistemática del proceso en claras y visibles estructuras que sirvan de base para su dirección

3. Responsabilidades

Gerente Técnico: es responsable de la evaluación y eventual aprobación de proyectos y de la asistencia técnica de los contratos.

Coordinador Técnico: es responsable del seguimiento de la asistencia técnica y de la comunicación de avances y novedades, tanto al cliente como a los demás sectores de la empresa involucrados.

4. Desarrollo

4.1 Generalidades.

La gestión de asistencia técnica abarca la planificación temporal de la organización y el monitoreo y control de todas las tareas a desarrollar y de todos los aspectos asociados, teniendo en cuenta el objetivo perseguido.

4.2 Apoyo a equipo comercial.

Se proporcionará apoyo al equipo comercial en la impartición de seminarios y charlas técnicas a clientes potenciales, esto con el objeto de que se tenga un conocimiento del producto ofertado.

Se deberá de llevar un control del personal asistente a cada una de estas reuniones usando el formato F-200-06 Charlas Técnicas.

También se elaborarán revisiones de proyectos para ofrecer una propuesta tanto técnica como económica. Estos documentos serán remitidos a los clientes potenciales y archivados en la Carpeta de Proyecto F-200-05 correspondiente.

4.3 Visita a obra.

El documento que inicia el proceso de seguimiento a obra es la solicitud de producto [F-300-01](#) que es enviado al Coordinador de Soporte Técnico por el Administrador de Contratos.

El servicio prestado en obra es de asesoría técnica por lo que se debe de tener presente que el alcance es más informativo sobre los aspectos del producto, por lo que se abstendrá de impartir ordenes directas al personal del contratista.

Se deberá de seguir lo marcado en Procedimiento de Visita a Obra I-200-01.

4.4 Desarrollo del Contrato.

El Coordinador Técnico es el encargado de supervisar la ejecución de todas las actividades planificadas, de llevar a cabo los ajustes necesarios y de mantener informado al Gerente Técnico sobre los avances en la obra mediante , pero no limitándose a , el envío de los siguientes formatos

Informe de Obra (F-200-03) e Informe de Obra Urgente (F-200-04).
 Encuesta Técnica de Calidad (F-200-10)
 Informe de Gestión Mensual

5. Comunicaciones

Los aspectos básicos a tener en cuenta para el envío, manejo y el archivo de las comunicaciones son:

- La información enviada deberá de ser clara, haciendo la correcta referencia al proyecto y sobre todo a que pestaña que corresponde.
- No se deberían mezclar correos con dos ó más temas
- Se deben archivar por orden cronológico.

6. Referencias

- F-200-03 Informe de obra.
- F-200-04 Informe de obra Urgente
- F-200-06 Charlas Técnicas
- F-200-10 Encuesta técnica de calidad
- [F-300-01. Solicitud de Pedido](#)
- Correos internos, correos externos, envíos por fax o correspondencia, memorandos, etc.

7. Diagrama de Flujo

No Contiene

