



# PROTOCOLO DE INSTALACIÓN DE UN ELECTRODOMÉSTICO Y GASODOMÉSTICO TEKA.

Aplica para encimeras hornos  
empotrables y campanas extractoras.





## Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. ASPECTOS DE SEGURIDAD LABORAL PRELIMINARES.....	3
4. PROTOCOLO DE SERVICIO TÉCNICO DE INSTALACIÓN.....	3
4.1. Programación de la instalación.....	3
4.2. Preparación previa a la instalación.....	3
4.3. Llegada a la obra/domicilio.....	4
4.4. Inspección preliminar:.....	4
4.5. Instalación del electrodoméstico:.....	4
4.6. Capacitación y orientación:.....	5
4.7. Limpieza y orden:.....	5
4.8. Confirmación y retroalimentación:.....	5
4.9. Documentación:.....	5

## **1. OBJETIVO.**

1.1. El objetivo de este protocolo es garantizar una correcta instalación de los electrodomésticos en el domicilio del cliente, asegurando su funcionamiento adecuado y la satisfacción del cliente.

## **2. ALCANCE.**

2.1. Es aplicable a las áreas de servicio técnico a nivel nacional

2.2. Se requiere de la participación directa y compromiso de los técnicos instaladores como parte de establecer un orden en aras de garantizar una instalación correcta y segura.

## **3. ASPECTOS DE SEGURIDAD PRELIMINARES.**

3.1. Todos los técnicos deben utilizar los elementos de protección personal establecidos para este procedimiento.

## **4. PROTOCOLO DE SERVICIO TÉCNICO DE INSTALACIÓN**

### **4.1. Programación de la instalación.**

4.1.1. El cliente contacta al servicio de atención al cliente para solicitar la instalación de un electrodoméstico.

4.1.2. Se acuerda una fecha y hora de instalación conveniente para ambas partes.

4.1.3. Se registra la información relevante, como el tipo de electrodoméstico, código, modelo y dirección de la obra/domicilio.

### **4.2. Preparación previa a la instalación.**

4.2.1. El técnico encargado de la instalación revisa la información del tipo de electrodoméstico a instalar y se asegura de contar con las herramientas e insumos necesarios.

4.2.2. Se verifica en la llamada que el lugar de instalación esté listo y cumpla con los requisitos técnicos necesarios según ficha técnica brindado previamente, como una toma de corriente adecuada, conexiones gas y muebles de instalación.

#### **4.3. Llegada a la obra/domicilio.**

- 4.3.1. El técnico llega puntualmente a la obra/domicilio, identificándose debidamente.
- 4.3.2. Saluda al cliente de manera amable y se presenta como el encargado de la instalación.

#### **4.4. Inspección preliminar:**

- 4.4.1. El técnico realiza una inspección preliminar del lugar de instalación para confirmar que cumple con los requisitos necesarios según ficha técnica.
- 4.4.2. Si se detecta alguna irregularidad o problema, se informa al encargado de obra/domicilio y se acuerda una solución antes de continuar con la instalación.
- 4.4.3. Verifica que el electrodoméstico se encuentre en el lugar de instalación con su embalaje en buen estado.
- 4.4.4. El técnico toma una fotografía de los productos en su respectiva caja,
- 4.4.5. Retira el producto de la caja, revisa el estado físico y que se encuentre con los accesorios completos. De encontrarse en buenas condiciones sigue con el siguiente paso, caso contrario se retorna a su caja evidenciando el inconveniente con una fotografía.

#### **4.5. Instalación del electrodoméstico:**

- 4.5.1. El técnico procede a instalar el electrodoméstico o gasodoméstico siguiendo las instrucciones del fabricante y las normas de seguridad correspondientes.
- 4.5.2. Se conectan las líneas de suministro (electricidad, gas, etc.) de acuerdo con las especificaciones del electrodoméstico.
- 4.5.3. En el caso de un producto a gas se debe realizar descarte de fuga de gas en sus conexiones con agua jabonosa garantizando así la hermeticidad en la conexión de gas.

4.5.4. Se realiza la fijación al mueble con los tornillos que vienen con el producto.

4.5.5. Se realizan las pruebas necesarias para verificar el correcto funcionamiento del electrodoméstico.

4.5.6. Se toma una fotografía del producto instalado y a la placa de especificaciones.

#### **4.6. Capacitación y orientación:**

4.6.1. Una vez instalado el electrodoméstico, el técnico brinda al cliente una capacitación básica sobre su uso y funcionamiento.

4.6.2. Se resuelven las dudas o preguntas del cliente y se le proporciona información relevante, como el manual de instrucciones o garantía del electrodoméstico.

#### **4.7. Limpieza y orden:**

4.7.1. El técnico se asegura de dejar el área de trabajo limpia y ordenada, retirando cualquier residuo o empaque generado durante la instalación.

#### **4.8. Confirmación y retroalimentación:**

4.8.1. . El técnico solicita al encargado de obra/domicilio su conformidad con la instalación y funcionamiento del electrodoméstico.

4.8.2. Se invita al encargado de obra/domicilio a brindar cualquier comentario o sugerencia que pueda mejorar el servicio de instalación.

#### **4.9. Documentación:**

4.9.1. Se registra en el formato la finalización de la instalación, incluyendo detalles relevantes y observaciones.

4.9.2. Se solicita al encargado de obra/domicilio la firma y/o número de DNI como conformidad de la instalación atendida.

Este protocolo asegura una instalación adecuada de los electrodomésticos en el domicilio del cliente, generando confianza y satisfacción en el servicio prestado.

Exclusiones:

- No se realizan acarreos de equipos ni en cliente finales ni en obra/domicilio.
- No se realiza trabajos de conexiones a CÁLIDDA.
- No se aceptan instalaciones que no cumplan con las medidas que indique la ficha técnica o el técnico.
- No se acepta cambios ni devoluciones después del despacho en el caso que la caja del producto ha sido manipulada o se encuentra en mal estado que difiere con la foto de entrega.
- No están dentro del servicio de instalación gratuito los costos adicionales como (cortes de cubiertas, perforación en pared en chapa, accesorios de instalación para cocinas a gas, accesorios de instalación para termas y trabajos de gasfitería)