

NOMBRE DEL PROCESO/ SUBPROCESO:		GESTIÓN DE POSTVENTA	
NOMBRE DEL PROCESO PRINCIPAL:	N/A	PROPIETARIO DEL PROCESO:	RESPONSABLE DE POSTVENTA
MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO			
Por medio de la presente ficha de proceso se define como gestionar las actividades posteriores a la entrega, a fin de tratarlas en todos los casos en tiempo y forma, conforme surjan los requerimientos por parte del cliente sea reclamo, aplicación de garantías, requerimientos de servicios de mantenimientos de equipos o máquinas comercializadas y/o representadas.			
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO			
1. Cobertura de garantía 2. Requerimiento postventa 3. Revisión del requerimiento 4. Ejecución de la garantía 5. Seguimiento y cierre			
ENTRADAS		SALIDAS	
▪ Reclamos de garantía presentado por el cliente ▪ Reclamos surgidos posteriores a los servicios prestados		▪ Revisión del caso de reclamo por garantía ▪ Cobertura del servicio de postventa y/o garantía	
RECURSOS AFECTADOS			
Puestos Implicados		Infraestructura y Recursos	
▪ Gerente General ▪ Gerente Comercial ▪ Supervisor Operativo ▪ Asesor de Ventas ▪ Gerente Técnico ▪ Responsable de Postventa ▪ Técnicos		▪ Herramientas informáticas (hardware y software) ▪ Medios de comunicación definidos ▪ Instalaciones edilicias para la atención al cliente ▪ Recursos necesarios para la ejecución de asistencias	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE			
Documentos		Registros	
▪ Manual del Sistema ▪ Ficha de Proceso 06 Gestión de Postventa ▪ Manuales de Uso de Máquinas o Equipos		▪ Formulario de Preentrega ▪ Formulario Entrega Técnica ▪ Informe de Servicio ▪ Presupuestos	
Indicadores		Riesgos	
▪ Ejecución de la garantía, respecto a productos vendidos en el mes		▪ Errores en el diagnostico para la aplicación de las garantías	
SUBPROCESOS			
ORDEN	NOMBRE SUBPROCESO		
1	No aplica		

ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	COBERTURA DE GARANTÍA	La puesta a punto y entrega de las máquinas o equipos será coordinada por el Responsable de Postventa con el cliente y ejecutada por el área técnica teniendo en cuenta la realización de las actividades de: - Comunicación de la cobertura de garantía y los eventos no cubiertos como ser; falla eléctrica; uso no previsto; sobrecarga o sobreexposición; utilización de lubricantes, combustible o repuestos no recomendados por el fabricante; entre otros, conforme a las indicaciones especificadas en los manuales de uso y cuidados de cada línea o marca de maquinaria o equipo. - Adiestramiento en el uso correcto y las operaciones básicas a tener en cuenta por el operador o usuario de la máquina o equipo. - Entrega de los manuales de uso, certificados de garantía o registro de ejecución del servicio como aval para el reclamo de garantía. - Informar sobre los canales de comunicación disponibles para realizar los requerimientos o reclamos posteriores a la entrega de productos o la ejecución de los servicios, como ser: Asesor de Ventas, Responsable de Postventa, área técnica, página web y líneas telefónicas de Pampeiro S.A. Los pasos previos incluyen pruebas de funcionamiento y la preentrega con llenado de formulario de fabrica a ser firmado posteriormente por el cliente de conformidad en la entrega final con la cobertura de garantía de 1 (un) año o 1.000 (mil) horas de uso en los casos de máquinas y equipos. Nota: la documentación respaldatoria a ser entregada al cliente incluye Manual de Uso/ Fabricante o Manual de Operaciones, Formulario de Preentrega, Formulario Entrega Técnica y el Informe de Servicio.	Gerente Técnico Responsable de Postventa Asesor de Ventas
2	REQUERIMIENTO POSTVENTA	Los requerimientos de servicios o asistencias posteriores a la entrega de productos o servicios se gestionan a partir del requerimiento del cliente, los cuales lo podrán recepcionar el Gerente Comercial, el Supervisor Operativo, los Asesores de Ventas y/o directamente el Responsable de Postventa. En todos los casos, el requerimiento es registrado en el sistema informático y derivado al área de Postventa para su revisión. Los requerimientos de Postventa pueden originarse entre otros, por: - Reclamo por fallas o desperfecto en máquinas o equipos comercializados por Pampeiro S.A.; - Requerimiento de servicio de mantenimiento preventivo o correctivo de máquina o equipo comercializado o representado por Pampeiro S.A.; - Reclamos por servicios de mantenimiento preventivo o correctivo ejecutado por personal del área técnica de Pampeiro S.A.	Gerente Comercial Supervisor Operativo Asesor de Ventas Responsable de Postventa
3	REVISIÓN DEL REQUERIMIENTO	Recepcionado el requerimiento del cliente, la revisión del caso y/o de la cobertura de la garantía del producto o servicio, lo realiza el Responsable de Postventa, para lo cual el mismo recurre a los datos de: Garantía por máquina o equipos: verifica número de serie en el sistema informático para confirmar la vigencia del periodo de garantía. La aplicación de la garantía queda sujeto al tipo de falla o desperfecto para lo cual se ejecuta una visita técnica a fin de corroborar si fuera factible de solucionar el inconveniente siguiendo indicaciones básicas del fabricante lo cual se encuentra predefinido en el manual de uso. Caso contrario, se informa al cliente que será elevado el informe a fabrica para el análisis y se emite factura por el servicio que en caso de ser contemplado por fabrica como garantía, corresponderá emisión de nota de crédito al cliente. Garantía por servicios de mantenimiento preventivo o correctivo: se verifica datos de la fecha de ejecución del servicio para confirmar vigencia del periodo de garantía y coordinar si corresponde, visita técnica al cliente.	Responsable de Postventa

ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA	En la visita técnica se realiza el relevamiento de los datos de lo observado y diagnosticado, lo cual queda plasmado en el Informe de Servicio, estos datos son corroborados e introducidos en el sistema informático por el Responsable de Postventa, pudiendo presentarse los siguientes casos: ▪ La garantía SI PROCEDE: en cuyo caso, se ejecuta el servicio de asistencia a fin de restablecer el funcionamiento de la máquina o equipo sin costo atribuible al cliente y se tramita con el proveedor la garantía de fabrica conforme a los procedimientos establecidos para cada caso. ▪ La garantía NO PROCEDE: conforme a lo dictaminado, se derivan los datos al Asesor de Ventas para la confección del presupuesto para su remisión al cliente. En estos casos, se informa al cliente que cuenta con la opción de acceder a la reparación contra facturación en tanto se gestione en forma paralela la remisión del caso al fabricante que en caso de determinar finalmente la aplicabilidad de la garantía se gestionara la emisión de nota de crédito a favor del cliente por el servicio ejecutado. La comunicación de la procedencia o no procedencia de las garantías, las realiza en forma directa el Responsable de Postventa, informaciones que a su vez quedan registradas en el sistema informático para el acceso a la información por parte de los implicados. Nota: en todos los casos de reparaciones por desperfectos fuera de garantía, se requerirá presupuesto previo a ser presentado al cliente; así mismo, si el cliente atribuye que debe corresponder a una garantía, se eleva el informe a fabrica para el fallo final.	Gerente Técnico Responsable de Postventa Técnico Asesor de Ventas
5	SEGUIMIENTO Y CIERRE	La gestión de los reclamos sobre servicios de asistencias ejecutadas y los relacionados garantías sobre las máquinas o equipos comercializados por Pampeiro S.A., las realiza el Responsable de Postventa en constante coordinación y comunicación con las áreas de Servicio Técnico y el área Comercial. Así mismo, realiza los tramites y el seguimiento requerido ante el fabricante, lo cual implica a su vez gestiones con el área de Compras para las reposiciones de repuestos y/o componentes, tanto para su envío físico a fabrica como la recepción de las reposiciones de los mismos. Los seguimientos y cierre de cada caso quedara registrado en el sistema informático de manera a generar el histórico de las actuaciones.	Responsable de Postventa
Elaborado: Responsable de Postventa		Revisado: Gerente Técnico	Aprobado: Gerente General
Fecha:		Fecha:	Fecha:
Firma:		Firma:	Firma:

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA DE EMISIÓN	REVISIÓN	MODIFICACIONES RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR