

Informe de Gestión de Garantías y Rol de Titularidad

Ficha de Proceso 06: Responsabilidad Exclusiva de Postventa en Seguimiento y Cierre (Punto 5)

RESUMEN EJECUTIVO DE TITULARIDAD

Punto Clave de Control Organizacional: De acuerdo con la Ficha de Proceso FP 06 de Pampeiro S.A., el **Responsable de Postventa** es el propietario del proceso y el **único encargado directo** de realizar el seguimiento de los reclamos y garantías ante los fabricantes, gestionar con Compras la reposición de repuestos y efectuar el cierre formal de cada caso en el sistema informático. Las demás áreas (Servicio Técnico, Comercial y Compras) actúan como soportes operativos y coordinados, manteniendo Postventa la titularidad integral del caso.

1. Marco General de Gestión de Garantías (Fases 1 a 4)

El tratamiento de garantías comprende las actividades desde la entrega preventiva del equipo hasta el dictamen de procedencia. La Ficha de Proceso FP 06 establece una cobertura estándar de **1 año o 1.000 horas de uso** para máquinas y equipos comercializados.

Fase	Actividades Principales	Responsable Directo	Documentación / Registros
1. Cobertura de Garantía	Coordinación de puesta a punto y entrega técnica. Capacitación básica al operador. Comunicación explícita de exclusiones (fallas eléctricas, sobrecarga, uso no previsto, insumos no recomendados).	Responsable de Postventa (Ejecuta: Á. Técnica)	Manual de Uso, Form. Preentrega, Form. Entrega Técnica, Certificado de Garantía.
2. Requerimiento Postventa	Recepción del reclamo o solicitud por diversos canales (asesor, web, teléfono). Registro obligatorio e inmediato en el sistema informático y derivación a Postventa.	Responsable de Postventa (Soportes: Comercial, Op.)	Registro en Sistema Informático, Requerimiento de Servicio.
3. Revisión del Requerimiento	Verificación de número de serie en sistema informático para validar vigencia. Visita técnica inicial de diagnóstico. Si requiere análisis de fábrica, se informa emisión preventiva de factura.	Responsable de Postventa	Informe de Servicio, Factura Preventiva (sujeta a Nota de Crédito).
4. Ejecución de la Garantía	Si PROCEDE: Servicio sin costo al cliente y trámite de garantía con proveedor. Si NO PROCEDE: Notificación al cliente, presupuesto vía Asesor de Ventas y opción de reparación en paralelo.	Responsable de Postventa (Comunica directo)	Informe de Servicio, Presupuesto de Reparación, Nota de Crédito.

2. Análisis Profundo del Punto 5: Seguimiento y Cierre (FP 06)

El Punto 5 de la Ficha de Proceso FP 06 constituye el pilar administrativo y logístico que garantiza que ningún reclamo quede inconcluso. A diferencia de las fases operativas de taller, la titularidad de esta etapa recae de manera exclusiva e indelegable en el Responsable de Postventa.

DELIMITACIÓN DE ROLES SEGÚN FP 06

Matriz de Responsabilidades y Coordinación en la Fase 5:

- **Responsable de Postventa (TITULAR ÚNICO):** Lidera el trámite y el seguimiento técnico-administrativo ante el fabricante, mantiene la comunicación con el cliente y ejecuta el **cierre de cada caso en el sistema informático** para generar el historial de actuaciones.
- **Área de Compras (ÁREA DE SOPORTE LOGÍSTICO):** Coordina con Postventa para realizar el envío físico de repuestos/componentes defectuosos a la fábrica y gestionar la recepción física de las piezas de reposición.
- **Área de Servicio Técnico (ÁREA DE SOPORTE OPERATIVO):** Coordina con Postventa la instalación técnica de las piezas recibidas y aporta los informes de asistencia técnica.
- **Área Comercial (ÁREA DE SOPORTE DE CONTACTO):** Se mantiene en permanente comunicación con Postventa para informar el estado al cliente.

3. Trazabilidad de Repuestos y Protocolos Complementarios (FP 08)

Para la resolución física del reclamo o la atención fuera de garantía, se aplican las reglas de la Ficha de Proceso FP 08 (Servicio Técnico), las cuales complementan el seguimiento liderado por Postventa:

Aspecto Operativo	Protocolo de Control y Trazabilidad
Gestión de Repuestos en Depósito	El Técnico retira componentes mediante la Nota de Remisión (Original + Duplicado). Tras finalizar, el cliente firma de conformidad. La copia firmada se entrega al Responsable de Depósito para procesar la salida definitiva en el sistema informático.
Presupuestos Rechazados	Sin Orden de Servicio (SO) aprobada por el cliente, se detiene la ejecución física. Si el cliente sostiene que aplica garantía, el Responsable de Postventa eleva el informe a fábrica para un fallo final .
Salidas No Conformes y Reincidencias	Las fallas de ajuste, pérdidas de fluidos o ruidos deben ser corregidas por el Técnico y verificadas por Postventa. En caso de fallas repetitivas (reincidencias) , Postventa reporta al Responsable del Sistema bajo la FP 03 (Gestión de No Conformidades).

CONCLUSIÓN DE PROCESO

Conclusión Directiva: La Ficha de Proceso FP 06 garantiza una estructura transparente y auditable. Al centralizar el seguimiento ante el fabricante y el cierre en el sistema en el **Responsable de Postventa**, Pampeiro S.A. asegura que el cliente reciba un servicio coordinado, homogéneo y con respaldo oficial de fábrica.