

PRACTICA SECTOR EXTERNO

Proyecto de Mejora

SOLICITUD DE GARANTÍA Y DEVOLUCIÓN

DAVID STEBAN PINEDA GALLO

Facultad de Negocios, Gestión y Sostenibilidad
Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

3 de julio de 2024

Introducción

Dentro de las problemáticas que tienen las empresas en sus procedimientos diarios se encuentran sus sistemas logísticos y la deficiencia a la hora de brindar un buen servicio al cliente, en el 2024 la mayoría de empresas han transferido todas sus funciones de ventas y soporte técnico a organizaciones que prestan el servicio de Call Center, así el cliente puede tramitar cualquier solicitud autogestionando con paginas donde pueden tener contacto con Bots y agentes de ayuda, los cuales están especializados en atender cualquier solicitud o novedad del usuario.

Es importante atender a los clientes rápidamente y con buena información, así el cliente estará enterado de su proceso a la hora de solicitar una garantía, también es importante que la empresa cuente con la suficiente información para analizar cualquier novedad y dar una oportuna respuesta a las solicitudes. Al realizar la metodología de investigación en el tiempo laborado en la empresa y también al hacer el análisis por medio de encuestas del proceso logístico que INTEXUS SAS estaba teniendo con sus clientes a la hora de tramitar las garantías, se hizo una propuesta de un formato, el cual facilitaría al trabajador reunir la suficiente información para atender las solicitudes de garantía de los clientes y donde se puede brindar una solución eficiente disminuyendo futuras novedades.

Justificación

La mayoría de empresas que se encuentran en constante crecimiento se han dado cuenta que es indispensable mejorar la experiencia de un cliente en la atención que se brinda, esto le facilita a la empresa seguir realizando ventas, que sus clientes recomienden el servicio brindado y promuevan la imagen de la marca, la mayoría de personas en sus vidas han tenido una experiencia desagradable con una mala atención al cliente y esto ha hecho que se desconfíe de las empresas, el servicio al cliente debe tener un recurso de actitudes y reglas, así lo dice el proveedor del servicio CRM (HubSpot), el servicio al cliente es toda acción y esfuerzo orientado a generar una excelente experiencia a los consumidores de manera eficaz y dinámica (Hubspot, 2022). Uno de estos procesos que valida la excelencia de una empresa es la garantía, la cual respalda a un vendedor a la hora de ofrecer su producto debido a que esto ayuda al cliente a sentirse más cómodo y seguro en la compra de algún producto, obviamente, hay que tener en cuenta que cualquier producto dispone de garantía hoy en día, pero es importante obtener un buen sistema que ayude a identificar el buen manejo del producto y que la empresa pueda analizar si es justificable aplicar una garantía o devolución.

A la hora de hablar de la competitividad empresarial se puede entender que "es la capacidad que tienen las organizaciones de generar, mejorar o mantener su crecimiento y desarrollo dentro de un entorno socioeconómico específico. También comprende aspectos como la capacidad para fabricar productos, brindar servicios con mayor calidad, tener mejor desempeño en los costos y eficiencia en sus actividades" (Hubspot, 2022)

Para poder tener un sistema logístico adecuado, donde funcione la comunicación que tiene el cliente con la empresa, como comprar un producto o servicio, también para realizar una PQR o simplemente para solicitar una garantía, hasta la respuesta que el vendedor le brinda al cliente para asesorarlo en sus dudas o la atención al cliente que da un agente de servicio cuando le responde la solicitud a un cliente, es indispensable tener un sistema

logístico el cual ayude a las personas que laboran en la compañía a entender mejor los procesos con los que cuentan, porque solo con estos sistemas se obtiene una comunicación asertiva y se logra que los trabajadores de la empresa se sienten seguros del producto que venden y a preocuparse en obtener mejores ventas que en gastar tiempo en procesos manuales que no ayudan a sistematizar cualquier labor.

Debido a lo anterior resulta indispensable plantear un plan de mejora permitiendo solucionar las formas de gestión de la solicitud de garantías y devolución en la empresa Intexus S.A.S e impacte la competitividad de esta, al mejorar la eficiencia en este proceso.

Objetivo General

Proponer un proceso logístico de solicitudes de garantía y devolución a Intexus S.A.S mejorando la comunicación de los trabajadores y aumentando la satisfacción del cliente.

Objetivos específico:

- Recolectar y analizar información del proceso logístico de la empresa a la hora de solucionar novedades de garantías y devoluciones solicitadas por los clientes.
- Plantear un sistema que solucione la falta de información que recibe el área de soporte y laboratorio cuando el cliente realiza una solicitud dando un orden en el proceso y así cada trabajador pueda apropiarse de su labor.
- Evaluar la satisfacción de los clientes y trabajadores con la solución del proceso logístico planteado.

Información de la Empresa

Todas las empresas han tenido dificultad a la hora de llevar un control de acceso en sus instalaciones para identificar a sus trabajadores, de la misma forma las clínicas, colegios y universidades, y si lo llevamos a una escala más grande, el gobierno necesita identificar a sus ciudadanos con cédulas y pasaportes, es por esto, que todas las compañías que necesitan imprimir en un plástico (carnet) la identificación de una persona, también las empresas que necesitan certificar a una persona que sabe conducir con licencias o simplemente una persona del común que necesita retirar dinero o pagar un producto, requieren de la ayuda de una entidad la cual ofrezca las impresoras para realizar diseños en plásticos, también necesitan los insumos para que la impresora funcione perfectamente y a su vez el producto final, el carnet, es por eso que la empresa privada Intexus S.A.S tiene como principal actividad económica ofrecer la venta de soluciones de personalización de documentos de identificación, software, hardware y servicios profesionales requeridos, así como los repuestos y suministros necesarios. (Intexus, 2024). Es una mediana empresa ubicada en Bogotá D.C., la cual ha brindado soluciones de identificación plástica como impresoras para elaborar carnets, suministros de impresiones, accesos para instituciones gubernamentales, protección de datos, emisión de tarjetas financieras, dispositivos transaccionales, apoyando a entidades privadas como bancos, universidades, alcaldías, colegios, clínicas, tiendas de cadena y gubernamentales como lo son las licencias de tránsito, los pasaportes en todo el territorio colombiano entre otros servicios. Desde su fecha de constitución la cual fue el 17 de junio de 1997, Intexus ha tenido la visión de “ser reconocidos por el mercado latinoamericano como una empresa de vanguardia, líder en la integración de servicios y soluciones tecnológicas” (Intexus, 2024, pág.1) teniendo la misión de “brindar soluciones y servicios de alta tecnología a los clientes, agregando valor a sus procesos de negocios” (Intexus, 2024, pág.1)

Valores Corporativos:

- Incentivan el desarrollo profesional y la calidad de vida del personal.
- Estar comprometidos con la excelencia.
- Actúan con ética e integridad.
- Promueven el compañerismo, respeto y el trabajo en equipo.
- Orientan el esfuerzo en la satisfacción al cliente.
- Innovar, adaptarse y reinventarse constantemente.

Descripción de Funciones:

El área comercial dispone de un asistente administrativo-comercial, el cual está encargado de la parte operativa, administrativa y logística para el despacho de mercancías y recepción de solicitudes por los clientes; en sus tareas está:

- Trazabilidad de mercancías.
- Gestión de flujo logístico.
- Montaje de pedidos.
- Manejo de inventario.
- Seguimiento a la coordinación de las diferentes áreas para el cumplimiento de los despachos, facturación y compromisos de la compra.
- Actualización de proveedores.
- Facilitar y asegurar la efectiva comunicación e información entre la empresa y el cliente.

Proceso de Solicitud de Garantías y Devoluciones: Situación Problema

La empresa Intexus cuenta con un área comercial la cual dispone de un gerente comercial, vendedores, ejecutivos de cuenta, coequiperos y asistentes administrativos quienes están encargados de la atención del cliente, ofertar los diferentes productos y tramitar las solicitudes de los clientes. La empresa también cuenta con un área de servicio en cabeza de

un gerente de soporte, ingenieros desoporte técnico y un coordinador de laboratorio y soporte técnico, quienes están encargados de apoyar a los clientes con las capacitaciones, instalaciones, garantías y hacer pruebas sobre los productos ofrecidos.

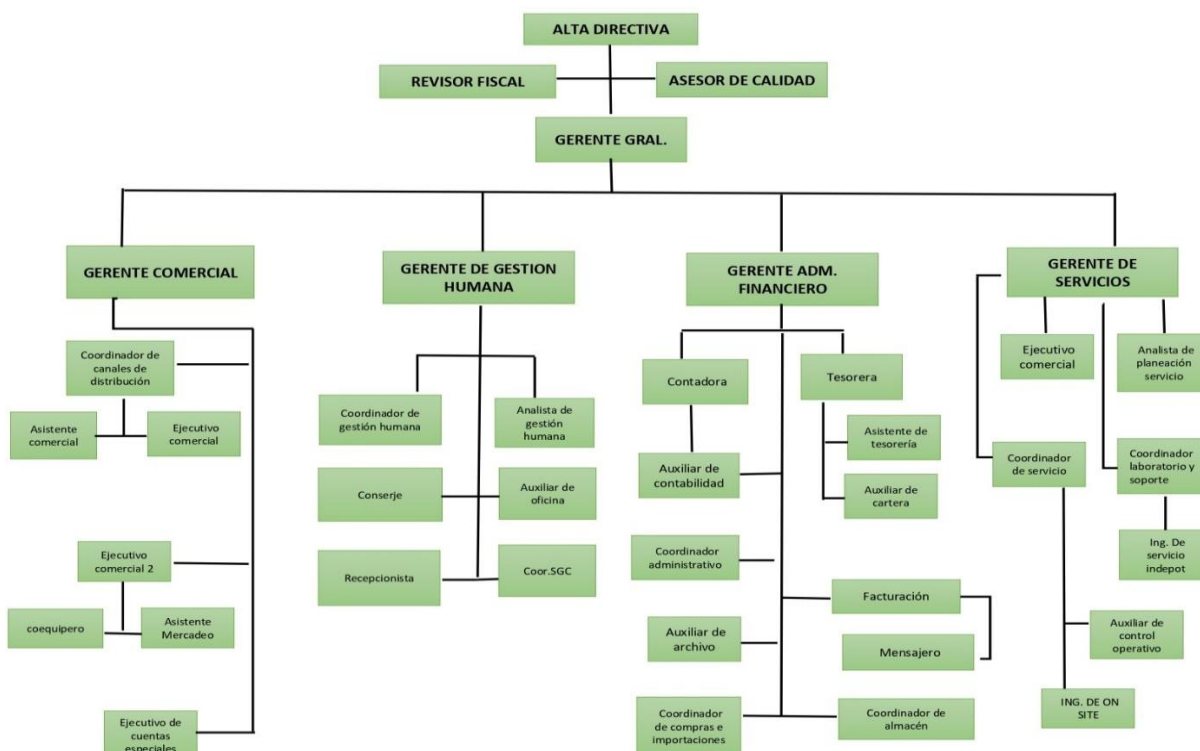


Ilustración 1 Organigrama

(VERIDDICA, 2021)

Estas dos áreas disponen de un procedimiento que es la solicitud de las garantías y devoluciones; inicialmente el cliente solicita su producto usando un formato llamado orden de compra con su respectivo vendedor, después el vendedor tramita la orden de compra con su respectivo auxiliar administrativo el cual está encargado de montar la solicitud al sistema generando un formato llamado pedido, posteriormente se despacha con un formato llamado remisión generado por bodega y una vez el cliente reciba el producto, se genera la respectiva factura electrónica. El cliente al contar con una falla en su insumo reporta directamente al vendedor el cual no está capacitado para brindar una solución, este trabajador

inmediatamente pide asesoría con el área de soporte técnico, en esta área le dan la respuesta al vendedor diciendo que le debe indicar al cliente que es indispensable que envíe información sobre lo sucedido en un correo donde indique las fallas presentadas, la mayoría de los clientes no saben que información deben enviar para que su solicitud sea tramitada correctamente.

En el transcurso del tiempo analizando la compañía, se evidenció la falencia a la hora de recibir solicitudes de garantías por los clientes, quienes envían correos haciendo su solicitud, pero en la mayoría de los casos los clientes no saben qué información en específico se necesita enviar en el correo.

Ejemplo 1: En este caso podemos ver a un supuesto cliente indicando que tuvo problemas con una impresora ya que le apareció una línea encima del carnet impreso, aquí se logra evidenciar que hacen falta los datos del cliente para poder ayudarlo como el NIT, nombre del cliente, la ubicación del cliente y el número de pedido que realizó para identificar que esta persona si compro el producto en Intexus, una vez se logre evidenciar al cliente, sigue haciendo falta información como la referencia de los productos que compro, la fecha en la que realizó la compra para deducir si la garantía todavía es vigente o no, además podemos identificar que el cliente no tiene claro el proceso de garantía de su producto.



Ilustración 2 CORREO SOLICITUD DE GARANTIA

(Fuente propia 2024)

Este correo dificulta el trabajo de la persona que tramita la garantía, generando un estilo de teléfono roto, al no tener información como las referencias despachadas, el lugar al que se debe enviarla garantía, información de la factura, donde puede analizar la fecha en la que se entregó y contacto para el seguimiento de la garantía. Por otra parte, durante este proceso el cliente no sabe las normas con las que cuenta la empresa en cada garantía, como, por ejemplo, el tiempo de cobertura de la garantía de cada producto, la información del estado de su solicitud, ni tampoco los tiempos de solución. Al no existir un formato donde se pueda evidenciar toda esta información, dificulta los procesos internos dentro de la empresa, ya que no existe comunicación asertiva entre las áreas de la empresa, no hay una comunicación asertiva con el cliente y se pueden presentar futuras novedades al no poder identificar información como:

1. Quien asume el flete para el análisis del producto.
2. Quien asume el flete de la garantía.
3. Referencia del producto.
4. Fecha de entrega del producto.
5. Cliente que solicita el producto.
6. Lugar donde se puede enviar la garantía.
7. Correo donde el cliente puede realizar su solicitud.
8. Numero de factura o remisión.
9. Pasos para seguir después de la solicitud.
10. Cantidades que solicitan por garantía.
11. Novedades que presenta el producto.
12. Contacto para asesoría de la garantía.
13. Espacio para adjuntar evidencias (Fotos, videos o impresiones)

14. Concretar si el cliente está solicitando una devolución o una garantía.

15. Normas de la compañía ante una garantía.

16. Tiempos de solución de la solicitud.

Debido a lo anterior y partiendo del análisis del proceso actual de solicitud de garantías y devoluciones, se puede identificar que las principales problemáticas que tiene la empresa es la falta de información que se le debe brindar al cliente en un proceso de garantía, también la dificultad que tiene el trabajador que analiza las garantías hoy en día para saber el momento y el producto que compro el cliente y por último la información de despacho para enviar el producto bueno, entre muchas problemáticas más, gracias a esto, se deduce que no hay una comunicación asertiva entre el cliente y el laboratorio de soporte técnico.

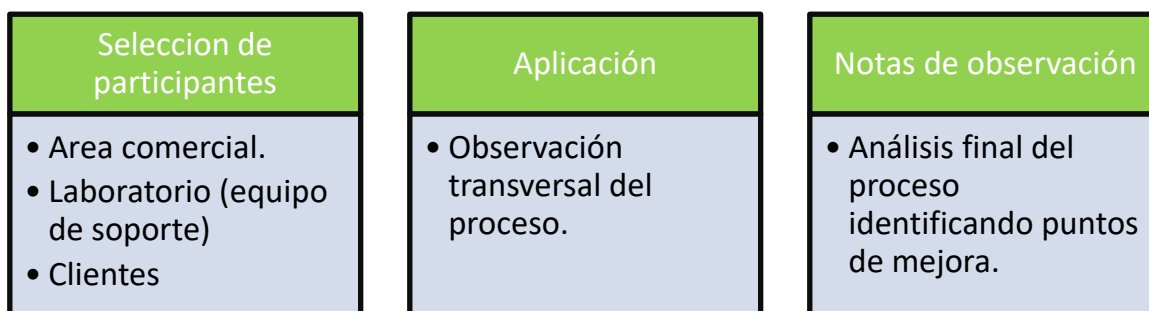
Personas que hacen parte del proceso:

- Vendedor: Persona la cual es el contacto directo con el cliente, es quien asesora sobre los productos que la empresa tiene disponibles y los servicios que estos traen.
- Cliente: Persona que solicita el servicio o producto.
- Asistente administrativo: Persona que tramita las solicitudes del cliente o vendedor.
- Gerente de servicios: Persona que analiza las solicitudes de garantías.

Metodología de Investigación

Este proyecto se realizó con una metodología cualitativa, en donde se utilizaron dos instrumentos. Por un lado, la observación, la cual tiene como objetivo realizar la descripción y recolección de datos de conductas de individuos o grupos (UNIVERSIDAD VERACRUZANA, 2024) y, por el otro lado, un cuestionario que se aplicará a una muestra de 12 personas el cual tiene como objetivo recolectar información de la población en base a preguntas que ayudaran a entender la opinión del proceso (UNIVERSIDAD VERACRUZANA, 2024).

Observación: Analizando la problemática que se describió al principio del documento como plan de mejoramiento, se observa que no existe una comunicación asertiva entre el cliente y el trabajador, dentro de la labor que realizan los vendedores o en mi caso como auxiliar administrativo se evidencio que las solicitudes llegaban a los correos corporativos, donde la labor del auxiliar administrativo fue gestionar las solicitudes de los clientes, pero al dar la información que enviaba el cliente al área de soporte, ellos no pudieron evidenciar la problemática que presento el cliente, como respuesta del laboratorio indicaba que debían enviar evidencia de lo ocurrido, la información del producto y la información del pedido con el cual fue tramitada la compra, allí se pudo observar que en muchas de las solicitudes de las garantías el cliente no sabe que enviar en el correo, además el cliente cuando enviaba la información incompleta le dificulta al gerente de servicios de soporte técnico encontrar el error exacto para poderle realizar seguimiento o brindar solución por eso le volvía a solicitar al auxiliar administrativo o al vendedor que le pidiera esta información al cliente.



En base a la información anteriormente analizada se decidió empezar con el proceso de creación del formato en una hoja de cálculo, la cual tuvo como objetivo mejorar la comunicación entre la empresa y el cliente, recolectando toda la información que necesitaba el área de soporte para analizar la garantía y la información que necesitaba el cliente para entender la logística que iba a tener su garantía, el principal afán de realizar este formato antes de terminar las practicas, fue la idea de realizar pruebas pilotos con los clientes y con los trabajadores de la empresa y así saber su opinión.

Gracias a la observación realizada en labor de auxiliar administrativo se creó un formato llamado **SOLICITUD DE GARANTIA / DEVOLUCION** el cual incluye toda la información que el cliente debe diligenciar a la hora de realizar la solicitud, también incluye toda la información que el gerente deservicios necesita a la hora de analizar la solicitud del cliente, cubriendo la necesidad que antes tenía el cliente a la hora de generar una solicitud y tal vez por desconocimiento del mismo cliente, generaba desinformación, en el cual pasaba por las manos del cliente, el vendedor, asistente administrativo y el gerente de servicios. Ahora con este formato diligenciado cualquier persona de la compañía lo puede recibir y reenviarlo al gerente de servicios el cual puede identificar el problema de una forma más eficiente, logrando ver la trazabilidad del despacho del producto y brindar una solución más eficaz entendiendo el principal problema.

Se pudo realizar pruebas piloto con el formulario, el cual algunos clientes lo han diligenciado y ha facilitado el entendimiento de las dos partes, aunque solo observar no es suficiente para analizar el verdadero problema, por eso se creó un cuestionario, para que el cliente y los trabajadores de Intexus puedan expresar directamente las dificultades o facilidades que este formato ha generado en las pruebas piloto de los últimos meses.

Cuestionario: El cuestionario enviado a los clientes y trabajadores se realiza con la intención de saber la opinión de las personas que han tenido contacto con el formulario de garantías y devolución, las cuales notaron un cambio al haber un sistema logístico que antes no existía y que los ha apoyado para expresar las novedades y a tener conocimiento de inquietudes que tal vez antes se tenía. El cuestionario cuenta con las siguientes características o preguntas:

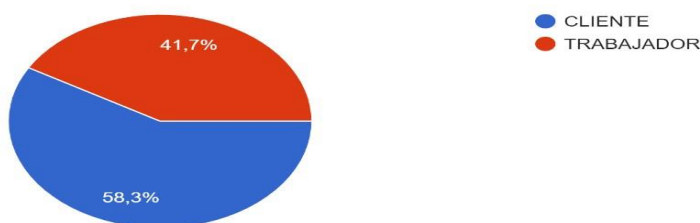
- ¿Es clara la información del formato SOLICITUD DE GARANTIA / DEVOLUCION?
- ¿El formato ha facilitado el proceso de solicitud de garantía?

- ¿Modificaría algo del formato de garantías? ¿Qué modificaría?
- ¿Es fácil el diligenciamiento del documento? (solo clientes)
- ¿Es fácil entender la información que envía el cliente? (solo trabajadores)
- ¿Son claras las normas de una solicitud de producto por garantía?

Información recolectada

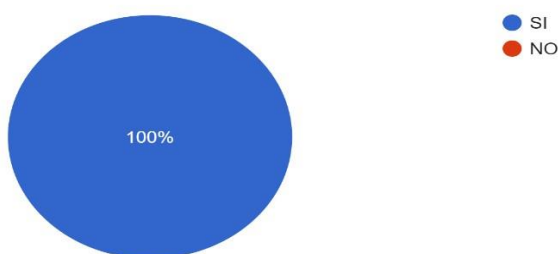
¿Es usted trabajador o cliente de Intexus?

12 respuestas



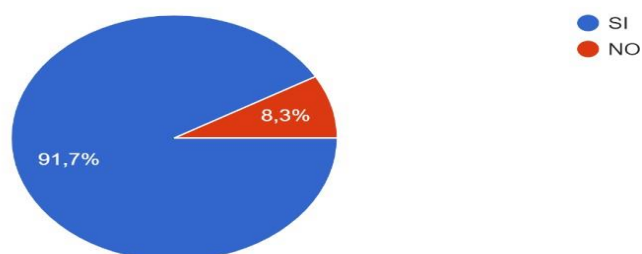
¿Le es clara la información del formato SOLICITUD DE GARANTIA / DEVOLUCION?

12 respuestas



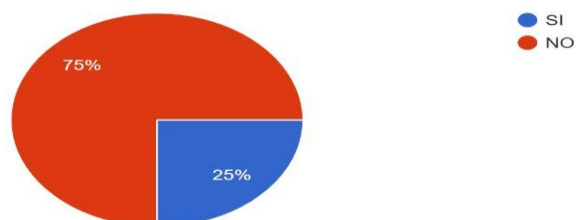
¿El formato ha facilitado el proceso de solicitud de garantía?

12 respuestas



¿Modificaría algo del formato de garantías?

12 respuestas



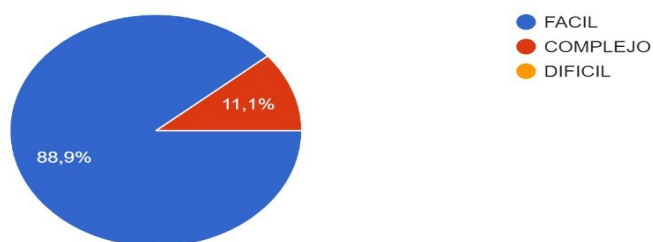
Si la respuesta fue SI, explique ¿Qué cambiaría, ¿Qué hace falta o qué quitaría?

4 respuestas

1. Especificaría mejor la casilla de cliente recoge y anexo, también me gustaría saber cuánto es el tiempo de respuesta.
2. Se demoran en responder y dar una solución pronta
3. Que nos informe cuanto tiempo se demorarían en responder

¿Es fácil el diligenciamiento del documento? (solo clientes)

9 respuestas



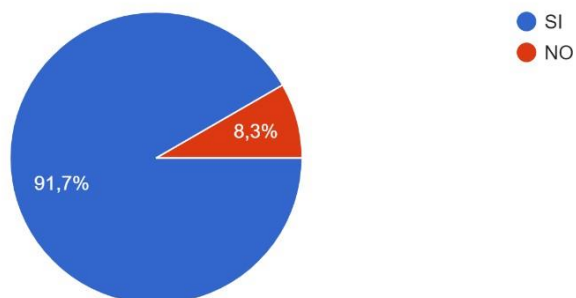
¿Es fácil entender la información que envía el cliente? (solo trabajadores)

5 respuestas



¿Son claras las normas de una solicitud de producto por garantía?

12 respuestas



Si la respuesta fue NO, explique ¿Por qué?1 respuesta

1. Sea más claro los tiempos de respuesta

Análisis de encuesta: En esta actividad se logró encuestar a 12 personas de las cuales 5 fueron trabajadores y 7 fueron clientes, donde se evidencia que todas las personas piensan que el formato de garantías es claro y es fácil de diligenciar, además todos los trabajadores indicaron que es fácil entender la información que quiere transmitir el cliente con este formato, pero uno de los clientes manifiesta que hay una norma que no es clara y son los tiempos de respuesta porque en una ocasión el cliente sintió que a pesar de llenar el formato no dieron una pronta respuesta. También se logró identificar ver a una persona la cual está inconforme con el proceso de la solicitud con el formato, se identifica que el formato dispone de información que el cliente no quiere llenar.

Una de las preguntas dentro de la encuesta que tuvo novedades fue si modificaría algo del formato, en la cual se vieron clientes indicando que no había en algunas ocasiones respuesta inmediata a este formulario, también el gerente de servicios de garantías envió una retroalimentación al correo ampliando la respuesta a la pregunta, indicando que el formato debería tener un espacio donde el cliente indique el vendedor que lo atendió, también solicitó cambiar el correo donde los clientes deben enviar la solicitud, recalcarle al cliente que envíe evidencia de las novedades, recomendó enviarle este formato a todos los clientes para que tengan conocimiento de este proceso y por último recomendó que este formato de garantías se practicara en diferentes áreas como la de tránsitos, que es el área encargada de las licencias de conducción.

Cronograma Plan de Actividades

PROCESO	ELABORADO POR	TIEMPO
Análisis del problema.	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar administrativo Gerente de servicios 	Se utilizó un tiempo de 11 meses, desde septiembre del 2023 hasta Julio del 2024

Elaboración del formato de solicitud de garantías y devoluciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar administrativo 	Se utilizó un tiempo de 9 meses, desde noviembre del 2023 hasta Julio del 2024
Revisión del formato de solicitud de garantías y devoluciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar administrativo • Gerente comercial • Gerente de servicios • Gerente administrativo • Analista de operaciones • Coordinador de sistemas integrados 	La revisión del formato puede durar entre una a dos semanas.
Difusión del del formato de solicitud de garantías y devoluciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Mercadeo • Vendedores 	La difusión puede durar una semana y compartir con clientes nuevos a futuro.

Principales Resultados del Formato de Garantía

Con base en la información recolectada en el transcurso de las pruebas piloto que se realizaron en estos 6 meses, se pudo evidenciar el uso del formato de una forma adecuada, donde el cliente siempre enviaba correos informando la novedad o llamó comunicando la falla que había presentado el insumo, a lo que la empresa le informaba que había un sistema logístico de garantías donde él podría expresar de manera más detallada la novedad y se haría envío del formato para que lo pudiera diligenciar. El gerente de servicios nos indica que en el proceso de solicitud de garantía, le facilitarían bastante al cliente, si la empresa hace una campaña de información de la nueva forma para hacer solicitudes de garantías a los clientes, compartiendo este formato tan pronto se vincule con la empresa y también compartiéndolo a los clientes antiguos, esto ayudaría, en el momento que el cliente llame y la empresa indique que toca diligenciar un documento, para que no sienta que su solicitud fue respondida con una evasiva y que se estarían adelantando a cualquier eventualidad.

Una vez el cliente diligencio el formato y lo envió a los correos corporativos, se evidencio que la empresa obtuvo la información completa para poder encontrar el error en el producto o insumo y así pudo dar una solución a la novedad. Dentro de las solicitudes de garantías que se han realizado, se pudo informar al cliente que puede auto gestionar el problema en el insumo arreglándolo ellos mismos, también se hizo el cambio de cintas, donde se le indicaba al cliente que enviara la cinta para que el área de laboratorio la pudiera analizar y posterior a esto se determinaría si la empresa debía enviarle una cinta nueva al cliente para que siga con su producción de carnets. Hay que recordar que sirvió de ayuda la información que diligencio el cliente en el formato para saber la dirección donde la empresa debía hacer el envío de la cinta nueva, también ayudo a la empresa a identificar la referencia de la cinta o insumo, ayudo a identificar la empresa que lo solicitaba, identificar el pedido que se realizó cuando compro la cinta para hacer mejor trazabilidad, con estos datos Intexus pudo confirmar si ellos fueron quienes vendieron la cinta o no. De la misma forma este formato ayudo a los clientes a saber la información que debían enviar para que su garantía del producto fuera aprobada, conociendo a la persona que debía contactar, los tiempos de solución y las normas de garantía de la empresa para que desde un principio fuera clara la información con el cliente.

Recomendaciones de clientes y trabajadores de Intexus:

1. Especificaría mejor la casilla de cliente recoge y anexo, también me gustaría saber cuánto es el tiempo de respuesta.
2. El formulario debería ser diligenciado por el cliente e ir dirigido al correo laboratorio@intexus.la y no a cmendez@intexus.la en caso de que yo no esté y/o no pueda revisar la cinta, el correo de Laboratorio tiene otros destinatarios que pueden hacer el proceso.

3. Hacer la aclaración que junto con el formulario se debe adjuntar evidencia, preferiblemente fotos. Esas imágenes las remitimos a la persona encargada de tramitar las garantías ante Entrust (En su momento Edwin Galeano).
4. Que el cliente diligencie datos de contacto (Nombre, teléfono, dirección, ciudad) para la devolución de la cinta, ya sea que aplique la garantía o no. Aclarar esto, porque algunos clientes centralizan su logística o lo hacen a través de intermediarios, caso de los canales. Las cintas no necesariamente regresan de donde salieron.
5. Incluir nombre del vendedor. Normalmente cuando se revisa una cinta, se copia correo al vendedor para que este enterado si procede o no la garantía.
6. ¿Este formulario también va a aplicar a Organismos de Tránsito? Creo que debería ser así.
7. Socializar el formulario con los clientes y su respectiva publicación. Que todos manejemos la misma información.
8. Se demoran en responder y dar una solución pronta
9. Que nos informe cuanto tiempo se demorarían en responder

Presupuesto proyecto de mejora: Dentro de la elaboración del formato de garantía y devolución se logra entender que uno de los principales problemas es la falta de información, por este motivo se identificó que la creación de dicho formato se usó en el programa de hojas de cálculo de Excel y de Google, dicho formato se descarga de manera gratuita y se envía de manera masiva a la base de datos que tiene Intexus de sus clientes por correo electrónico, también es indispensable entender que para realizar mejoras de diseño del formato y distribución en la página de la empresa se puede usar los recursos propios de la empresa como son los diseñadores gráficos y el área de mercadeo, esto con el fin de no necesitar recursos económicos y seguir implementando dicho formato como en las pruebas pilotos realizadas, para estas pruebas no se necesitó dinero.

Formato Versión N°1: A continuación, se muestra la versión mejorada del formato diseñado acatando las recomendaciones.

intexus⁺	Tipo de documento	PRODUCTO Y SERVICIOS COMPARTIDOS			Última actualización	
	FORMATO	GARANTIA / DEVOLUCION			15/01/2024 Versión N°1	
CLIENTE:		NIT / CC:				
EMAIL:		TELEFONO:				
DIRECCION:		CIUDAD:				
CLIENTE RECOGE PRODUCTO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	OC:	CONTACTO:				
LA PRESENTE SOLICITUD ES PARA:	GARANTIA <input type="checkbox"/>	DEVOLUCION <input type="checkbox"/>	ANEXO EVIDENCIA:	FOTO <input type="checkbox"/>	VIDEO <input type="checkbox"/>	VENDEDOR: <input type="checkbox"/>
<p>Para solicitar una garantía, es requisito indispensable por parte del cliente, presentar este formato debidamente diligenciado, la falta de información en alguno de los campos, puede ser motivo. El formato debe ser enviado via correo electrónico a la siguiente dirección: laboratorio@intexus.la</p>						
FECHA DE SOLICITUD:	DD/MM/AAAA	NUMERO DE FACTURA O REMISION:		FECHA DE COMPRA:	DD/MM/AAAA	
<p>[RECUERDE!] - No se realizan cambios por error en solicitud de referencias. - Las cintas tienen una garantía de 3 meses después de su entrega. - Después de estudiada la garantía por el área de soporte, se les enviará un correo con la confirmación de esta. - Toda cinta que solicite el área de soporte para su estudio, debe ser enviada a la dirección: Calle 75 # 22-54 / Bogotá / 6013462001 / Carlos Méndez - El primer flete lo asume el cliente, el segundo dependiendo de la confirmación de la garantía. - El tiempo de respuesta es de 24 horas después de enviada la solicitud.</p>						
Registre los productos que requieren ser atendidos por garantía o para devolución.						
REFERENCIA	DESCRIPCION		CANTIDAD	NOVEDAD		
SOLICITADA POR		ACEPTADA POR				
_____		_____				
FIRMA DEL CLIENTE		FIRMA ANALISTA DE GARANTIAS				
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSION N°	FECHA	DESCRIPCION	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
1	15/05/2024	EMISION DEL DOCUMENTO	ASISTENTE COMERCIAL			

Ilustración 3 FORMATO SOLICITUD DE GARANTIA / DEVOLUCION

(Fuente propia 2024)

Conclusiones

La propuesta anteriormente mencionada inicio con la necesidad de establecer una comunicación asertiva entre el cliente y los trabajadores de la empresa, debido a que en algunas ocasiones los trabajadores de Intexus no entendían la solicitud que realizaba el cliente en sus correos de garantías, esto generaba confusión y mala comunicación en la empresa sin tener claro quién debía solicitar la información faltante al cliente, en algunas ocasiones el cliente llamaba molesto al vendedor expresando sus problemas, situaciones en las que el vendedor no contaba con la información suficiente, ya que un vendedor no tiene conocimiento en fallas técnicas, debido a que ellos hacen parte del área comercial y su función es vender y atraer clientes, de esta forma se logró identificar al área de soporte técnico el cual tiene el conocimiento necesario para atender estas inquietudes que constantemente tienen los clientes.

Al realizar este análisis del proceso, se identificó que se podía quitar al área comercial de esta operación logística, con la creación de un formato de **SOLICITUD DE GARANTIA / DEVOLUCION** el cual podía ser enviado por cualquier persona de la compañía, reuniendo toda la información necesaria para atender la situación.

Una vez se compartió dicho formato, se realizaron las pruebas piloto con los cliente y trabajadores, los cuales hicieron observaciones a las que fueron escuchadas y ayudaron a mejorar dicho formato en su versión N°1.

En conclusión, el documento está listo para que sea analizado por la compañía y para que se dé el veredicto de implementar dentro del proceso logístico, dando la aprobación dentro del cuadro de “control de cambios” o en su debido caso la empresa informara si debe realizar perfecciones a dicho documento para que se adapte a las necesidades de la compañía.

En la actualidad las empresas manejan el sistema de autogestión, por ello una de las recomendaciones que se hace a la empresa Intexus S.A.S es crear un espacio en la página web de la empresa donde el cliente pueda acceder directamente al sitio para crear un caso, en este mismo lugar podría saber las normas de la garantía, adicional, el cliente podría descargar o diligenciar el formato para ser enviado al área que recibe las garantías (soporte).

Referencias

- Intexus. (01 de 04 de 2024). Obtenido de <https://intexus.com.co/acerca-de-intexus/>
- Intexus. (19 de 03 de 2024). INTEXUS.LA. Obtenido de <https://intexus.la/somos-intexus/>
- VERIDDICA. (2021). ORGANIGRAMA.
- UNIVERSIDAD VERACRUZANA. (22 de JUNIO de 2024). Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/observacion.html>
- UNIVERSIDAD VERACRUZANA. (22 de JUNIO de 2024). Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/encuesta.html>
- Hubspot. (5 de NOVIEMBRE de 2022). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes>
- Hubspot. (28 de JUNIO de 2022). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial>
- UNIVERSIDAD VERACRUZANA. (22 de JUNIO de 2024). Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/observacion.html>
- UNIVERSIDAD VERACRUZANA. (22 de JUNIO de 2024). Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/encuesta.html>