

INSTITUTO DE ECOLOGIA, AC

Procedimiento general

009

Agosto/2008

GARANTIA DE BIENES

Nº registro

mes/año

Objetivo

Establecer el procedimiento para obtener la garantía de bienes por fallas o defectos en su funcionamiento

Políticas

- Las reclamaciones de garantías serán tramitadas a través del Almacén.
- Los bienes entregados para garantía, deberán acompañarse con la solicitud del servicio y el reporte que indique falla(s).
- Sólo se recibirán bienes que tengan garantía vigente, cuando la garantía haya expirado, se deberá solicitar el servicio de reparación.
- No se aceptarán solicitudes para garantía, cuando exista evidencias de que los desperfectos fueron ocasionados por negligencia o mal uso de los bienes.
- Toda devolución por garantía deberá hacerse del conocimiento del Departamento de Servicios.

INSTITUTO DE ECOLOGIA, AC

Procedimiento general

009

Agosto/2008

GARANTIA DE BIENES

Nº registro

mes/año

| Responsable | Nº | Actividad |
|------------------------------------|----|--|
| Usuario | 01 | Elaborar reporte del bien, incluir número de inventario, desperfecto(s) detectados y entregar al Responsable del Almacén. |
| Responsable del Almacén | 02 | Recibir solicitud y verificar periodo de garantía. <ul style="list-style-type: none"> o NO tiene garantía vigente, comunicar al usuario. o SI tiene garantía vigente solicitar al usuario empacar el bien en su caja original, en su caso. |
| | 03 | Recibir el bien, acordar con el proveedor la entrega para reparación o reposición, solicitar al Departamento de Servicios formato de salida. |
| | 04 | Entregar el bien al proveedor |
| Proveedor | 05 | Integrar el formato de Salida de bienes al expediente de garantías para seguimiento, anexar copia de la factura y original del dictamen del usuario solicitante de la garantía. |
| | 06 | Recibir el bien y revisar, y reparar o reponer, si el bien no tiene reparación gestionar ante el fabricante o mayorista su reposición, una vez resuelto el caso, remitir el bien al Almacén. |
| Responsable del Almacén Usuario | 07 | Recibir el bien y entregar al usuario solicitante. |
| | 08 | Recibir bien y verificar funcionamiento. <ul style="list-style-type: none"> o SI funciona adecuadamente dar por atendido. o NO funciona pasar al punto 01 |
| | | Fin de Procedimiento general |

Dictamen COMERI

Agosto 01, 2008