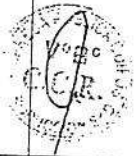

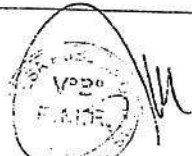




EQUIPUS

REGLAMENTO DE MANEJO DE RMA (AUTORIZACIÓN DE RETORNO DE MERCANCÍA)

Gerencia de Producción
Departamento de SKD-SMT
Versión 1.0

ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
		
FECHA: --/--/----	FECHA: --/--/----	FECHA: --/--/----



QUIPUS

000217

La Paz, 7 de septiembre de 2016

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 096.2016

TEMA: REGLAMENTO DE MANEJO DE RMA (AUTORIZACIÓN DE RETORNO DE MERCANCÍA)

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Supremo Nº 1759 de 9 de octubre de 2013, se crea la Empresa Pública QUIPUS, como Empresa Pública Nacional Estratégica – EPNE, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de duración indefinida, autonomía de gestión administrativa, financiera, técnica y legal, bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

Que el Parágrafo I del Artículo 6 del Decreto Supremo Nº 1759, determina que QUIPUS, estará a cargo de un Gerente General designado mediante Resolución Suprema, quien será su máxima autoridad ejecutiva.

Que el Artículo Primero de la Resolución Ministerial MDPyEP/DESPACHO/Nº 122.2015 de 27 de mayo de 2015, emitida por la Ministra de Desarrollo Productivo y Economía Plural, designa al ciudadano Freddy Murillo Rojas como Gerente General a.i. de la Empresa Pública Quipus.

Que es atribución del Gerente General de la Empresa Pública Quipus, emitir Resoluciones Administrativas en el marco de su competencia, de acuerdo a lo establecido en los incisos b) y c) del Artículo 6 del Decreto Supremo Nº 1759 de 9 de octubre de 2013.

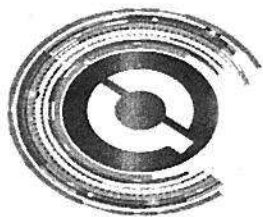
Que para entender, la gestión del material proporcionado para el RMA es importante conocer el proceso que se realiza para la compra de Materia Prima, debido al Porcentaje (%) adicional proporcionado por el proveedor que engloba cada compra según lo establecido en el contrato de adquisición materia prima. Es importante mencionar que dicho porcentaje (%) se destina para dos operaciones, las cuales son: dar cobertura para asegurar la producción planificada y dar soporte en el servicio de post venta para los reclamos presentados por el cliente, según las políticas establecidas en la Empresa tanto la gestión del RMA solo requiere una parte de la materia prima adicional proporcionado por el proveedor para la solución de los problemas presentados en la producción y distribución.

Que el Informe QUIPUS/GP/JDSKD/Nº 0255-2016 de 7 de septiembre de 2016, mediante el cual el Departamento SKD dependiente de la Gerencia de Producción, remite proyecto de Reglamento de Manejo de RMA (AUTORIZACIÓN DE RETORNO DE MERCANCÍA), para su aprobación mediante Resolución Administrativa expresa; asimismo, el Departamento Legal mediante Informe Legal QUIPUS/GG/JDL/IS/Nº 151-2016, establece que se recomiende la elaboración y aprobación del referido Reglamento mediante Resolución Administrativa lo solicitado..

POR TANTO:

La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Empresa Pública QUIPUS, en uso de sus atribuciones conferidas por ley:





QUIPUS

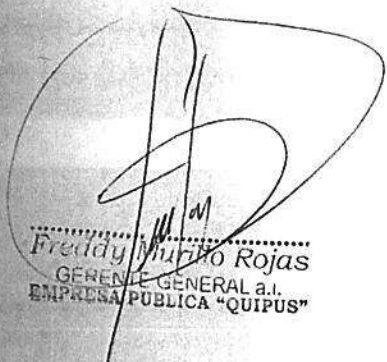
000216

RESUELVE:

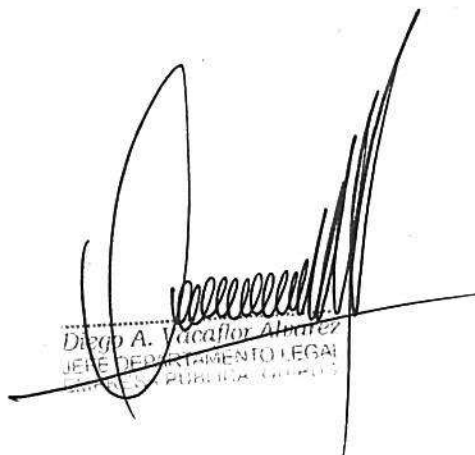
ARTÍCULO PRIMERO. - Aprobar el Reglamento de Manejo de RMA (AUTORIZACIÓN DE RETORNO DE MERCANCÍA), conforme a Informe QUIPUS/GP/JDSKD/Nº 0255-2016 de 7 de septiembre de 2016 emitido por el Departamento SKD dependiente de la Gerencia de Producción, documento adjunto que forma parte indisoluble de la presente Resolución Administrativa.

ARTÍCULO SEGUNDO. - La Gerencia de Producción, Gerencia Comercial, el Departamento de Planificación y las áreas que correspondan de la Empresa Pública QUIPUS, quedan encargadas de la realización, ejecución y cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



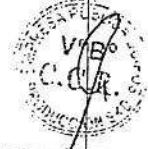

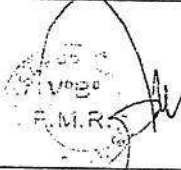
Freddy Muñoz Rojas
GERENTE GENERAL a.i.
EMPRESA PÚBLICA "QUIPUS"



Diego A. Yacaffor Alvarez
JEFE DEPARTAMENTO LEGAL
EMPRESA PÚBLICA "QUIPUS"

CONTENIDO

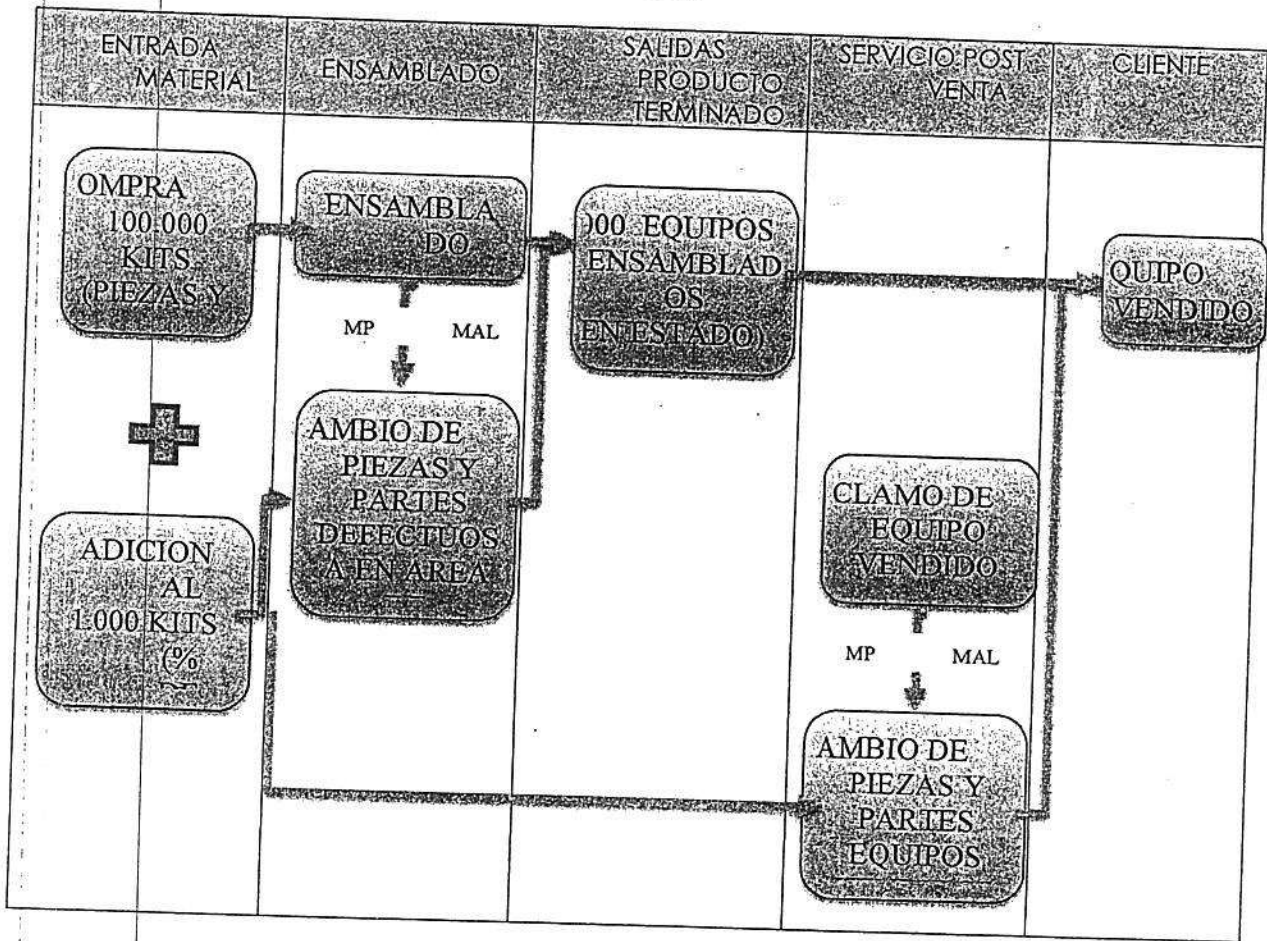
INTRODUCCIÓN.....	2
GESTIÓN Y PROCESO MATERIAL DEFECTUOSO.....	3
EN POST VENTA (PROCESO RMA).....	4
EN REPARACIONES PRODUCCIÓN.....	6
MERMAS.....	8
Cuando existen mermas durante el proceso de distribución masiva hasta el 0,5% del volumen total distribuido.....	8
POLITICAS DE RMA.....	8
FORMATO DE FORMULARIO DE SOLICITUD.....	9

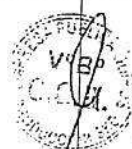

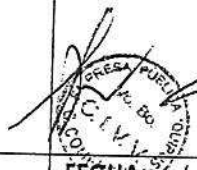
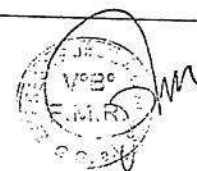
ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
		
FECHA: --/--/----	FECHA: --/--/----	FECHA: --/--/----

INTRODUCCIÓN

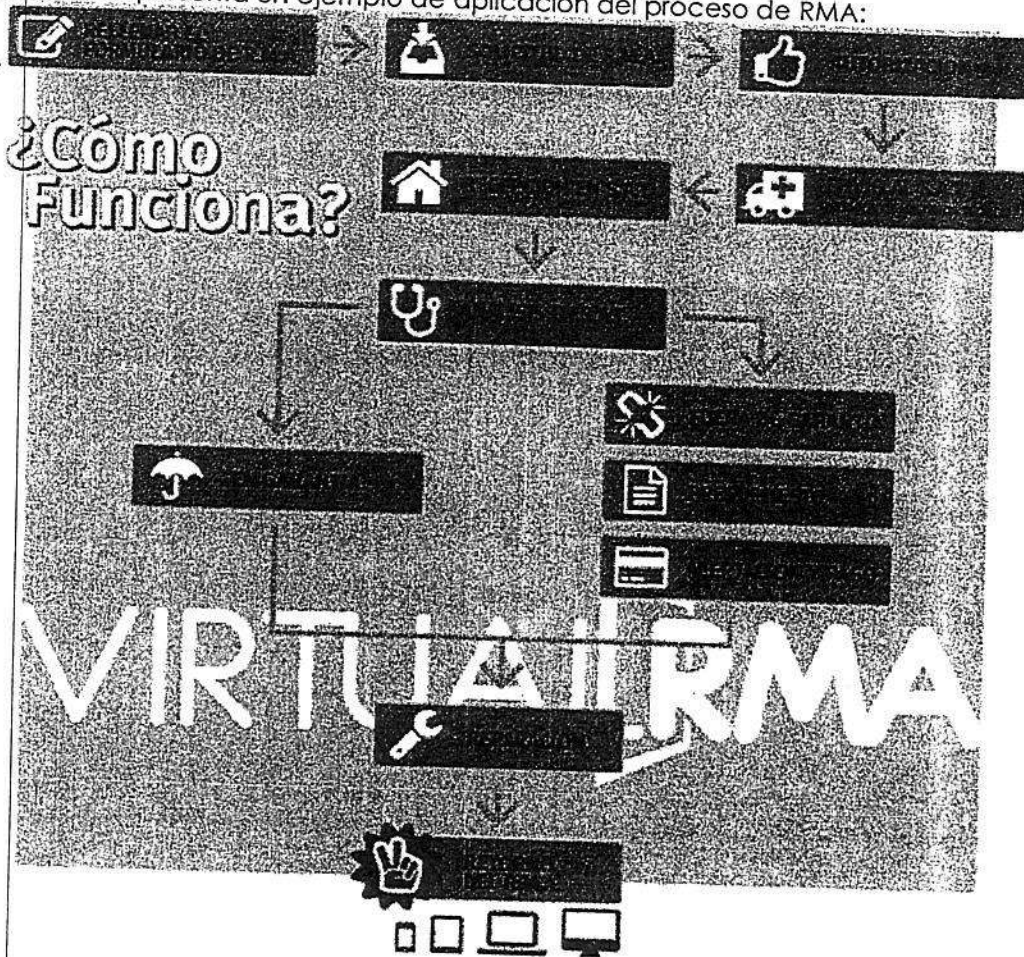
Para entender la gestión del material proporcionado para el RMA es importante conocer el proceso que se realiza para la compra de Materia Prima, debido al Porcentaje (%) adicional proporcionado por el proveedor que engloba cada compra según lo establecido en el contrato de adquisición materia prima. Es importante mencionar que dicho porcentaje (%) se destina para dos operaciones, las cuales son: dar cobertura para asegurar la producción planificada y dar soporte en el servicio de post venta para los reclamos presentados por el cliente, según las políticas establecidas en la Empresa. Por tanto la gestión del RMA solo requiere una parte de la materia prima adicional proporcionado por el proveedor para la solución de los problemas presentados en la producción y distribución.

GESTIÓN DE MATERIA PRIMA PARA EL PROCESO RMA:



ELABORADO POR: Departamentos SKD-SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
 		
FECHA: --/--/----	FECHA: --/--/----	FECHA: --/--/----

A continuación se presenta un ejemplo de aplicación del proceso de RMA:



GESTIÓN Y PROCESO MATERIAL DEFECTUOSO.

Para el control de este material se debe verificar los movimientos de material que se realiza entre almacenes por la devolución de piezas y partes defectuosas presentados principalmente por dos problemas:

- Material defectuoso en el momento de producción de equipos (cambio de piezas y partes), para llevar a cabo esta operación se debe seguir el proceso explicado en el punto EN REPARACIÓN PRODUCCIÓN.
- Servicio de Post venta y soporte técnico brindado al cliente por la garantía corresponde a cada equipo vendido bajo las políticas establecidas por la Empresa (cambio de piezas

ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---

y partes), para llevar a cabo esta operación se requiere seguir el proceso y documentación del RMA explicado en el punto EN POST VENTA (PROCESO RMA).


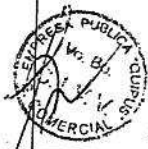
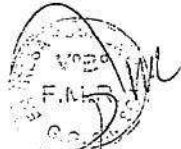
Por tanto ambos casos presentados requieren materia prima (piezas y partes) para la solución de los problemas, esta solicitud se debe realizar mediante el Formulario de Solicitud RMA el cual generará un número de autorización por un cliente o área interviniente de la planta de producción (reparaciones de equipos).

EN POST VENTA (PROCESO RMA)

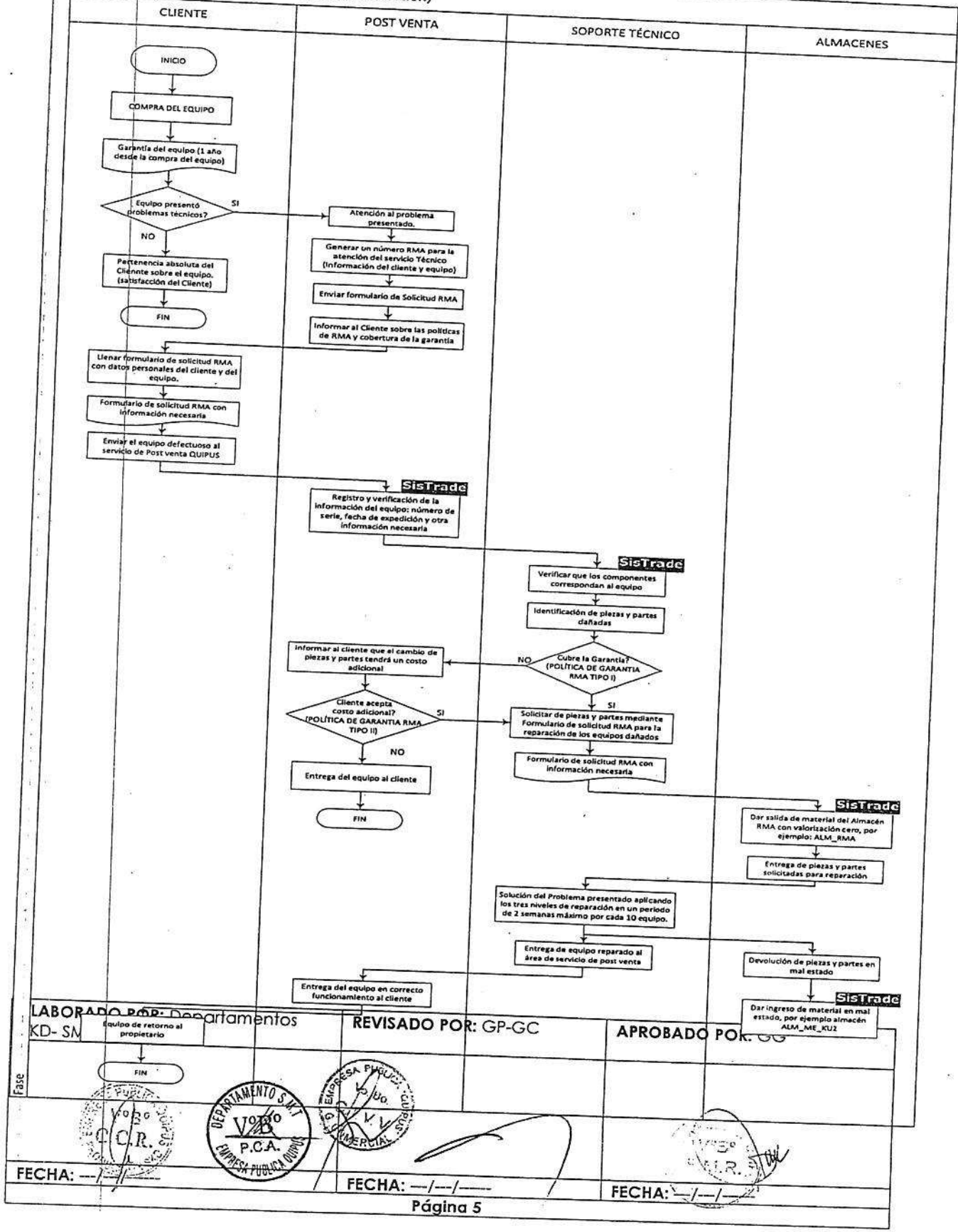
Para devolver un producto defectuoso, se debe seguir los siguientes pasos:

- En primer lugar, el cliente debe llamar o asistir a la oficina de apoyo técnico y hablar con un técnico. El técnico ayuda a determinar si un producto es defectuoso. Esto implica generalmente el cliente respondiendo a varias preguntas y siguiendo las indicaciones del técnico para probar el producto en cuestión. Si el técnico considera que el producto es defectuoso, el técnico emite una RMA. Este proceso es especialmente importante a nivel de software. La mayoría de los comerciantes no permiten el regreso de software salvo que el envase no ha sido abierto. Esta política evita la piratería de software. Algunos comerciantes permiten que el cliente envíe un mensaje de correo electrónico solicitando una RMA en lugar de tener que llamar.
- En segundo lugar, el cliente debe escribir el número RMA en el exterior de la caja que el producto está siendo enviado. Es importante entregar todos los componentes originales de la caja, manuales, y cualquier otro artículo junto con el producto. Si el retorno se envía sin un número RMA, el comerciante puede devolver el producto al cliente o cobrar una tarifa de reposición de existencias.
- Por último, los correos de clientes del producto. La mayoría de los comerciantes recomiendan el uso de una empresa de transporte que puede realizar un seguimiento de los paquetes.

Los números de RMA son importantes para el comerciante y al cliente. Un número RMA dice el comerciante que el retorno se está realizando y ofrece protección contra devoluciones fraudulentas. El cliente puede utilizar el número de RMA para preguntar sobre el progreso de un retorno. Por ejemplo, si el cliente no ha recibido ninguna información acerca de la devolución, el cliente puede llamar al comerciante y utilizar el número de RMA como referencia.

ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
 		
FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---

PROCESO DE RMA (Return Merchandise Authorization)



EN REPARACIONES PRODUCCIÓN

La devolución de material a almacenes cumple la siguiente función:

- Control de las salidas del material de RMA para reparaciones y stock actualizado.
- Control y seguimiento de las cantidades de piezas y partes defectuosas en su respectivo almacén.
- Mantener la valorización de piezas y partes correspondientes según la valorización RMA.
- Generación de notas de transferencia como registro documentado de los movimientos realizados.

ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT		REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
FECHA: --/--/----	FECHA: --/--/----	FECHA: --/--/----	FECHA: --/--/----

MERMAS

Cuando existen mermas durante el proceso de distribución masiva hasta el 0,5% del volumen total distribuido.

POLITICAS DE RMA

Mermas:

1. Rellene el formulario con la información correcta en cada campo;
2. Informe justificativo de solicitud del Departamento Logístico que reporte las mermas registradas en distribución masiva
3. Aprobación de la solicitud por la Gerencia Comercial
4. Remisión de Solicitud a la Gerencia de Producción
5. Baja de inventario

Garantía:

Términos Generales de la Garantía

La Empresa Pública QUIPUS garantiza al comprador original por un periodo de 12 meses desde la fecha de compra, que el producto en su uso normal, esté libre de defectos de material y fabricación. Durante el periodo de garantía, la Empresa Pública QUIPUS, decide si reemplazará o reparará cualquier producto defectuoso. Cualquier repuesto o pieza reparada está garantizada por el resto del tiempo de la garantía original.

No hay absolutamente ningún tipo de garantía sobre software. El comprador asume toda la responsabilidad por la apropiada selección, instalación, operación y mantenimiento de cualquier producto comprado a la Empresa Pública QUIPUS.

PROCEDIMIENTO

De acuerdo a

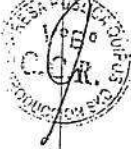

TIPO I:

Este período se basa en el en tiempo fuera de la garantía de la Empresa Pública QUIPUS. Costo adicional corre por cuenta del Cliente.

TIPO DOS II

1, año (según el tiempo de garantía adquirido).

Las garantías de 1 año se basan en la fecha de emitida por la Empresa Pública QUIPUS.

ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
		
FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---

CUADRO 1 PROCEDIMIENTO Y TIEMPOS DE EJECUCIÓN – RMA REPARACIÓN




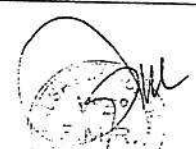
PROCESO		ALCANCE	TIEMPO	NOTAS
Revisión	Comenzar con el proceso.	Volumen de desembalaje Equipos de revisión Actualizar el estado en el sistema	15 min	Aplicable por cada 10 unidades
Tipos de reparación	Nivel 1: Reparación Básica.	Las reparaciones que no requiere de herramientas Sistema operativo restaurar	15 min	
	Nivel 2: Reparaciones promedio.	Las piezas defectuosas que deben ser reemplazadas	30 min	
	Nivel 3: Reparaciones avanzadas.	Nivel y los componentes de la placa madre	45 min	
	Falla no encontrada (NFF)	Cuestión no encontrado No se necesita reparación	15 min	El valor puede ser aplicado a dispositivos bajo garantía
	Propuesta de reparación negada (RPR)	Si se rechaza la propuesta	50%	Valor basado en el tiempo de reparación propuesta
Revisión finalizada	Final del proceso	Las pruebas adicionales limpieza rápida Dimensiones embalaje	15 min	Aplicable por cada 10 unidades

Tipo III: Por mermas de distribución registradas en distribuciones masivas

FORMATO DE FORMULARIO DE SOLICITUD

PROCESO DE LLENADO DE FORMULARIO DE SOLICITUD RMA

- Rellene el formulario con la información correcta en cada campo;
- Presentar su solicitud de RMA en la dirección de correo quipus.consultas@quipus.gob.bo; llamar al call center de la empresa.

ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
 		
FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---

8. Usted recibirá la confirmación y el número de proceso;
9. Antes de enviar, marcar claramente en el exterior de la caja (s) el número de RMA, de lo contrario se rechazará la caja (s);
10. Busque sólo los elementos autorizados a la dirección mencionada en este documento;
11. El material debe estar adecuadamente embalado/ sí corresponde;
12. Después de procesar la solicitud la empresa se contactará con usted para informarle acerca de la devolución de los artículos reparados.
13. Durante las respuestas, por favor no quitar o cambiar el texto del tema, de lo contrario nuestro equipo no se puede proporcionar un eficaz seguimiento a su solicitud;
14. Información adicional debe ser compartida por correo electrónico.






ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
 		
FECHA: ---/---/----	FECHA: ---/---/----	FECHA: ---/---/----

ILUSTRACIÓN 2 FORMULARIO DE SOLICITUD RMA



QUIPUS
 Empresa Pública QUIPUS
 Avenida 6 de Agosto
 No. 2275 Edificio las Dos Torres, Piso:
 La Paz - Bolivia
 Tel: 3-2125254
 Correo electrónico: quipus.consultas@gmail.com
quipus.consultas@produccion.gob.bo

RMA/DOA REQUEST FORM

RMA

SUPPORT

RESET

Numero de proceso: (llenados por servicio Quipus)
 Fecha emitida:

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre del cliente:

Número de contacto cliente: Número del Cliente:

Email:

ARTICULOS DEFECTUOSOS

#	Descripción	P/N	S/N (componentes)	Factura	Fecha	Descripción de la falla	Garantía	Nota
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

INSTRUCCIONES

1. Rellene el formulario con la información correcta en cada campo;
2. Presentar su solicitud de RMA en la dirección de correo quipus.consultas@gmail.com;
3. Usted recibirá la confirmación y el número de proceso;
4. Antes de enviar, marcar claramente en el exterior de la caja (s) el número de RMA, de lo contrario se rechazará la caja (s);
5. Buzque sólo los elementos autorizados a la dirección mencionada en este documento;
6. El material debe estar adecuadamente embalado;
7. Después de procesar la solicitud la empresa se contactará con usted para informarle acerca de la devolución de los artículos reparados.

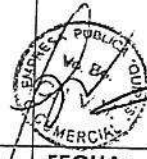

ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
		
FECHA: ---/---/----	FECHA: ---/---/----	FECHA: ---/---/----

ILUSTRACIÓN 3 FORMULARIO DE SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO



QUIPUS
 Empresa Pública QUIPUS
 Avda 6 de Agosto
 No. 2275 Edificio Las Dos Torres, Piso I
 La Paz - Bolivia
 Tel.: 2-2125254
 Correo electrónico: quipus.consultas@gmail.com
 quipus.consultas@produccion.g

TECHNICAL SUPPORT REQUEST FORM

RMA

SUPPORT

RESET

Número de proceso:
 Fecha emitida:

INFORMACIÓN DE CLIENTE

Nombre del cliente:
 Número de contacto cliente: Email:
 Número del Cliente:

INFORMACIÓN DE PRODUCTO

Tipo de producto: Hardware Software
 Modelo:
 Número de Serie:
 Número de Factura: Fecha:

PELIGRO DETALLES

Sujeto:
 Descripción del problema:
 Error de mensajes:
 Procedimientos de replicación:
 Tasa de incidencia:

INSTRUCCIÓN

1. Rellene el formulario con la información correcta en cada campo;
2. Envíe su solicitud de RMA para la dirección de correo quipus.consultas@gmail.com;
3. Usted será contactado con el fin de recibir instrucciones;
4. Durante las respuestas, por favor no quitar o cambiar el texto del tema, de lo contrario nuestro equipo no se puede proporcionar un eficaz seguimiento a su solicitud;
5. Información adicional debe ser compartida por correo electrónico.

RECOMENDACIONES



Para todos los futuros contratos se recomienda considera el 1% del total del contrato destinado para RMA

Para el caso de tabletas se recomienda considerar:

ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
  		
FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---

- 70 KUNAN
- 30 KUTI
- 30 KURMI
- 50 SIWI

Para cubrir el RMA de los productos ya vendidos de acuerdo a las ventas realizadas por la Gerencia de Comercialización.

ELABORADO POR: Departamentos SKD- SMT	REVISADO POR: GP-GC	APROBADO POR: GG
 		
FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---	FECHA: ---/---/---