



Manual de procedimientos internos técnicos

Procedimiento para Reclamo de Garantías

MPIT-DCS-GC-205

Revisión 1

1. Control

1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
Original	Angélica Reynoso / Compras Técnicas	Diego Zetina / Director de Cadena de Suministro	Bernardo Moreno / Director Ejecutivo Técnico
1	Angélica Reynoso / Supervisora de Almacén	Diego Zetina / Director de Cadena de Suministro	Bernardo Moreno / Director Ejecutivo Técnico

1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	Febrero 2022	Establecer los lineamientos para la el Reclamo de Garantía de materiales que lleguen en mal estado o no funcionen correctamente después de su adquisición
1	Abril 2026	Actualización

Este procedimiento será revisado para mejorar el sistema de la organización cuando el Director del área lo considere necesario. El responsable de editar, revisar y actualizar el presente procedimiento es el Director de Cadena de Suministro o su designado.

1.3. Lista de distribución

1. Dirección de Cadena de Suministro
2. Dirección de Mantenimiento

2. Contenido

2.1. Definiciones y Acrónimos

Ver [Definiciones y abreviaturas relativas a la Cadena de Suministro.](#)

2.2. Objetivo

Establecer los lineamientos para la el Reclamo de Garantía de partes, rotables, consumibles y materiales que se reciban incorrectos, en mal estado o no funcionen correctamente después de su adquisición.

2.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las áreas involucradas en la recepción de material necesario para el mantenimiento las aeronaves de TAR México.

2.4. Referencias

N/A

2.5. Responsabilidades

2.5.1. Supervisor de Almacén

- Supervisar la correcta ejecución de este procedimiento y su cumplimiento por parte de los almacenistas, ya sean propios o subcontratados.
- Supervisar el proceso de Reclamo de Garantías, anticipándose a cualquier posible discrepancia y agilizando su solución cuando aplique.
- Reportar al área de Compras los rechazos por parte del Inspector de Calidad y dar seguimiento hasta que se reemplace el material, así como informar a la Dirección de Cadena de Suministro si se prevé alguna complicación al respecto.
- Reportar al área de Compras los ingresos de partes, rotables, consumibles y materiales fuera de servicio donde aplique Reclamos de Garantía y dar seguimiento hasta su reemplazo.

2.5.2. Gerente de Compras

- Supervisar la correcta y pronta respuesta de los Compradores ante los reportes de Reclamo de Garantía por parte del Inspector y/o Técnicos de Mantenimiento.
- Verificar que los Reclamos de garantías se realicen en apego a este procedimiento y que los materiales puedan estar disponibles para el mantenimiento de las aeronaves en el mejor tiempo posible y vigilar que no se incurran en costos adicionales.

2.5.3. Gerente de Ingeniería

- Realizar un reporte técnico formal en inglés detallando la falla de la unidad y cómo fue detectada. El reporte es primordial para iniciar el Reclamo de Garantía y deberá enviarse al Equipo de Cadena de Suministro para proceder con el Reclamo de Garantía.

2.5.4. Inspector de Calidad

- Ejecutar de manera correcta este procedimiento para detectar materiales que no cumplan con las condiciones técnicas necesarias para su uso.
- Trabajar en conjunto con el personal de Ingeniería para documentar el rechazo.

2.5.5. Almacenistas

- Ejecutar de manera correcta este procedimiento para la ejecución del Reclamo de Garantía lo antes posible.

2.5.6. Comprador

- Ejecutar de manera correcta este procedimiento para hacer el Reclamo de Garantía.
- Solicitar al Proveedor el Reclamo de Garantía correspondiente, con el objetivo de recibir lo antes posible la reposición del material.
- Informar al Gerente de Compras y Supervisor de Almacén el resultado del reclamo de garantía para el destino final del material.

2.5.7. Técnico de Mantenimiento

- Ejecutar de manera correcta este procedimiento para hacer el Reclamo de Garantía.
- Trabajar en conjunto con el personal de Ingeniería para documentar el rechazo.

2.6. Diagrama de Flujo

N/A

2.7. Descripción del procedimiento

2.7.1. Procedimiento en caso de que la discrepancia se detecté al momento de recibir el material en el Almacén Técnico

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Almacenista	Recibe el material a ingresar.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
2	Almacenista	Verifica que el material recibido cumpla con las condiciones conforme lo reportado.
3	Almacenista	Para partes, rotables, consumibles y materiales que se reciban en malas condiciones físicas (golpes, roturas, rayones, daños en el material, caducados, que no correspondan a lo solicitado, etc.), lo reporta al Supervisor de Almacén y solicita a un Inspector que realice la revisión correspondiente al material recibido. Si no es material técnico, únicamente avisa a al Supervisor de Almacén para reportarlo a Compras.
4	Inspector de Calidad	Verifica que el material y/o partes cumplan con las condiciones físicas requeridas: 1. Realiza la inspección visual a las partes y materiales y confirma que éstas se encuentran en buenas condiciones. 2. En caso de que el material no cumpla con las condiciones, el inspector procederá a rechazar las partes y/o materiales identificándolos con Tarjeta de Componente Fuera de Servicio correctamente llenada y anotando la discrepancia encontrada para su Reclamo de Garantía.
5	Almacenista	Para el material rechazado por el inspector, que aplique Reclamo de Garantía, éste se debe segregar en el área de cuarentena, notificar al Supervisor de Almacén, realizar el alta en el sistema digital de control de inventario y se mantendrá en cuarentena hasta que el comprador gire instrucciones del destino del material.
6	Supervisor de Almacén	El Supervisor de Almacén deberá solicitar al Gerente de Ingeniería o su designado el reporte técnico en inglés que detalle la falla en el material y notificar por correo electrónico a Compras de los materiales en cuarentena o en Fuera de Servicio a los que se les deben de hacer un Reclamo de Garantía
7	Gerente de Ingeniería	Deberá de enviar por correo electrónico al Supervisor de Almacén y Comprador Técnico el reporte técnico en inglés que detalle la falla en el material, cómo se detecto, acciones correctivas y documentos asociados que sorpoten el Reclamo de Garantía.
8	Comprador	1. El comprador realizará el reclamo de garantía del material reportado al proveedor correspondiente, enviando el reporte técnico detallado de la discrepancia o falla. 2. El comprador avisará a la Gerencia de Compras el resultado del Reclamo de garantía para informar a las áreas involucradas. 3. Si la pieza se va a retornar, el Comprador dará aviso al Supervisor de Almacén y a la Coordinadora de Logística y Comercio Exterior para su retorno 4. El Comprador mandara la documentación para realizar su retorno al Proveedor 5. El comprador dará seguimiento hasta que se termine el proceso de Reclamo de Garantía.

2.7.2. Procedimiento en caso de que la discrepancia se detecté después de la entrega del material al personal de Mantenimiento

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Almacenista	Recibe el material a ingresar.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
2	Almacenista	Verifica que el material recibido cumpla con las condiciones conforme lo reportado.
3	Almacenista	Para partes, rotables, consumibles y materiales que se reciban en malas condiciones físicas (golpes, roturas, rayones, daños en el material, caducados, que no correspondan a lo solicitado, etc.), lo reporta al Supervisor de Almacén y solicita a un Inspector que realice la revisión correspondiente al material recibido. Si no es material técnico, únicamente avisa a al Supervisor de Almacén para reportarlo a Compras.
4	Técnico de mantenimiento	Si el Técnico detecta que la pieza entregada por Almacén Técnico, no funciona, deberá realizar un reporte técnico en inglés detallado con la falla, cómo se detectó y llenara correctamente la Tarjeta de Unidad fuera de Servicio con una nota que diga “Reclamo de Garantía” y entregar al Almacén Técnico.
5	Almacenista	Cuando reciba partes, rotables y/o consumibles ingresados por Mantenimiento en condición Fuera de Servicio y con la leyenda “Reclamo de Garantía” , debe informar de inmediato al Supervisor de Almacén para que lo reporte al Área de Compras.
6	Inspector de Calidad	Verifica que el material y/o partes cumplan con las condiciones físicas requeridas: 1. Realiza la inspección visual a las partes y materiales y confirma que éstas se encuentran en buenas condiciones. 2. En caso de que el material no cumpla con las condiciones, el inspector procederá a rechazar las partes y/o materiales identificándolos con Tarjeta de Componente Fuera de Servicio correctamente llenada y anotando la discrepancia encontrada para su Reclamo de Garantía.
7	Almacenista	Para el material rechazado por el inspector, que aplique Reclamo de Garantía, éste se debe segregar en el área de cuarentena, notificar al Supervisor de Almacén, realizar el alta en el sistema digital de control de inventario y se mantendrá en cuarentena hasta que el comprador gire instrucciones del destino del material.
8	Supervisor de Almacén	El Supervisor de Almacén deberá solicitar al Gerente de Ingeniería o su designado el reporte técnico en inglés que detalle la falla en el material y notificar por correo electrónico a Compras de los materiales en cuarentena o en Fuera de Servicio a los que se les deben de hacer un Reclamo de Garantía
9	Gerente de Ingeniería	Deberá de enviar por correo electrónico al Supervisor de Almacén y Comprador Técnico el reporte técnico en inglés que detalle la falla en el material, cómo se detecto, acciones correctivas y documentos asociados que sorpoten el Reclamo de Garantía.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
10	Comprador	<ol style="list-style-type: none"> 1. El comprador realizará el reclamo de garantía del material reportado al proveedor correspondiente, enviando el reporte técnico detallado de la discrepancia o falla. 2. El comprador avisará a la Gerencia de Compras el resultado del Reclamo de garantía para informar a las áreas involucradas. 3. Si la pieza se va a retornar, el Comprador dará aviso al Supervisor de Almacén y a la Coordinadora de Logística y Comercio Exterior para su retorno 4. El Comprador mandara la documentación para realizar su retorno al Proveedor 5. El comprador dará seguimiento hasta que se termine el proceso de Reclamo de Garantía.

ESCRIBE LA IDEA

2.8. Documentos aplicables y/o anexos

N/A

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpit/205?rev=1776201950>



Last update: **14/04/2026 22:25**