



Infor LN Servicio - Guía del usuario para Administración de reclamaciones

© Copyright 2017 Infor

Reservados todos los derechos. El texto y el diseño de la marca mencionados en el presente documento son marcas registradas de Infor o de sus empresas afiliadas o subsidiarias. El resto de marcas registradas que aparecen en el presente documento pertenecen a sus propietarios.

Avisos importantes

El material de esta publicación (incluyendo cualquier información secundaria) es confidencial y propiedad de Infor.

Al acceder a este documento, el usuario reconoce y acepta que todo el material (incluyendo cualquier modificación, traducción o adaptación del mismo), la propiedad intelectual, los derechos industriales y cualquier otro derecho, título o interés del mismo, son propiedad exclusiva de Infor. La consulta del presente material no supone derecho, título o interés alguno de dicho material (modificación, traducción o adaptación del mismo), salvo el derecho no exclusivo a utilizar dicho material con respecto a la licencia y al uso del software proporcionados por Infor a tenor de lo dispuesto en un contrato aparte ('Objeto').

El uso de este material implica la aceptación y el reconocimiento que dicho material es absolutamente confidencial y que la utilización del mismo está limitada al objeto descrito anteriormente.

Aunque Infor asegura con diligencia debida que el material incluido en esta publicación es preciso y completo, no garantiza la exactitud de la información aquí difundida, la exención de errores tipográficos o de otro tipo, ni la satisfacción de sus necesidades concretas. Por el presente documento, Infor no asume responsabilidad alguna directa o indirecta, por daños y perjuicios causados a personas o entidades por error u omisión en esta publicación (incluyendo cualquier información secundaria), si estos errores u omisiones son debidos a negligencia, accidente o cualquier otra causa.

Reconocimientos de marca

Cualquier otra compañía, producto, marca o nombres de servicios mencionados son marcas de sus respectivos propietarios.

Información acerca de la publicación

Código de documento	tscmmug (U9798)
----------------------------	-----------------

Versión	10.5.1 (10.5.1)
----------------	-----------------

Creado el	19 diciembre 2017
------------------	-------------------

Índice de contenido

Acerca de este documento

Capítulo 1 Introducción.....	7
Capítulo 2 Reclamación del cliente.....	9
Capítulo 3 Reclamación al proveedor.....	15
Proceso de reclamación al proveedor.....	15
Registrar una reclamación al proveedor.....	15
Enviar una reclamación al proveedor.....	16
Aprobar las estimaciones.....	16
Enviar componentes defectuosos al proveedor.....	17
Terminar la línea de entrega de almacén de los materiales defectuosos.....	17
Terminar una línea de recepción de almacén de los materiales reembolsados.....	17
Aprobar la reclamación.....	18
Enviar una factura.....	18
Nota de abono.....	18
La línea de reclamación está liquidada.....	18
Rechazo de una reclamación al proveedor.....	19
Cancelar una reclamación al proveedor.....	19
Cerrar y borrar la reclamación al proveedor.....	19
Crear solicitudes de reclamación al proveedor a partir de líneas de costo de orden de servicio/líneas de cobertura de venta de mantenimiento.....	20
Generar una reclamación al proveedor.....	23
Agrupar solicitudes de reclamación al proveedor.....	23
Crear una solicitud de reclamación al proveedor a partir de reclamaciones de cliente.....	24

Acerca de este documento

En esta guía se proporciona información acerca de los distintos conceptos y procesos disponibles en Administración de reclamaciones, como la garantía, la gestión de garantías y la vinculación de garantías.

Objetivos

Esta guía de usuario está diseñada para cumplir con los objetivos que se indican a continuación. Se supone que el lector ya está familiarizado con el paquete LN Servicio.

Deberá comprender los siguientes conceptos:

- Reclamación del cliente
- Reclamación al proveedor

Realizar las siguientes tareas

- Proceso de reclamaciones de clientes
- Proceso de reclamación al proveedor
- Generación de reclamación al proveedor desde orígenes diferentes

Resumen del documento

En esta guía se explican los diversos conceptos y procesos disponibles en el módulo Gestión de reclamaciones.

Lectura de este documento

Este documento se ha elaborado a partir de los temas de ayuda en línea. Por consiguiente, las referencias a otras secciones del manual se presentan como se ilustra en el siguiente ejemplo:

Para obtener más detalles, consulte la ayuda en línea de Servicio de LN.

Consulte el índice para encontrar la sección a la que se hace referencia.

Los términos subrayados indican un vínculo a una definición del glosario. Si utiliza la versión en línea de este documento y hace clic en el texto subrayado, irá a la definición del glosario al final de este documento.

¿Comentarios?

Examinamos y mejoramos nuestra documentación continuamente. Agradecemos comentarios y sugerencias en lo que se refiere a este tema o documento. Tenga a bien enviarlos por correo electrónico a documentation@infor.com.

Haga referencia en su correo electrónico a este número de documento, así como a su título. Cuanto más específica sea la información que nos envíe, mejores y más eficientes comentarios le podremos proporcionar por nuestra parte.

Póngase en contacto con Infor

Si tiene cualquier pregunta sobre cualquier producto de Infor, póngase en contacto con Infor Xtreme Support en www.infor.com/inforxtreme.

Si se actualiza este documento una vez lanzado el producto, publicaremos la nueva versión en este sitio web. Le recomendamos que se conecte a él con cierta periodicidad para comprobar si hay documentación actualizada.

Si tiene algún comentario sobre la documentación de Infor, contacte con documentation@infor.com.

Capítulo 1

Introducción

1

El módulo Gestión de reclamaciones le permite registrar, consultar y procesar reclamaciones de clientes y reclamaciones a proveedores. Administración de Reclamaciones garantiza que las reclamaciones contra el partner, debido a las variaciones a causa del costo o de la programación, se puedan preparar y enviar como parte de la gestión de proyectos. Una reclamación se puede basar en documentos como facturas, órdenes de servicio, órdenes de venta de mantenimiento, órdenes de venta e incluso una programación de ventas.

Capítulo 2

Reclamación del cliente

2

Puede registrar, revisar y procesar las reclamaciones recibidas de los clientes. Una reclamación se puede basar en documentos como facturas, órdenes de servicio, órdenes de venta de mantenimiento, órdenes de venta o una programación de ventas. Una reclamación se puede registrar manualmente, o se puede copiar del documento original o de una llamada. Una vez que se ha registrado y enviado la reclamación, se puede aprobar, rechazar o cancelar.

Proceso de reclamación del cliente

Puede registrar, revisar y procesar las reclamaciones recibidas de los clientes. Una reclamación se puede basar en documentos tales como facturas, órdenes de servicio, órdenes de venta de mantenimiento y órdenes de venta. La reclamación se puede registrar manualmente, o se puede copiar desde el documento original o desde una llamada. Una vez que la reclamación se ha registrado y enviado, se puede aprobar (parcialmente), rechazar o cancelar.

Registrar una reclamación del cliente

En la Cabecera de reclamación, puede especificar si la reclamación se liquida mediante una nota de abono (enviada al cliente) o mediante una factura (recibida del cliente). Para hacerlo, seleccione la opción necesaria en el campo **Procedimiento de reclamación de factura** de la sesión Reclamación del cliente (tscmm1600m000).

Puede especificar si la línea de reclamación se reembolsa en efectivo (según el importe aprobado en la línea de reclamación) o en materiales (según el artículo y la cantidad especificada en la línea de reclamación). Para hacerlo, seleccione la opción **Reembolsar materiales o Reembolsar costos** en el campo **Método de reclamación** de la Línea de reclamación en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000).

Una reclamación del cliente se puede crear:

- **Manualmente:** Puede especificar los valores de la cabecera de reclamación y las líneas de reclamación manualmente.
- **A partir de un documento original:** Puede registrar una reclamación basándose en documentos como facturas, órdenes de servicio, órdenes de venta de mantenimiento, órdenes de venta o una programación de ventas. La información del documento original se especifica en la cabecera de reclamación en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000). Puede

copiar los datos del documento original utilizando la opción **Copiar del documento de venta** el menú Acción. Los artículos originales, las cantidades y los importes de venta se copian en la reclamación.

- A partir de una llamada: Puede registrar una reclamación a partir de una llamada de un cliente. El texto de la transacción de la llamada se copia en el texto interno de la reclamación y la llamada se transfiere a una reclamación de cliente.

Nota

La cabecera de la reclamación se genera mediante una llamada o se crea manualmente. En los dos métodos, se pueden generar las líneas de reclamación basándose en un documento original.

Enviar una reclamación de cliente

Debe enviar la reclamación tras el registro. Cuando se envía la reclamación, el estatus de cabecera de la reclamación se establece en **Aprobación pendiente**. Las líneas de reclamación ahora pueden ser **Aprobado**, **Rechazado**, **Modificado** o **Cancelado**.

Nota

En algunos casos, en primer lugar el **Estatus de línea** pasa a ser **Aprobación pendiente de estimaciones**, **Devolución pendiente de material**, **Aprobación pendiente de proveedor**, antes de que la línea pase a ser **Aprobación pendiente**.

Aprobar las estimaciones

Cuando la reclamación se envía y el campo **Usar estimaciones** está seleccionado en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000), la reclamación **Estatus de línea** se actualiza a **Aprobación pendiente de estimaciones**. Es obligatorio aprobar las estimaciones antes de aprobar la reclamación. Si las estimaciones no se aprueban, la **Cantidad aprobada** y el **Importe aprobado** de la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000) no se pueden modificar.

Nota

Si este campo no está seleccionado, la reclamación **Estatus de línea** se actualiza a **Devolución pendiente de material** (en caso de que la casilla de verificación **Devolución de material obligatoria** esté seleccionada en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000)) o a **Aprobación pendiente**.

Recibir y devolver un componente defectuoso del cliente

Si el cliente debe devolver el material antes de que se apruebe la reclamación, se debe seleccionar la casilla de verificación **Devolución de material obligatoria** en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000) y se crea un **Número de línea** en la sesión Recepciones de reclamaciones del cliente (tscmm1113m000). Cuando se envía la reclamación, se crea una orden de almacenaje y el estatus de la reclamación se establece en **Devolución pendiente de material**. Se crea una orden de almacenaje que se utiliza para recibir el artículo en el stock propiedad del cliente.

Cuando se recibe el artículo, se crea una orden de almacenaje para entregar el componente defectuoso al departamento de servicio. El componente se debe entregar al departamento de servicio para que la reclamación pueda tener el estatus **Aprobado o Rechazado**.

Se realiza una inspección del componente defectuoso en el departamento de servicio. Se crea una inspección automáticamente si se especifica el tipo de medida en el momento de la entrega al departamento de servicio. Puede añadir más inspecciones manualmente. Todas las inspecciones se deben completar o rechazar para poder aprobar la reclamación.

Acción para artículo: puede utilizar el campo **Acción de aprobación** y el campo **Acción de rechazo** de la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000) para indicar el estatus de los artículos recibidos del cliente:

- Convertir en propiedad de la compañía: El artículo se vuelve a enviar al almacén como propiedad de la compañía.
- Devolución al cliente: El artículo se vuelve a enviar al almacén como propiedad del cliente. Cuando el artículo se devuelve al almacén, se crea una nueva orden de almacén para volver a enviar el artículo al cliente.
- Desecho: El artículo no se vuelve a enviar al almacén y se puede desechar.

Devolver al cliente

Si el artículo se devuelve al cliente, se crea una línea de entrega de reclamación en la sesión Entregas de reclamaciones de cliente (tscmm1112m000). El campo **Tipo de material** se establece en **Devolver material** para indicar que la línea de entrega se utiliza para devolver el artículo de la reclamación al cliente.

Terminar la recepción de almacén del componente defectuoso

Puede terminar las recepciones de la línea de reclamación si el estatus de la reclamación es **Devolución pendiente de material** y el componente o los componentes defectuosos no se han recibido (por completo). Las líneas de entrada abiertas en la orden de almacenaje se borran.

Aprobar la reclamación

Puede aprobar la cabecera de la reclamación o líneas de reclamación individuales. Después de que se apruebe una línea de reclamación, el estatus de la línea de reclamación se establece en **Aprobado**. Si se procesan todas las líneas (aprobadas o rechazadas), el estatus de la cabecera se establece en **Aprobado**. Si se rechazan una o varias líneas, el campo **Aprobado parcialmente** se selecciona en la cabecera en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000).

Si el campo **Listar RMA necesario** se establece en **Pendiente de listar** en la sesión Recepciones de reclamaciones del cliente (tscmm1113m000), se lista un documento RMA (autorización de devolución de material).

Si la casilla de verificación **Listar RMA necesario** está seleccionada en el tipo de servicio, el RMA se lista como parte del paso de aprobación.

Si se selecciona la casilla de verificación **Inspección de reclamación del cliente obligatoria** en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000), LN crea y procesa una inspección de servicio para que la reclamación pueda pasar a tener el estatus **Aprobado o Rechazado**.

Si el campo **Tipo de material** se establece en **Reembolsar material** en la sesión Entregas de reclamaciones de cliente (tscmm1112m000), se crea una línea de entrega (con una orden de almacenaje vinculada a ella) para enviar material nuevo al cliente.

Según la opción seleccionada para el campo **Etiquetado para** en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000), los importes de reclamación aprobados se registran como costos de reclamación en la garantía del artículo seriado, con el estatus Activo, para la instalación en la cabecera de reclamación del cliente. Cuando el campo **Etiquetado para** se establece en contrato, se crea un registro adicional en la sesión Cobertura de costo de contrato - Resumen (tsctm4580m000).

Recibir factura

Cuando la reclamación se aprueba y el campo **Procedimiento de reclamación de factura** se establece en **Factura basada en** en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000), se debe recibir una factura del cliente. El usuario debe seleccionar "Aprobar para vinculación de factura" en el menú Específico. El estatus de la línea de reclamación se cambia a "Aprobado para vinculación de factura". La factura recibida en la Contabilidad de proveedores ahora se puede vincular a la línea de la reclamación.

Nota de abono

Cuando la reclamación se aprueba y el campo **Procedimiento de reclamación de factura** se establece en **Nota de abono basada en** en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000), se crea una factura de venta de nota de abono en Facturación.

Reembolsar material

Cuando la reclamación se aprueba y el campo **Método de reclamación** se establece en **Reembolsar materiales** en la sesión Aprobación de reclamación del cliente (tscmm1110m100), se crea una **Línea** en la sesión Entregas de reclamaciones de cliente (tscmm1112m000). Se entrega material nuevo para realizar el reembolso al cliente. Cuando la reclamación se aprueba, se crea la orden de almacenaje para esta línea de entrega. Si la casilla de verificación **Asignaciones de stock necesarias** está seleccionada en la sesión Parámetros de administración de reclamaciones (tscmm0100m000), las asignaciones de stock se actualizan cuando se crea la orden de almacenaje.

La línea de reclamación está liquidada

Después de aprobar la reclamación, el estatus de la línea de reclamación se actualiza a "liquidada" únicamente:

En caso de que **Método de reclamación** se haya establecido en **Reembolsar costos** en la sesión Aprobación de reclamación del cliente (tscmm1110m100):

- Si el campo **Procedimiento de reclamación de factura** se ha establecido en **Factura basada en** y el **Método de reclamación** de la línea es **Reembolsar costos**, las líneas de factura de compra se pueden vincular a la línea de reclamación utilizando una cuenta contable con la integración de la reclamación del cliente establecida. Puede establecer el estatus de la línea de reclamación manualmente en **Liquidado** si hay una línea de factura vinculada que tenga la casilla de verificación **Factura final** seleccionada en la sesión Líneas de factura de reclamación del cliente (tscmm1115m000). Además, las facturas de compra relativas a costos relacionadas se deben finalizar en la Contabilidad general y las facturas de compra relacionadas con órdenes se deben aprobar en Contabilidad de proveedores.
- La factura se crea en SLI cuando el campo **Procedimiento de reclamación de factura** está establecido en **Nota de abono basada en** en la sesión Líneas de factura de reclamación del cliente (tscmm1115m000) y SLI ha creado la nota de abono de venta. SLI activa la creación de la línea de factura de reclamación de cliente en la sesión Líneas de factura de reclamación del cliente (tscmm1115m000) y establece automáticamente el estatus en **Liquidado**.

En caso de que **Método de reclamación** se haya establecido en **Reembolsar materiales** en la sesión Aprobación de reclamación del cliente (tscmm1110m100):

- La línea de material relacionada en el estatus de almacenaje es Confirmar expedición.
- La línea de material relacionada está terminada.

Rechazo de la reclamación del cliente

El usuario puede rechazar la reclamación utilizando la opción Rechazar reclamaciones del cliente en la línea de la reclamación o la cabecera de la reclamación en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000). El usuario debe especificar el motivo del rechazo de la reclamación y, opcionalmente, puede rellenar el texto del rechazo. Si la casilla de verificación **Devolución de material obligatoria** está seleccionada en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000), se crea una entrega de almacén para devolver el artículo recibido al cliente.

Cancelar reclamación del cliente

Sólo podrá cancelar la reclamación cuando:

El estatus de la cabecera de reclamación es **Modificado** o **Aprobación pendiente** y:

- El campo **Método de reclamación** está establecido en **Reembolsar costos** en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000).
- ■ El campo **Procedimiento de reclamación de factura** está establecido en **Nota de abono basada en** en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000) y la línea de factura relacionada no está finalizada en Finanzas, o bien
 - El campo **Procedimiento de reclamación de factura** está establecido en **Factura basada en** en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000) y la línea relacionada se puede borrar en Finanzas.
- El campo **Método de reclamación** está establecido en **Reembolsar materiales** en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000).

- ■ Las líneas de orden de almacenaje relacionadas y los movimientos planificados de stock aún se pueden modificar en Almacenaje.

Cerrar y borrar la reclamación del cliente

Una reclamación de cliente se cierra cuando:

- El estatus de la cabecera de la reclamación de cliente es **Aprobado, Rechazado o Cancelado**.
- El estatus de línea de todas las líneas de reclamación de cliente es **Liquidado, Rechazado o Cancelado**.
- Todas las líneas de entrega y de recepción de la reclamación del cliente son finales (no existen órdenes abiertas para la reclamación del cliente).

Cuando una reclamación de cliente se cierra, el estatus de la cabecera de la reclamación del cliente se establece en Cerrado. Cuando una reclamación de cliente se cierra, el estatus de las líneas de reclamación del cliente no se cambia.

Después de que se cierre una reclamación de cliente, está disponible la opción para contabilizar la reclamación en la historia, pero sólo cuando el parámetro **Usar historia de reclamaciones** está seleccionado en la sesión Parámetros de administración de reclamaciones (tscmm0100m000).

Por último, está disponible la opción para borrar las reclamaciones de cliente cerradas. Cuando se borra una reclamación de cliente, se borran la cabecera de la reclamación de cliente y todas sus líneas. Si se selecciona el parámetro **Usar historia de reclamaciones** en la sesión Parámetros de administración de reclamaciones (tscmm0100m000), el borrado sólo se puede llevar a cabo una vez que la reclamación se haya contabilizado en la historia.

Capítulo 3

Reclamación al proveedor

3

Se pueden registrar, revisar y procesar reclamaciones al proveedor a partir de una reclamación del cliente, una orden de servicio o una orden de venta de mantenimiento. Una reclamación se puede basar en documentos como facturas, órdenes de servicio, órdenes de compra o una programación de compras. Una reclamación se puede registrar manualmente o se puede copiar del documento original. Una vez que se ha registrado y enviado la reclamación, se puede aprobar, rechazar o cancelar.

Proceso de reclamación al proveedor

Puede registrar, revisar y procesar reclamaciones al proveedor. Una reclamación puede estar basada en documentos como facturas, órdenes de servicio, órdenes de compra e incluso programaciones de compras. Las líneas de reclamación se pueden registrar manualmente o se pueden copiar de otro documento. Una vez que la reclamación se ha registrado y enviado, se puede aprobar, rechazar o cancelar.

Registrar una reclamación al proveedor

En la cabecera de la reclamación, puede especificar si la reclamación se liquidará mediante una nota de abono (recibida del proveedor) o mediante una factura (enviada al proveedor), seleccionando la opción que corresponda en el campo **Procedimiento de reclamación de factura** de la sesión Reclamación al proveedor (tscmm2600m000).

Puede especificar si la línea de reclamación se debe liquidar mediante un reembolso de costos (según el importe aprobado en la línea de reclamación) o de materiales (según el artículo y la cantidad especificada en la línea de reclamación). Para hacerlo, seleccione la opción **Reembolsar materiales** o **Reembolsar costos** en el campo **Método de reclamación** de la línea de reclamación en la sesión Líneas de reclamación al proveedor (tscmm2110m000).

Una reclamación al proveedor se puede crear:

- Manualmente: Puede especificar los valores de la cabecera de reclamación y las líneas de reclamación manualmente.

- A partir de una reclamación del cliente: Puede transferir una (línea de) reclamación del cliente para generar una (línea de) reclamación al proveedor. Para obtener más información, consulte *Crear una solicitud de reclamación al proveedor a partir de reclamaciones de cliente (p. 24)*.
- A partir de un documento de compra: Puede registrar una reclamación basada en documentos tales como facturas, órdenes de servicio, órdenes de compra o en una programación de compras. La información del documento de compra se especifica en la cabecera de la reclamación en la sesión Reclamación al proveedor (tscmm2600m000). Como alternativa, también puede copiar los datos del documento de compra utilizando la opción **Copiar del documento de compra** del menú Acciones.
- A partir de una línea de orden de servicio (material, mano de obra u otro costo): Cuando se ejecuta una orden de servicio, una o varias líneas de costo pueden ser el resultado de artículo defectuosos comprados a uno o varios proveedores. Estas líneas se pueden seleccionar y transferir a la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000) para generar la reclamación al proveedor. Para obtener más información, consulte *Crear solicitudes de reclamación al proveedor a partir de líneas de costo de orden de servicio/líneas de cobertura de venta de mantenimiento (p. 20)*.
- A partir de líneas de cobertura de orden de venta de mantenimiento: Cuando se ejecuta una orden de venta de mantenimiento, una o varias líneas de costo pueden ser el resultado de artículo defectuosos comprados a uno o varios proveedores. Estas líneas se pueden seleccionar y transferir a la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000) para generar la reclamación al proveedor. Para obtener más información, consulte *Crear solicitudes de reclamación al proveedor a partir de líneas de costo de orden de servicio/líneas de cobertura de venta de mantenimiento (p. 20)*.

Nota

Puede registrar una reclamación al proveedor manualmente y basándose en un documento de referencia de compra. La cabecera se crea manualmente y las líneas se copian de un documento de referencia de compra.

Enviar una reclamación al proveedor

Debe enviar la reclamación tras el registro. Cuando se envía la reclamación, el estatus de cabecera de la reclamación se establece en **Aprobación pendiente**. Las líneas de reclamación ahora pueden ser **Aprobado**, **Rechazado**, **Modificado** o **Cancelado**.

Nota

En algunos casos, el primer **Estatus de línea** pasa a ser **Aprobación pendiente de estimaciones** o **Devolución pendiente de material** antes de pasar a ser **Aprobación pendiente**.

Aprobar las estimaciones

Cuando la reclamación se envía y el campo **Usar estimaciones** está seleccionado en la sesión Líneas de reclamación al proveedor (tscmm2110m000), se crea una línea de estimación y el estatus de la línea de reclamación se actualiza a **Aprobación pendiente de estimaciones**. Es obligatorio aprobar las

estimaciones antes de aprobar la reclamación. Si las estimaciones no se aprueban, la **Cantidad aprobada** y el **Importe aprobado** en la sesión Líneas de reclamación al proveedor (tscmm2110m000) no se pueden modificar.

Nota

Si este campo no está seleccionado, la línea de estimación se borra y el estatus de la reclamación se actualiza a **Aprobación pendiente**.

Enviar componentes defectuosos al proveedor

Si el material se debe devolver al proveedor antes de que se apruebe la reclamación, se debe seleccionar la casilla de verificación **Devolución de material obligatoria** en la sesión Líneas de reclamación al proveedor (tscmm2110m000) y se crea una línea de entrega de reclamación al proveedor en la sesión Entregas de reclamaciones al proveedor (tscmm2112m000). Cuando se envía la reclamación, se crea una orden de almacenaje y el **Estatus de línea** de la reclamación se actualiza a **Devolución pendiente de material**.

Si el campo **Recibir RMA** se establece en **Pendiente de recibir** en la sesión Entregas de reclamaciones al proveedor (tscmm2112m000), se lista un documento RMA (autorización de devolución de material). No obstante, antes de que los artículos se envíen se debe recibir el RMA. Utilice la opción **RMA recibido** del menú Acción o el botón **RMA recibido** de la sesión Entregas de reclamaciones al proveedor (tscmm2112m000) o de la sesión Líneas de reclamación al proveedor (tscmm2110m000) para recibir el RMA.

Acción para artículo: Puede utilizar el campo **Acción de aprobación** (para material aprobado) y el campo **Acción de rechazo** (para material rechazado) de la sesión Líneas de reclamación al proveedor (tscmm2110m000) para determinar cómo debe gestionar el proveedor el material defectuoso devuelto. El proveedor puede realizar la acción **Asumir y mantener la propiedad**, **Devolución al cliente** o **Desecho** para desechar el artículo. Cuando el proveedor devuelve el artículo defectuoso, se crea una línea de recepción de reclamación al proveedor.

Terminar la línea de entrega de almacén de los materiales defectuosos

Cuando se crea una orden de almacenaje para una sesión Entregas de reclamaciones al proveedor (tscmm2112m000), pero no se pueden entregar todos los artículos por algún motivo, la orden de almacenaje para los artículos restantes se puede terminar para poder procesar la reclamación al proveedor sin enviar todo el material defectuoso.

Terminar una línea de recepción de almacén de los materiales reembolsados

Cuando se crea una orden de almacenaje para una sesión Recepciones de reclamaciones al proveedor (tscmm2113m000), pero no se reciben todos los artículos por algún motivo, la orden de almacenaje

para los artículos restantes se puede terminar para poder procesar la reclamación al proveedor sin recibir todos los artículos.

Aprobar la reclamación

Puede aprobar la cabecera de la reclamación o líneas de reclamación individuales. Cuando se aprueba una línea de reclamación, el estatus de la línea de reclamación se establece en **Aprobado**. Si se procesan todas las líneas (aprobadas o rechazadas), el estatus de la cabecera se establece en **Aprobado**. Si se rechazan una o varias líneas, el campo **Aprobado parcialmente** se selecciona en la cabecera en la sesión Reclamaciones al proveedor (tscmm2100m000).

Si el campo **Método de reclamación** se establece en **Reembolsar materiales** en la sesión Líneas de reclamación al proveedor (tscmm2110m000), se crea una orden de almacenaje para recibir el material de sustitución del proveedor.

Nota

Las líneas de reclamación del cliente con el campo **Método de reclamación** establecido en **Reembolsar materiales** también se pueden transferir a (líneas de) reclamación al proveedor.

Según la opción seleccionada en el campo **Etiquetado para** en la sesión Líneas de reclamación al proveedor (tscmm2110m000), los importes de reclamación aprobados se registran como ingresos de reclamación en la garantía del proveedor del artículo seriado, con el estatus Activo, para la instalación en la cabecera de reclamación al proveedor.

Enviar una factura

Cuando la reclamación se aprueba y el campo **Procedimiento de reclamación de factura** se establece en **Factura basada en** en la sesión Reclamaciones al proveedor (tscmm2100m000), se debe enviar una factura al proveedor.

Nota de abono

Cuando la reclamación se aprueba y el campo **Procedimiento de reclamación de factura** se establece en **Nota de abono basada en** en la sesión Reclamaciones al proveedor (tscmm2100m000), se debe recibir una factura de nota de abono del proveedor. La nota de abono se puede vincular a las líneas de reclamación después de recibirla en Contabilidad de proveedores.

La línea de reclamación está liquidada

Después de aprobar la reclamación, el estatus de la línea de reclamación se actualiza a "liquidada" únicamente:

- Si **Procedimiento de reclamación de factura** se ha establecido en **Nota de abono basada en** y el **Método de reclamación** de la línea es **Reembolsar costos** en la sesión Líneas de reclamación al proveedor (tscmm2110m000), entonces las líneas de nota de abono de compra

se pueden vincular a la línea de reclamación utilizando una cuenta contable con la integración de la reclamación al proveedor establecida. Puede establecer el estatus de la línea de reclamación manualmente en **Liquidado** si hay como mínimo una línea de nota de abono vinculada que tenga la casilla de verificación **Factura final** seleccionada en la sesión Líneas de factura de reclamación al proveedor (tscmm2115m000). Además, las notas de abono de compra relativas a costos relacionadas se deben finalizar en la Contabilidad general y las notas de abono de compra relacionadas con órdenes se deben aprobar en Contabilidad de proveedores.

- Si el campo **Procedimiento de reclamación de factura** se establece en **Factura basada en** en la sesión Líneas de factura de reclamación al proveedor (tscmm2115m000), SLI activa la creación de la línea de factura de reclamación al proveedor en la sesión Líneas de factura de reclamación al proveedor (tscmm2115m000) y establece automáticamente el estatus en **Liquidado**.

Rechazo de una reclamación al proveedor

El usuario puede registrar el rechazo de la reclamación utilizando la opción Rechazar reclamaciones al proveedor en la línea de la reclamación o la cabecera de la reclamación en la sesión Reclamaciones al proveedor (tscmm2100m000). El usuario debe especificar un motivo para el rechazo de la reclamación. Esta opción está disponible para añadir información adicional en el texto del rechazo. Si la casilla de verificación **Devolución de material obligatoria** está seleccionada en la sesión Líneas de reclamación al proveedor (tscmm2110m000), se crea una entrega de almacén para recibir el artículo reclamado del proveedor.

Cancelar una reclamación al proveedor

Puede cancelar la reclamación pero no las líneas de reclamación individuales; el estatus de todas las líneas de reclamación se establece en **Cancelado**.

Sólo puede cancelar la reclamación cuando el **Estatus** de la cabecera de la reclamación es **Modificado** o **Aprobación pendiente** y no existe ninguna línea de reclamación con el estatus **Aprobado** o **Liquidado**.

Cerrar y borrar la reclamación al proveedor

Una reclamación al proveedor se cierra cuando:

- El estatus de la cabecera de la reclamación al proveedor es **Aprobado**, **Rechazado** o **Cancelado**.
- El estatus de línea de todas las líneas de reclamación al proveedor es **Liquidado**, **Rechazado** o **Cancelado**.
- Todas las líneas de entrega y de recepción de la reclamación al proveedor son finales (no existen órdenes abiertas para la reclamación al proveedor).

Nota

Cuando una reclamación al proveedor se cierra, el estatus de la cabecera de la reclamación al proveedor se establece en **Cerrado**. Cuando una reclamación al proveedor se cierra, el estatus de las líneas de reclamación al proveedor no se cambia.

Después de que se cierre una reclamación al proveedor, está disponible la opción para contabilizar la reclamación en la historia, pero solo cuando el parámetro de la reclamación **Usar historia de reclamaciones** está seleccionado en la sesión Parámetros de administración de reclamaciones (tscmm0100m000).

Por último, está disponible la opción para borrar las reclamaciones al proveedor cerradas. Cuando se borra una reclamación al proveedor, se borran la cabecera de la reclamación al proveedor y todas sus líneas. Si la casilla de verificación **Usar historia de reclamaciones** del parámetro está seleccionada en la sesión Parámetros de administración de reclamaciones (tscmm0100m000), solo se puede proceder al borrado después de que la reclamación se haya contabilizado en la historia. Una reclamación al proveedor solo se puede borrar después de que se hayan aceptado todos los datos de conciliación contable.

Crear solicitudes de reclamación al proveedor a partir de líneas de costo de orden de servicio/líneas de cobertura de venta de mantenimiento

Puede crear solicitudes de reclamación al proveedor a partir de líneas de material de orden de servicio, líneas de mano de obra, otras líneas de costo o líneas de cobertura de ventas de mantenimiento. Las líneas se transfieren a la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000) utilizando la opción **A la reclamación proveedor** del menú Acción en estas sesiones.

LN cumplimenta los datos de la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000) según el valor en que está establecido el campo **Origen**.

Desde la sesión Orden de servicio (tssoc2100m100)

Puede transferir todas las líneas de costos reales (vinculadas a la orden de servicio) a la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000). LN cumplimenta los datos de la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000) y el campo **Origen** se establece en **Orden de servicio**.

Nota

También puede transferir todas las líneas de costos reales vinculadas a la actividad de forma simultánea desde la sesión Actividad de orden de servicio (tssoc2110m100) utilizando la opción **A la reclamación proveedor** del menú Acción.

Se pueden modificar los datos de la solicitud de reclamación al proveedor en la sesión Solicitudes de reclamación al proveedor (tscmm1114m000) y también borrar la solicitud de reclamación al proveedor.

Desde la sesión Costos reales de material de orden de servicio (tssoc2121m000)

Puede transferir las líneas de costos reales de material de la sesión Costos reales de material de orden de servicio (tssoc2121m000) a la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000) sólo si se cumplen los criterios siguientes:

- No debe existir ninguna línea de reclamación al proveedor abierta para la línea de material de la orden de servicio.
- Cuando se transfieren las líneas de costos de la orden de servicio, el campo **Tipo de entrega** se debe establecer en uno de los valores siguientes:
 - De almacén
 - De almacén en vehículo
 - De almacén por transporte
 - De kit de servicio
 - De stock de servicio
 - Por orden de compra
 - Por compra de servicio
 - Entrega directa de proveedor

Cuando se transfieren las líneas de costos reales de material, los valores siguientes se toman como predeterminados de la sesión Costos reales de material de orden de servicio (tssoc2121m000):

- **Partner proveedor**
- **Cantidadreal**
- **Unidad de cantidad de venta**
- **Importe de costo total**

Nota

La opción **A la reclamación proveedor** sólo está habilitada si el estatus de la línea de orden de servicio está establecido en **Costeado** o en **Contabilizado en Finanzas**.

Si la línea de material de la orden de servicio es una línea de devolución (a almacén), el importe de la línea es negativo y, por lo tanto, no se debe transferir a una reclamación al proveedor.

Desde la sesión Costos reales de mano de obra de orden de servicio (tssoc2131m000)

Cuando se transfiere una línea de costos reales de mano de obra de la sesión Costos reales de mano de obra de orden de servicio (tssoc2131m000) a la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000), los valores siguientes se establecen como predeterminados:

- **Cantidad**
- **Importe de costo total**
- **Unidad de cantidad de tiempo**

Nota

La opción **A la reclamación proveedor** sólo está habilitada si el estatus de la línea de orden de servicio está establecido en **Costeado** o en **Contabilizado en Finanzas**.

Desde la sesión Otros costos reales de orden de servicio (tsoc2141m000)

Cuando se transfiere una línea de otros costos reales de la sesión Otros costos reales de orden de servicio (tsoc2141m000) a la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000), los valores siguientes se establecen como predeterminados:

- **Cantidad**
- **Importe de costo total**
- **Unidad de cantidad de tiempo**

Nota

La opción **A la reclamación proveedor** sólo está habilitada si el estatus de la línea de orden de servicio está establecido en **Costeado** o en **Contabilizado en Finanzas**.

Desde la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000)

Cuando se transfieren las líneas de cobertura a la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000), LN cumplimenta los datos de la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000) y el campo **Origen** se establece en **Orden de venta de mantenimiento**.

Cuando se transfiere la línea de cobertura, los valores siguientes se toman como predeterminados de la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000):

- **Importe de costo total**
- **Número de serie**
- **Artículo**
- **Componente de costo**
- **Cantidad consumida**
- **Cantidad consumida**

Puede transferir la línea de cobertura sólo si el campo **Tipo de costo** no está establecido en **Operación** o en **Factura de oferta** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000). Puede generar una línea de solicitud de reclamación al proveedor si el importe de costo de la línea de cobertura es negativo o cero, pero LN genera un mensaje de advertencia. No obstante, antes de generar la reclamación al proveedor real, la cantidad y el importe se deben modificar manualmente a un valor superior a cero, en la sesión Solicitudes de reclamación al proveedor (tscmm1114m000), para poder generar las líneas de reclamación al proveedor reales.

Nota

- La opción **A la reclamación proveedor** sólo está habilitada si la **Orden de venta de mantenimiento** de Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000) está establecida en **Costeado** o en **Contabilizado en Finanzas**.

Generar una reclamación al proveedor

La sesión Generar reclamación al proveedor (tscmm1260m000) se utiliza para la generación de reclamaciones al proveedor.

Se puede generar una reclamación al proveedor para solicitudes de reclamación al proveedor que tengan el **Partner proveedor** y el **Tipo de servicio** especificados en la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000).

Se puede crear una reclamación al proveedor a partir de:

- La línea de reclamación del cliente, estableciendo el campo **Generar reclamación al proveedor** en **Pendiente de generación**.
- Una línea de material de orden de servicio, una línea de mano de obra u otra línea de costo, o a partir de una línea de cobertura de venta de mantenimiento, utilizando la opción **A la reclamación proveedor** del menú Acción.

Agrupar solicitudes de reclamación al proveedor

En la sesión Generar reclamación al proveedor (tscmm1260m000) puede agrupar solicitudes de reclamación al proveedor en una sola reclamación al proveedor:

- Si la casilla de verificación **Grupo** está seleccionada, LN establece los campos **Agrupar por partner proveedor** y **Agrupar por tipo servicio** como seleccionados. LN busca la cabecera de reclamación al proveedor más reciente con el mismo **Partner proveedor** y Tipo de servicio.
 - Si la casilla de verificación **Agrupar por origen** está seleccionada, LN genera una línea de reclamación para cada una de las solicitudes de reclamación al proveedor y vincula estas líneas con la última cabecera de reclamación al proveedor con el mismo origen. Por Ejemplo: Si la casilla de verificación **Agrupar por origen** está seleccionada, las solicitudes de reclamación al proveedor que se originan a partir de una reclamación del cliente no se agrupan con las solicitudes de reclamación al proveedor que se originan a partir de una orden de servicio. Si no existe una cabecera de reclamación al proveedor con el mismo origen, LN genera una cabecera nueva (con el mismo origen).
- Si la casilla de verificación **Agrupar por referen. compra** está seleccionada, LN genera una línea de reclamación para cada una de las solicitudes de reclamación al proveedor y vincula estas líneas con la cabecera de reclamación al proveedor más reciente con la misma referencia de compra.
- Si la casilla de verificación **Agrupar por instalación** está seleccionada, LN genera una línea de reclamación para cada una de las solicitudes de reclamación al proveedor y vincula estas líneas con la cabecera de la reclamación (con la misma instalación y el mismo grupo de instalación, artículo principal y número de serie). Si la casilla de verificación **Agrupar por instalación** está seleccionada, deberá seleccionar como mínimo una de las casillas siguientes: **Agrupar por grupo instalación**, **Agrupar por artíc. y Agrupar por nº serie**.
- Si la casilla de verificación **Agrupar por grupo instalación** está seleccionada, LN genera una línea de reclamación para cada una de las solicitudes de reclamación al proveedor y

vincula estas líneas con la cabecera de reclamación al proveedor más reciente (con el mismo grupo de instalación).

- Si la casilla de verificación **Agrupar por artíc.** está seleccionada, LN genera una línea de reclamación al proveedor para cada una de las solicitudes de reclamación al proveedor y vincula estas líneas con la cabecera de reclamación al proveedor más reciente (con el mismo artículo).
- Si, además de la casilla de verificación **Agrupar por artíc.**, la casilla de verificación **Agrupar por nº serie** también está seleccionada, LN genera una línea de reclamación al proveedor para cada una de las solicitudes de reclamación al proveedor y vincula estas líneas con la cabecera de reclamación al proveedor más reciente (con el mismo artículo y número de serie).

Si las casillas de verificación **Copiar texto interno** y **Copiar texto externo** de la sesión Generar reclamación al proveedor (tscmm1260m000) están seleccionadas, el texto relevante se copia de la orden de origen a la reclamación al proveedor en el nivel de cabecera y también en el nivel de línea.

Crear una solicitud de reclamación al proveedor a partir de reclamaciones de cliente

Puede generar una solicitud de reclamación al proveedor a partir de una reclamación de cliente. Si el campo **Generar reclamación al proveedor** se establece en **Pendiente de generación** y el registro se guarda en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000), se crea un registro en la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000).

Hay dos modos posibles de generar una reclamación al proveedor en función de la casilla de verificación **En espera de aprobación reclamación al proveedor**:

- Si la casilla de verificación **En espera de aprobación reclamación al proveedor** está seleccionada en la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000), la aprobación de la línea de reclamación al proveedor que se debe generar es obligatoria para la aprobación de la línea de reclamación del cliente a partir de la cual se genera. LN solo permite aprobar la línea de reclamación del cliente una vez que se aprobó la reclamación al proveedor.
- Si la casilla de verificación **En espera de aprobación reclamación al proveedor** no está seleccionada, la reclamación al proveedor solo puede generarse una vez que se haya aprobado la línea de reclamación del cliente. El resultado de la reclamación al proveedor no afecta a la aprobación de la reclamación del cliente.

Si el campo **Generar reclamación al proveedor** está establecido en **Pendiente de generación** en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000), después de que el **Estatus de línea** de la reclamación del cliente se haya establecido en **Aprobado**, la casilla de verificación **En espera de aprobación reclamación al proveedor** de la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000) se deshabilita porque la reclamación del cliente ya se aprobó.

Si la casilla de verificación **Devolución de material obligatoria** está seleccionada en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000), pero no se recibieron todos los artículos, se formula una pregunta para verificar si se desea generar la reclamación al proveedor de todos modos.

Puede agrupar solicitudes de reclamación al proveedor para una reclamación al proveedor según la funcionalidad de agrupación de la sesión Generar reclamación al proveedor (tscmm1260m000). Para obtener más información, consulte la sección Agrupar solicitudes de reclamación al proveedor en *Generar una reclamación al proveedor* (p. 23).

Puede generar la propia reclamación al proveedor mediante la opción **Generar reclamación al proveedor** de la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000) o desde la cabecera de reclamación del cliente en la sesión Reclamación del cliente (tscmm1600m000).

En caso de que la reclamación al proveedor se haya iniciado desde la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000), solo se puede ejecutar para las líneas marcadas.

Si se inició desde la sesión Reclamación del cliente (tscmm1600m000), se seleccionan todas las líneas de la reclamación y se procesan todas las líneas que están establecidas en **Pendiente de generación**, si se cumplieron todas las condiciones para generar una reclamación al proveedor para la línea en cuestión.

Una vez generada la reclamación, el campo **Generar reclamación al proveedor** se establece en **Generado**. Después de que se haya generado la reclamación al proveedor, no se pueden modificar los datos en la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000). Si borra la reclamación al proveedor, el campo Generar reclamación al proveedor se vuelve a establecer en Pendiente de generación y LN permite modificar los datos en la sesión Solicit. reclamación al proveedor (tscmm1114m000).

