

# Portal de Garantías

## Manual de Usuario





# Índice

Presentación	4
Acceso y Login	5
Nuevo Usuario	6
Olvidé mi contraseña	7
Elementos de la plataforma	9
Nueva Garantía	13

# Presentación

El portal “Garantías - MTM” tiene la capacidad de almacenar y gestionar las garantías que solicitan los clientes (distribuidores). La gestión implica:

1. Captura de la garantía por parte del cliente (distribuidor)
2. Revisión y seguimiento por parte de un agente (Servicio al cliente)
3. Envío de notificaciones vía email al cliente en el proceso de seguimiento.
4. Un canal de comunicación entre el cliente y el departamento de Servicio al cliente.

Este documento presenta una guía para el manejo del portal ‘Garantías - MTM con un enfoque desde los usuarios con rol ‘Cliente’.

Los usuarios con rol ‘Cliente’ tienen permisos para:

- Historial de garantías. Consultar los registros de las garantías creadas por él mismo o cualquier otro miembro de su organización.
- Crear garantías. Captura de solicitud de garantía.
- Enviar y recibir mensajes de seguimiento a su solicitud.

# Acceso y Login

Desde su navegador preferido deberá ingresar al enlace:

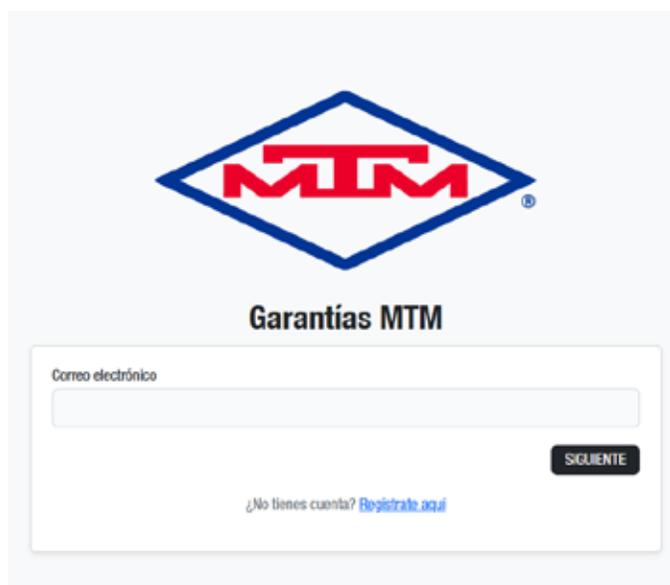
<https://garantias.mezcladoras.com.mx>

**Nota:** Si es la primera vez que ingresa, sus credenciales de acceso (usuario y contraseña) debieron llegarle por correo electrónico junto con las instrucciones para actualizar su contraseña; si no cuenta con estos datos deberá checar la segunda opción.

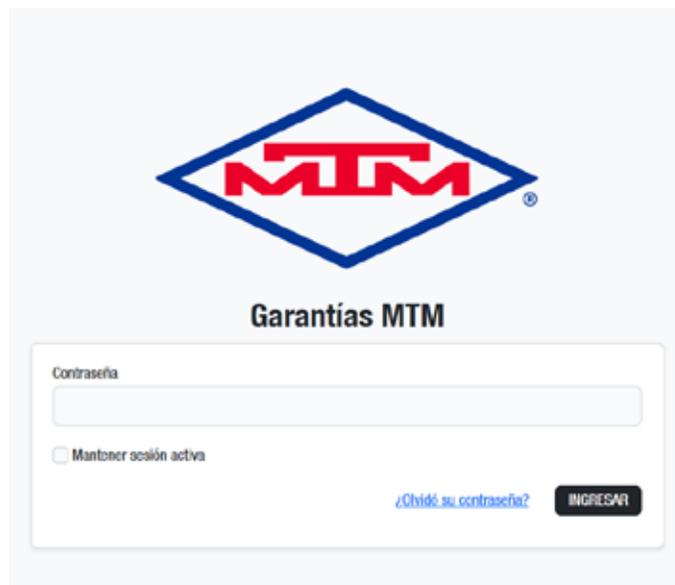
El proceso de login se realiza en 2 pasos:

Paso 1. Ingresar el correo electrónico con el que fue dado de alta en el sistema y dar click en el botón 'Siguiete'.

Paso 2. Ingresar su contraseña y dar click en el botón 'Ingresar'.



The screenshot shows the MTM logo at the top, followed by the text "Garantías MTM". Below this is a form with a label "Correo electrónico" and an input field. To the right of the input field is a button labeled "SIGUIENTE". At the bottom of the form, there is a link that says "¿No tienes cuenta? Regístrate aquí".



The screenshot shows the MTM logo at the top, followed by the text "Garantías MTM". Below this is a form with a label "Contraseña" and an input field. Below the input field is a checkbox labeled "Mantener sesión activa". To the right of the input field is a button labeled "INGRESAR". At the bottom of the form, there is a link that says "¿Olvidó su contraseña?".

## Nuevo Usuario

Si acabas de adquirir un equipo con nosotros y aún no tienes cuenta, selecciona la opción '¿No tienes cuenta? Regístrate aquí'.

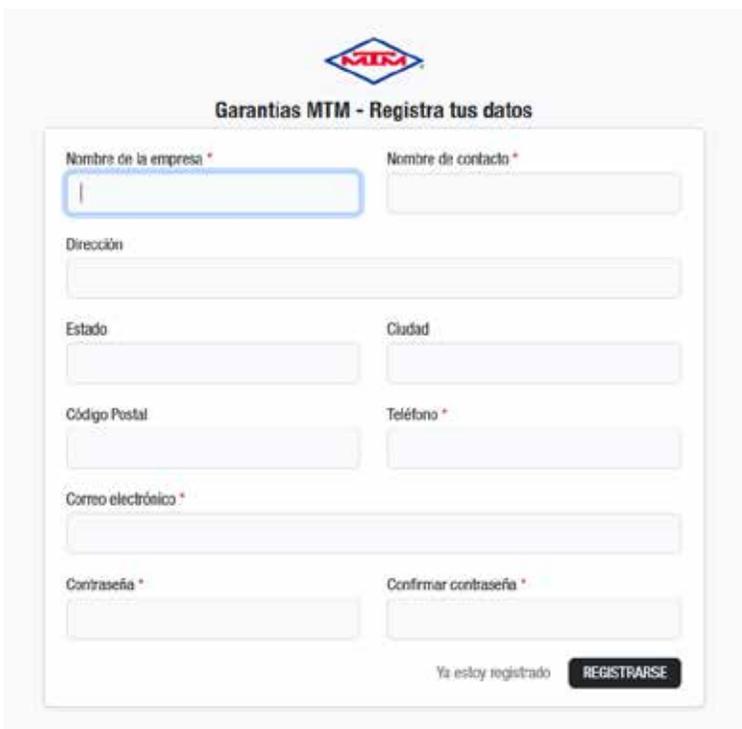


Garantías MTM

Correo electrónico

[¿No tienes cuenta? Regístrate aquí](#)

**SIGUIENTE**



Garantias MTM - Registra tus datos

Nombre de la empresa \*

Nombre de contacto \*

Dirección

Estado

Ciudad

Código Postal

Teléfono \*

Correo electrónico \*

Contraseña \*

Confirmar contraseña \*

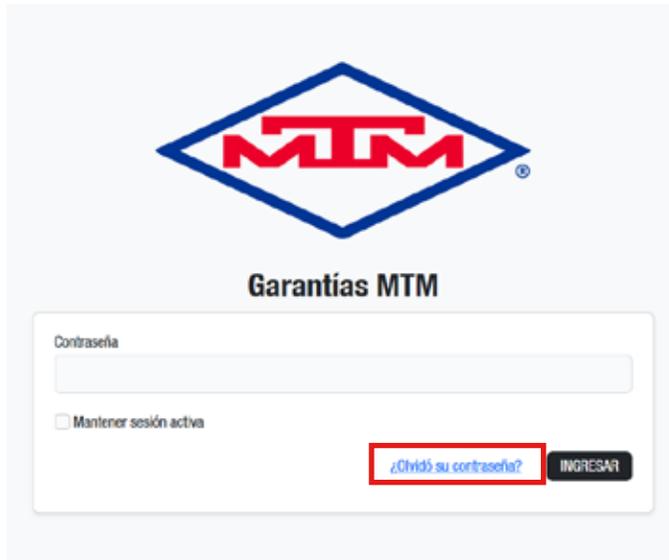
[Ya estoy registrado](#) **REGISTRARSE**

Esto te llevará a un formulario donde deberás ingresar los datos de tu empresa y los de la persona encargada de gestionar las solicitudes de garantía.

Una vez que completes el formulario, tendrás acceso inmediato a nuestro portal de garantías.

## Olvidé mi contraseña

En el campo 'Email' deberá ingresar su correo electrónico para el cual necesita el restablecimiento de contraseña y dar click en el botón “[enviar enlace para restablecer contraseña](#)”

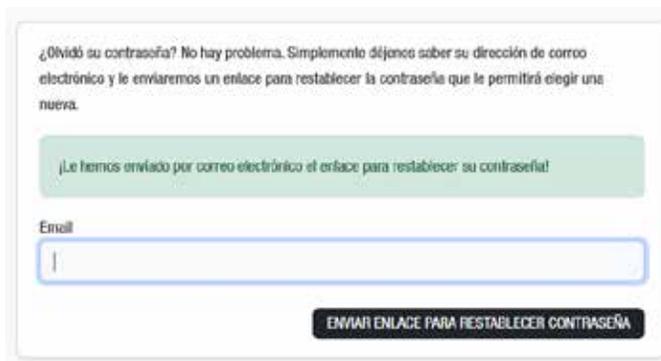


The screenshot shows the MTM login interface. At the top is the MTM logo. Below it, the text 'Garantías MTM' is displayed. There is a 'Contraseña' (Password) input field and a checkbox labeled 'Mantener sesión activa' (Keep session active). A red box highlights the link '¿Olvidó su contraseña?' (Forgot your password?) next to the 'INGRESAR' (Log In) button.



This screenshot shows the password reset request form. It features the MTM logo and 'Garantías MTM' text. A message reads: '¿Olvidó su contraseña? No hay problema. Simplemente déjenos saber su dirección de correo electrónico y le enviaremos un enlace para restablecer la contraseña que le permitirá elegir una nueva.' Below this is an 'Email' input field and a button labeled 'ENVIAR ENLACE PARA RESTABLECER CONTRASEÑA' (Send link to reset password).

Enseguida le mostrará el mensaje “[¡Le hemos enviado por correo electrónico el enlace para restablecer su contraseña!](#)” en la misma ventana; posteriormente deberá revisar su bandeja de entrada y buscar la “Notificación de actualización de contraseña” que será enviado desde [garantías@mezcladoras.com.mx](mailto:garantías@mezcladoras.com.mx) y tendrá un aspecto similar a siguiente:



This screenshot shows the confirmation message for the password reset request. It includes the same introductory text as the previous form. A green box contains the message: '¡Le hemos enviado por correo electrónico el enlace para restablecer su contraseña!' (We have sent you the link to reset your password via email!). Below this is an 'Email' input field and the 'ENVIAR ENLACE PARA RESTABLECER CONTRASEÑA' button.



This screenshot shows the content of the password reset email. It has a header 'Garantías' and a greeting '¡Hola!'. The main text says: 'Ha recibido este mensaje porque se solicitó un restablecimiento de contraseña para su cuenta.' Below this is a button labeled 'Actualizar contraseña' (Update password). Further down, it states: 'Este enlace de restablecimiento de contraseña expirará en 60 minutos.' and 'Si no ha solicitado el restablecimiento de contraseña, omite este mensaje de correo electrónico.' The email ends with 'Saludos, Garantías'.



Formulario de restablecimiento de contraseña con los siguientes campos:

- Correo electrónico
- Contraseña
- Confirmar contraseña

Botón: **RESTABLECER CONTRASEÑA**

Aquí deberá

1. Ingresar el correo electrónico para cual desea reestablecer la contraseña, este ya debe estar dado de alta en el sistema de Garantías – MTM.
2. Ingresar su nueva contraseña. Con una longitud mínima de 6 caracteres.
3. Confirmar la nueva contraseña. (Este dato debe coincidir con el 2).
4. Dar click en el botón ‘Restablecer contraseña’.

**Una vez hecho este proceso podrá firmarse con su nueva contraseña en el portal de Garantías**

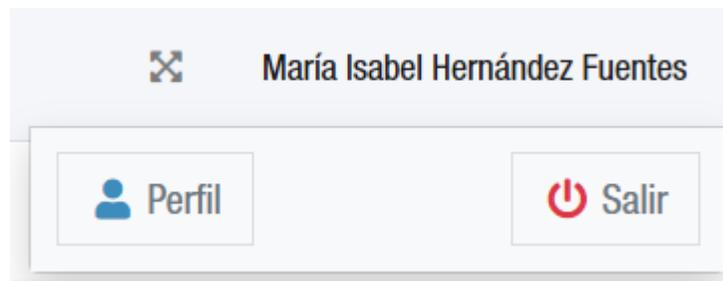
# Elementos de la plataforma

Una vez que el usuario ha ingresado correctamente, el sistema mostrará del lado izquierdo un menú lateral donde podrás acceder a todas las solicitudes de garantías, una vez dentro de ese apartado podrás apreciar la siguiente vista con el historial de garantías.

The screenshot shows the 'Solicitudes de Garantía' (Warranty Requests) interface. On the left, a dark blue sidebar contains a menu icon and the text 'Solicitudes de Garantía' (1). The main area has a header with a search bar 'Buscar por No. Garantía' (2) and a '+ Nueva Garantía' button (3). Below the header is a table with columns: No. Garantía, Fecha, Reportado por, Forma de compra, Dato, Tipo de reclamo, Serie/OC, Modelo, Estatus, and Acciones. A single row is visible with data: 4120, 06/09/2024, Jaime Perez, De forma directa con MTM, Luis Maldonado, Equipo Montado, 7658998798, M89877, and 'Documentación' (4). The 'Documentación' cell is highlighted in yellow.

Los elementos de esta vista son:

- 1 Menú:** Se muestra a la izquierda de la pantalla y contiene la lista de opciones a las que se puede ingresar en base al rol del usuario firmado. Se puede mostrar/ocultar dando click en el botón ☰ que se encuentra a la derecha de este apartado oscuro.
- 2 Nombre del usuario:** Además de mostrar el nombre del usuario es un enlace para mostrar el perfil del usuario o cerrar la sesión. Al dar click se muestran las opciones:



**Perfil:** Al dar click se muestra una ventana similar a

A screenshot of the 'Perfil' page in the 'Garantías MTM' system. The page shows the user's name 'María Isabel Hernández Fuentes' and email 'isabel.hernandez@mail.com'. Below this is a section for 'Actualizar contraseña' with three input fields: 'Contraseña actual', 'Nueva contraseña', and 'Confirmar contraseña'. A 'GUARDAR' button is located at the bottom right of the form.

**Salir:** Cierra la sesión del usuario.

- 3. Botón 'Nueva garantía':** Abre el formulario para capturar una nueva solicitud de garantía. (ver Nueva garantía)
- 4 Lista de garantías:** Muestra el historial de solicitudes organizadas por Número de garantía, con las columnas:
  - **No. Garantía:** Indica el número consecutivo de registro.
  - **Fecha registro:** Fecha en que se capturó en el sistema la solicitud.
  - **Código postal:** Código postal al que se enviará el producto para el que aplicó la garantía. Este dato se obtiene hasta que la garantía fue 'Aceptada' y el comprador llenó los datos de envío.
  - **Modelo:** Modelo del producto para que se solicita la garantía.

- **Número serie:** Puede ser uno o más números de serie para los que se ha solicitado la garantía.
- **Estatus:** Indica el estado del proceso de la solicitud.
  - ▶ Documentación (Amarillo)
  - ▶ Análisis (Azul)
  - ▶ Aceptada (Verde)
  - ▶ Cortesía comercial (Gris)
  - ▶ Rechazada (Rojo)
- **Acciones:** Opciones de acción sobre la solicitud.
  - ▶ **Ver detalles:** Muestra la información completa de la solicitud, incluyendo evidencias y los datos de envío (Si es que la solicitud ya fue 'Aceptada' y el comprador ya los ha capturado).

☰
David

**Garantía No. 4003** Creada por: David Ortuño -- dortuno@pasa.mx

**Datos del cliente**

<b>Número de factura:</b> 940002638	<b>Nombre:</b> David Ortuño	<b>Email:</b> dortuno@pasa.mx
<b>RFC:</b> PAL940723AG1	<b>Razón Social:</b> PROMOTORA AMBIENTAL DE LA LAGUNA	<b>Núm. de cliente:</b> 909718

**Datos del producto**

<b>SKU:</b> MP0010041	<b>Modelo:</b> COMPACTADOR MP 20 Yd3 MNT	<b>Serie:</b> 2209894
-----------------------	--	-----------------------

**Datos del problema**

**Descripción:** FALLA

**Números de parte involucrados:**

Cantidad	Número de parte	Descripción
1	MI2240012	Pieza x

**Evidencias:**



test doc.docx

Descargar zip con todas las evidencias (3 archivos)

**Datos de envío** ✎ Modificar datos de envío

<b>Empresa destinatario:</b> Maquinaria Central	<b>Nombre destinatario:</b> Fernando Vargas	<b>Teléfono destinatario:</b> 7765432155
<b>Calle:</b> Pedregal	<b>Número exterior:</b> 45	<b>Número interior:</b> 1
<b>Colonia:</b> Loma Bonita	<b>Ciudad:</b>	<b>Municipio:</b> Apan
<b>Estado:</b> Hidalgo	<b>Código Postal:</b> 43900	<b>Fecha de última actualización:</b> 18/07/2024 11:09:09

- **Seguimiento:** Al dar click en este botón se mostrará el historial del seguimiento que se le ha dado a la solicitud; aquí el cliente podrá enviar y recibir mensajes para comunicarse con el área de Atención al cliente desde que se inicia la solicitud hasta que se cierre.



1. Escribir el mensaje que desea enviar al departamento de Atención al cliente.

El dato es **obligatorio** (no debe quedar vacío) y debe contener máximo 255 caracteres.

2. Puede adjuntar archivos Es **requerido al menos 1** Acepta cualquier tipo de documento.

Cada archivo debe pesar máximo 2MB.

No hay límite en la cantidad de documentos.

3. Al dar click en el botón 'Enviar' se guardará la información capturada y se le mostrará a los agentes de Atención al cliente.

# Nueva Garantía

Nota: El usuario debe contar con la factura a la mano para agilizar la captura de datos y corroborar las consultas que se hacen en el proceso.

El proceso para crear una nueva solicitud de garantía implica 2 pasos principales, llenar datos del cliente y llenar datos del producto:

## 1. Datos del cliente:

Para comenzar, ingresa tus datos de contacto. Asegúrate de usar el correo con el que te registraste en nuestra plataforma para continuar correctamente.



The screenshot displays the 'Nueva solicitud de garantía' (New warranty request) form in the MTM Guarantías system. The form is divided into two main sections. The top section, 'Datos de quien reporta' (Data of who reports), is highlighted in orange and contains the following information: 'Nombre de la empresa: PSA', 'Teléfono: 7765432290', 'Contacto: María Isabel Hernández Fuentes', 'Email: isabel.hernandez@mtm.com', and 'Domicilio: Av. Constitución #362, Col. Héroes de la república - Huitingo - Emiliano Zapata - CP 43675'. The bottom section, 'Datos de quien reporta', contains three input fields: 'Nombre:' with the value 'Saraí Hernández', 'Teléfono:', and 'Puesto:'.

## 2. Datos del producto:

Después, selecciona el método de compra que aplicó para tu equipo: puede ser a través de una financiera, un distribuidor, o directamente con MTM. Luego, elige el tipo de equipo que vas a reportar, ya sea equipo montado, desmontado o refacciones.

Dependiendo del equipo seleccionado, se te pedirá ingresar el número de serie del equipo. Si estás reportando una refacción, deberás ingresar el número de orden de compra.

En ese mismo apartado tendrás que describir la falla que presenta y adjuntar evidencia, es requerido al menos 1 archivo. Al dar click en este campo le permitirá seleccionar los documentos que desee adjuntar como evidencias de la solicitud. Permite seleccionar cualquier tipo de documento de máximo 20 MB cada uno.

**Datos del producto**

Forma de compra: De forma directa con MTM Nombre del Asesor Comercial: Nombre del Asesor Comercial

Tipo de reclamo: Refacciones Número de Orden de Compra: Número de Orden de Compra

Modelo:

Descripción de la falla:

Evidencias:  Sin archivos seleccionados Máximo 20MB cada archivo

[Ver política de retención de evidencias 60 días.](#)

Al dar click en el botón 'Guardar' se validarán los datos ingresados, se guardará la nueva solicitud y mostrará la lista de garantías con un mensaje de éxito y número del nuevo registro en la parte superior.

Historial de Garantías

La garantía número 36 se ha creado correctamente

Solo mis garantías  Todas las garantías de mi organización

No. Garantía	Fecha registro	Código Postal	Modelo	Número Serie	Estatus	Acciones
1	01/08/2023	CHUMACERA N.E.		123G67	Análisis	<input type="button" value="Ver"/> <input type="button" value="Más"/>

Si hubiera algún error de validación el sistema regresará la lista de errores encontrados para que el usuario los corrija y vuelva a intentar Guardar.



 [www.mezcladoras.com.mx](http://www.mezcladoras.com.mx)

 [info@mezcladoras.com.mx](mailto:info@mezcladoras.com.mx)

 +52 222 708 7604

 Puebla, México