

CASO DE ÉXITO · SOFTWARE A MEDIDA

El reclamo nace adentro de la planta de otro, y hay que enterarse a tiempo.

Cómo **Altomonte Servicios** —limpieza, gastronomía, mantenimiento y áreas verdes dentro de las instalaciones de sus clientes, en Argentina— reemplazó el teléfono y el WhatsApp por *un canal medido que el propio cliente puede mirar*.

CLIENTE



SECTOR

Servicios tercerizados · facilities

PAÍS

Argentina

AÑO

2026

DE UN VISTAZO

El desafío: quien ve el problema no trabaja para quien lo resuelve.

Altomonte presta servicios **dentro de las instalaciones de sus clientes**: limpieza institucional e industrial, gastronomía, mantenimiento y áreas verdes, en sitios repartidos por varias provincias. Su cartera es corporativa, en buena parte multinacional, con contratos que se renuevan una vez al año.

La dificultad del rubro no es prestar el servicio: es enterarse. Quien detecta que falta papel en un baño, que hay un derrame en el comedor o que una luminaria falla es un empleado del cliente. Ese reclamo viaja hasta el gestor del contrato y de ahí al proveedor, por teléfono o por mensaje. Llega tarde, llega distorsionado y llega convertido en queja.

Y lo que no queda registrado no se puede mostrar. En la reunión de renovación, la calidad del servicio se discute sobre percepciones — las del cliente contra las del proveedor, sin un número que las ordene.

Kembron construyó el **Portal de Servicios Altomonte**: el usuario escanea un QR pegado en la pared, carga su reclamo en menos de un minuto, el responsable del sitio recibe la alarma al instante y cada reclamo corre contra un reloj.

LO QUE LA PLATAFORMA REEMPLAZA

- La cadena de teléfono y mensajes hasta que alguien se entera.
- El aviso al supervisor, que dependía de que alguien llamara.
- Los tiempos de respuesta, que nadie medía.
- El reclamo que no correspondía al servicio y ensuciaba igual.
- El reporte del mes, armado a mano sobre lo que se recordaba.
- La reunión de renovación discutida a base de anécdotas.

El contrato no se renueva con la relación:
se renueva con un número que el cliente puede auditar.

EL CRITERIO QUE ORDENÓ EL PROYECTO

4

Audiencias sobre una sola base: usuario, responsable, dirección y cliente.

2

Relojes por reclamo: la primera respuesta y la solución definitiva, separadas.

1

Reporte del período, en PDF y en Excel, del mismo dato que muestra la pantalla.

0

Descargas. El usuario entra con la cámara del teléfono, sin instalar nada.

0

Contraseñas para el usuario final: se identifica una vez y listo.

\$0

De licencias por usuario, por sitio o por mensaje.

EL PROBLEMA DEL RUBRO

Seis lugares por donde se escapa el control de un servicio tercerizado.

Aparecen en casi toda empresa que trabaja adentro de las instalaciones de otra. Son los seis que cierra la plataforma.

1 El reclamo nace lejos de quien lo resuelve

Quien ve el problema es un empleado del cliente. Para llegar al proveedor pasa por dos o tres personas, y cada salto le agrega demora y le saca precisión.

2 Nadie sabe cuánto se tardó

Sin registro no hay tiempo de respuesta ni de resolución. Que se atendió rápido o que esa vez tardaron valen lo mismo en una discusión de contrato.

3 El aviso depende de que alguien llame

Que el responsable del sitio se entere a tiempo queda librado a una cadena de personas. Si un eslabón está ocupado, el reclamo espera.

4 El cliente no ve el servicio que paga

El gerente que firma la renovación no tiene cómo comprobar el nivel de servicio salvo preguntando adentro de su propia empresa, casi siempre cuando algo salió mal.

5 Lo que no corresponde igual pega

Una parte de lo que llega no es del servicio contratado. Sin un registro que lo deje asentado, se mezcla con el resto y ensucia un trabajo que sí se hizo bien.

6 El reporte del mes se arma a mano

Alguien junta lo que recuerda y lo escribe. Llega tarde, no se puede auditar y no sirve para corregir nada mientras el mes todavía corre.

NO ES UN PROBLEMA DE GENTE

Aparecen igual con un equipo excelente. Son problemas de estructura: falta un canal directo entre quien tiene el problema y quien puede resolverlo.

NO LO CIERRA UN GRUPO DE MENSAJERÍA

Un chat acelera el aviso pero no deja registro utilizable: no tiene estado, no tiene reloj, no distingue lo que no corresponde y no se puede auditar.

LOS SEIS SALEN DEL MISMO REGISTRO

Un reclamo bien cargado alimenta la alarma, el reloj, el indicador y el reporte del cliente. Una captura de un minuto, seis puntos cerrados.

LA SOLUCIÓN

Una plataforma, cuatro audiencias, una sola base de datos.

Todos miran el mismo dato al mismo tiempo. Lo que el usuario carga desde el celular es lo que le suena al responsable, lo que la dirección ve en el panel y lo que el cliente lee en su portal. No hay una segunda planilla que mantener al día.

USUARIO FINAL · CELULAR

Un QR en la pared y menos de un minuto

Se abre con la cámara del teléfono: sin tienda de aplicaciones y sin instalar nada. Se registra una única vez, sin contraseña, y de ahí en más el QR le abre el formulario directo. Elige sector, problema y urgencia, suma una foto y listo.

RESPONSABLE DE SITIO · CELULAR

La bandeja del sitio, en el bolsillo

Recibe la alarma en el momento en que entra el reclamo, con acceso directo. Lo toma, responde con frases preparadas, cambia el estado, deriva cuando la solución depende de un tercero y deja nota interna. Hasta dos responsables por sitio.

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

El servicio entero, sin llamar a nadie

Panel con los indicadores del período y el detalle por tipo de servicio, por urgencia y sitio por sitio. Catálogo de clientes, sitios, sectores y categorías editable sin intervención técnica, y el registro de cada aviso enviado.

CLIENTE · PORTAL PROPIO

Rendición de cuentas sin pedirla

Entra con su acceso y ve sus sitios, sus reclamos y sus indicadores del período, con el alcance verificado en cada consulta. También puede abrir reclamos, que llegan resaltados al panel del proveedor.

ADEMÁS — LO QUE SOSTIENE LA MEDICIÓN POR DEBAJO

Cada reclamo mide dos relojes por separado y los pausa fuera del horario de servicio del sitio, en feriados y mientras la solución depende de un tercero. Al crearse se lleva puestos el nombre de su categoría y los umbrales vigentes, así que cambiar la configuración en septiembre no reescribe el cumplimiento de agosto. Los reclamos fuera de alcance y los duplicados quedan registrados y visibles, pero no promedian.

UNA SOLA BASE DE DATOS, EN LA PRÁCTICA

El dato se captura una vez

Lo que se registra en la operación alimenta todo lo demás. Nadie vuelve a escribirlo en una planilla aparte.

Nadie concilia nada

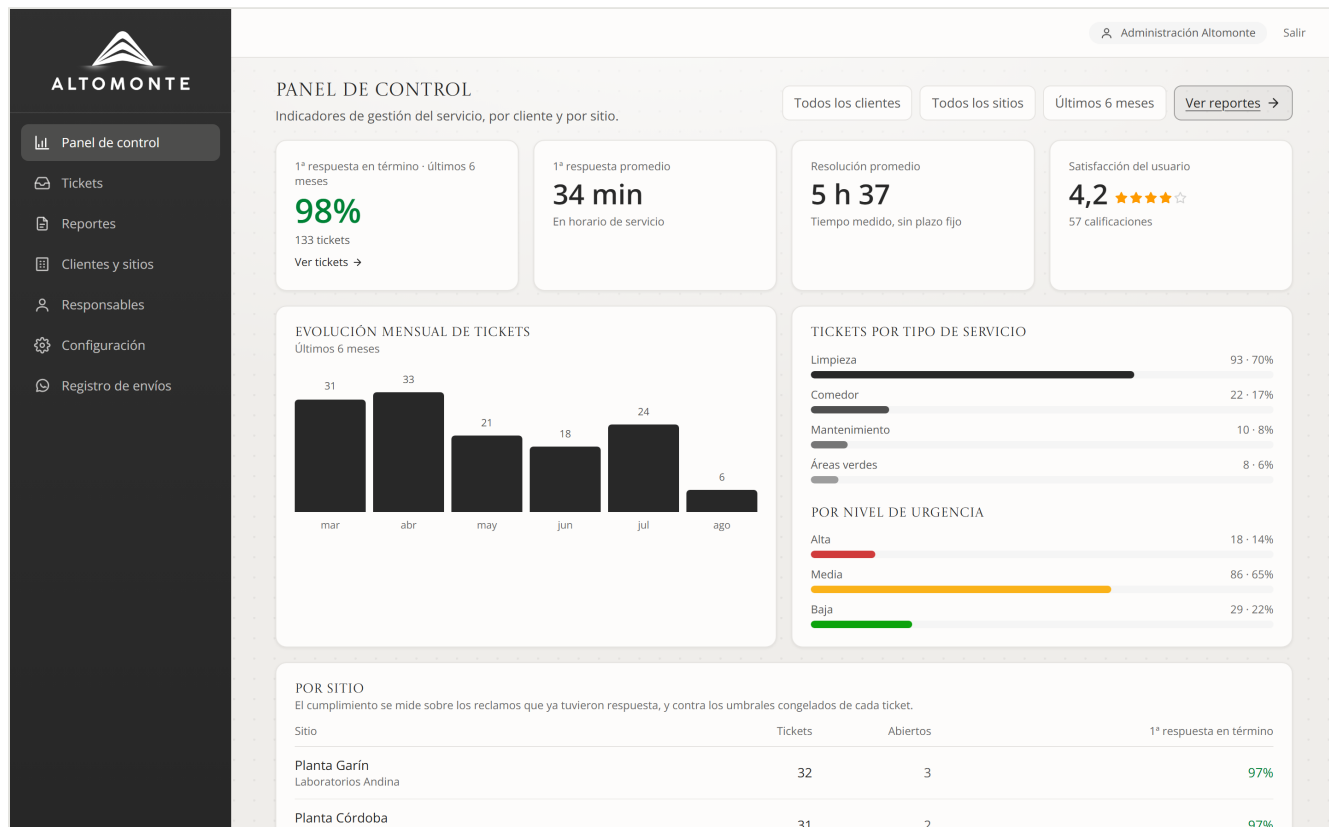
No hay un archivo de un área contra el de otra. Si dos personas ven números distintos, el problema es el dato, no el archivo.

Crece por módulos

Lo que se agrega después hereda usuarios, permisos, auditoría y reportes. Sumar no significa empezar de nuevo.

RECORRIDO · DIRECCIÓN

Abrir el sistema y ver el servicio entero, sin llamar a nadie.



Panel de control. Los indicadores que se le muestran al cliente y, debajo, el detalle por tipo de servicio, por urgencia y sitio por sitio con su cumplimiento. Datos de demostración.

Dos relojes, no uno

Responder en minutos es un compromiso; resolver depende del caso. El indicador que se compromete es el primero, el segundo se informa.

El reloj entiende el horario

El vencimiento se calcula contra el horario real de cada sitio y el calendario de feriados: un viernes a la noche no vence durante el fin de semana.

Lo que no corresponde no promedia

Los reclamos ajenos al servicio y los duplicados quedan visibles pero salen del cómputo. Miden lo que la empresa hace, no lo que le llega.

Las capturas de este documento se tomaron del sistema en funcionamiento sobre un **juego de datos de demostración**: los clientes, los sitios, los responsables y los reclamos que aparecen son inventados.

RECORRIDO · EL RECLAMO Y LA BANDEJA

Un minuto para cargarlo, y a la vista hasta que se cierra.

ALTOMONTE SERVICIOS

Casa Central Rosario
Banco del Litoral

¡HOLA! 🙌

Para poder responderte, contanos quién sos. Es una única vez: la próxima que escanees, el QR te abre directo en el formulario.

Nombre y apellido

Mail

Celular

341 123 4567

Te escribimos por WhatsApp cuando esté resuelto, y al mail en cada novedad. Va con característica, sin el 0 y sin el 15.

Continuar

No te pedimos contraseña. Usamos tus datos solo para responderte este reclamo.

Portal de Servicios Altomonte

ALTOMONTE SERVICIOS

Casa Central Rosario
Banco del Litoral

Nuevo reclamo Mis reclamos

¿QUÉ NECESITÁS?

Contanos qué pasa y lo resolvemos. Te avisamos cuando esté.

¿Qué pasó?

- Reposición de insumos
- Limpieza urgente / derrame
- Baños y sanitarios
- Oficinas y salas
- Vidrios y superficies

¿Dónde?

Elegí el sector...

Contanos un poco más

Ej.: no hay papel en el baño de hombres del primer piso

¿Qué tan urgente es?

La marcamos según lo que elegiste. Cambiala si no es así.

Lo que ve quien tiene el problema. El QR de la pared abre el alta de una sola vez y, desde ahí, el formulario: qué pasó, dónde, con qué urgencia y una foto. Datos de demostración.

Nada que instalar, ninguna clave

Pedirle una contraseña a alguien que entra una vez cada tres meses es garantizar que no entre. Se identifica una vez y el sistema lo reconoce.

Sin tomar es un estado, no un olvido

Mientras nadie lo toma, el reclamo figura sin dueño y a la vista. Tomarlo es adjudicárselo, y queda registrado quién fue.

Lo vencido se ve, no se esconde

El sistema marca lo que pasó de plazo y pide una justificación interna que no mueve el reloj: sirve para entender qué pasó, no para maquillar el número.

Las capturas de este documento se tomaron del sistema en funcionamiento sobre un **juego de datos de demostración**: los clientes, los sitios, los responsables y los reclamos que aparecen son inventados.

ANTES Y DESPUÉS

Qué cambia, en concreto, el día que el sistema entra.

PROCESO	COORDINADO A MANO	CON LA PLATAFORMA
Enterarse de un reclamo	Dos o tres personas antes de llegar al proveedor.	El usuario escanea el QR y lo carga en menos de un minuto.
Avisarle al responsable	Depende de que alguien llame o escriba.	La alarma sale sola al entrar el reclamo, con enlace directo.
Medir el tiempo	No se mide: se recuerda.	Dos relojes por reclamo, pausados fuera del horario del sitio.
Lo que no corresponde	Se mezcla con el resto y ensucia el promedio.	Se marca como fuera de alcance, queda visible y no promedia.
Mostrarle el servicio al cliente	Preguntar adentro de su propia empresa.	Portal propio con sus sitios, sus reclamos y sus indicadores.
Llegar a la renovación	Con la relación construida y anécdotas.	Con un reporte en PDF y Excel que el cliente puede auditar.

PORTAL Y API

Next.js · React · TypeScript estricto

USUARIO FINAL

Acceso por QR, sin descargas y sin contraseña

MEDICIÓN

Plazos con horario de servicio por sitio, feriados y pausas

BASE DE DATOS

PostgreSQL, con migraciones versionadas y base reconstruible desde cero

AVISOS

WhatsApp y correo, con cada envío registrado y su resultado a la vista

ENTREGA

Código fuente completo y propiedad intelectual a nombre del cliente

KEMBRON · DESARROLLO DE SOFTWARE A MEDIDA

Sistemas que se entregan, no que se alquilan.

Construimos software a medida para empresas que ya tienen una operación funcionando y necesitan que deje de sostenerse con Excel, WhatsApp y memoria. El código fuente y la propiedad intelectual quedan a nombre de su empresa, sobre tecnología estándar, sin licencias por usuario y sin dependencia del proveedor.

100 %

Del código y la propiedad intelectual,
para su empresa

\$0

De licencias por usuario, por sitio o por
mensaje

1

Base de datos, siempre descargable,
siempre suya