

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 16/06/2024

PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS					
<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de Garantías de CARRAZOS SAS</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Aplica para los trámites de Garantías de las marcas: Mazda, Kia, Volkswagen, Jac, Hino y Subaru representadas por CARRAZOS SAS.</p>				
<p>RESPONSABLES:</p> <p>Gerentes Comerciales, Gerente Posventa, Directores Posventa.</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Gerentes Comerciales, Gerente Posventa, Directores Posventa, Asesor de servicios, Asesor de repuestos, Jefe de Taller, Líder de facturación.</p>				
<p>RIESGOS Y CONTROLES</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">RIESGO</th> <th style="width: 50%;">CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No control de Ingresos y reportes de Garantías</td> <td>Seguimiento autorización de la marca para facturar garantías.</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	No control de Ingresos y reportes de Garantías	Seguimiento autorización de la marca para facturar garantías.	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ingresos de Garantías: # de ingresos mensuales/ # Ingresos reportados en las marcas x 100%
RIESGO	CONTROL				
No control de Ingresos y reportes de Garantías	Seguimiento autorización de la marca para facturar garantías.				
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Contrato de garantía de vehículo</p> <p>Política de Calidad</p> <p>Ley 1480 de 2011</p>	<p>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> Humano: personal competente y conocedor de las garantías Infraestructura: instalaciones adecuadas, almacén de repuestos Económico: Presupuesto del área de posventa 				
<p>ANEXOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Garantías Acta de destrucción Orden de Trabajo 					


 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 16/06/2024

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Recepción del cliente	<p>El Asesor da la bienvenida al cliente y realiza la <u>entrevista consultiva</u> donde toma nota de las indicaciones del cliente teniendo en cuenta para el registro en la orden, las palabras "solicita", "sugiere", "reporta", "dice", "manifiesta"; luego, con la información suministrada se analizan las necesidades de servicio y finalmente se informa al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión a realizar • Tiempos estimados de respuesta <p>Adicionalmente, el asesor de servicio debe verificar: demarcación de la posición actual de la silla del conductor, timón de dirección, la posición actual de la orientación del flujo de aire acondicionado y la emisora sintonizada.</p>	Asesor de Servicio	
1. Registro Fotográfico Inventario del Vehículo	<p>Se hace la respectiva asesoría sobre el servicio e identificación del repuesto que requiere garantía.</p> <p>Se realiza registro fotográfico al vehículo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parte externa frontal • Parte trasera • Partes laterales • parte interna • objetos que se hayan dejado dentro como: herramienta, elementos de seguridad, con el fin de sobre-guardar la propiedad del cliente. 	Asesor de servicio	

 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 16/06/2024


2. Verificación de Garantías	<p>Desde el agendamiento, call center verifica plataforma de la marca según corresponda, la vigencia de aplicación de garantía.</p> <p>El Asesor de Servicio valida los datos del vehículo en el ingreso.</p>	<p>Asesor de servicio-</p> <p>Director Posventa</p> <p>Jefe de taller</p>	
3. Orden de Trabajo	<p>El Asesor de servicio realiza la orden de trabajo en el software SPIGA en donde se relaciona la información del asesor de servicio, usuario y vehículo.</p> <p>Posteriormente, se describe la reclamación del cliente y las actividades a realizar, estas se comunican al Jefe de Taller y Director Posventa mediante la orden de trabajo para proceder a la ejecución del servicio.</p>	<p>Asesor de servicio</p> <p>Técnico</p>	
4. Diagnóstico	<p>Los Técnicos hacen inspección de vehículo con el formato indicado por cada marca.</p> <p>Jefe de Taller y/o Director Posventa verifican el estado de la(s) parte(s) del vehículo según la falla que presente y atendiendo el paso a paso establecido por asistencia técnica de cada marca para el diagnóstico.</p>	<p>Técnico</p> <p>Jefe de taller</p> <p>Director Posventa</p>	
5. Verificación referencia(s) de parte(s) cambiadas en garantía en los catálogos de repuestos	<p>Los Asesores de Repuestos en los catálogos verifican con el número de VIN la(s) referencia(s) de la(s) parte(s) del vehículo a cambiar, en caso de no existir el repuesto en el inventario del almacén, se realiza la solicitud a la marca para el correspondiente suministro,</p> <p>Se le comunica al cliente el tiempo aproximado de llegada del</p>	<p>Asesor de repuestos</p>	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 16/06/2024

	repuesto, para la efectividad de la garantía y el servicio de cambio.		
6. Ejecución de servicio mecánico	Los Técnicos proceden a realizar las actividades de reemplazo de partes por garantía, teniendo en cuenta la orden de trabajo y las indicaciones dadas por la asistencia de la marca.	Técnicos	
7. Verificación de evidencia y trámite de garantía	<p>Los Director Posventa y Analista de Garantías verifican que la evidencia y documentación requerida del procedimiento se complete en su totalidad para realizar el respectivo trámite de garantía.</p> <p>En un máximo de tres días o según lo establecido por cada marca, se registra la información en la plataforma de la solicitud de la garantía; adjuntando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VIN • Placa • Diagnóstico de taller • Orden de trabajo • Informe Técnico • Registro fotográfico • Histórico de Taller • Constancia de recibido y reparación. 	<p>Director Posventa</p> <p>Analista de garantías</p>	
8. Facturación	Director Posventa y analista de garantías envían la autorización emitida para la facturación y recobro de la marca.	<p>Director Posventa</p> <p>Analista de garantías</p>	
9. Almacenamiento de partes cambiadas por la garantía	<p>Recibida la aprobación de la solicitud de la garantía en la plataforma de la marca, se procede a almacenar</p> <p>Por disposición de marcas las partes deben estar almacenadas por un periodo de tiempo de 120 días</p>	<p>Director Posventa</p> <p>Analista de garantías</p>	

 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 16/06/2024


	<p>después de la reparación con rotulación.</p> <p>Las partes deben estar identificadas mediante la etiqueta de la marca. Debe estar en óptimas condiciones para ser leídas.</p>		
10. Disposición Final de Garantías	<p>Las garantías deben estar almacenadas por el concesionario hasta que la solicitud de garantía haya sido verificada y aprobada por la marca. Para la desnaturalización se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un listado de partes con las solicitudes que fueron aprobadas. • Solicitar a la marca la disposición de partes, cuyo almacenamiento representa un gran volumen en la bodega donde se almacena. La solicitud será evaluada por la marca y comunicará la decisión al taller. • El Gerente de servicio y el ingeniero de servicio de las marcas deben firmar las actas que se generen de la destrucción de repuestos, con fecha de realización y partes. 	<p>Director Posventa</p> <p>Analista de garantías</p>	
11. Seguimiento y Control	<p>Diariamente el Analista de garantías revisa las garantías reportadas a las marcas y hace seguimiento a autorización, devoluciones, rechazos, estudio, de la marca para facturar garantías según aplique.</p> <p>La información es reportada semanalmente al Director Posventa.</p>	Analista de garantías	

 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 16/06/2024

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	22-01-2022	Elaboración de procedimiento
2	16/06/2023	Ajuste de ítems por roles y responsables. Se cambia Líder de proceso corporativo por Director Posventa. Se agrega el paso número 1: Recepción del cliente

ELABORO	REVISO	APROBO
JESSICA GÓMEZ Analista de Garantías	LUIS FERENANDO ZAMBRANO Director Posventa HINO EDGAR RINCÓN Director Posventa Volkswagen PAOLA CRUZ Directora Posventa Mazda MIGUEL MARIÑO Director Posventa KIA	LUIS JOSE LEAL ESCOBAR GERENTE GENERAL

 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS	Versión: 02
		Fecha de Vigencia: 16/06/2024

	<p>HAROL ANDRÉS PINEDA Director Posventa HINO/SUBARU</p> <p>DANIEL CHITIVA Director Posventa JAC</p>	
--	--	--