

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS MOTOCICLETAS	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 21/04/2024

PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS MOTOCICLETAS							
<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de Garantías de Motos CARRAZOS SAS</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Aplica para los trámites de Garantías de las marcas: Hero, Ayco, Suzuki y Fratelli representadas por CARRAZOS SAS.</p>						
<p>RESPONSABLES:</p> <p>Gerente Motos</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Asesor de Posventa motos, Técnico Posventa, Gerente Motos</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>Gestión con la marca, autorización de soportes</td> </tr> <tr> <td>Vencimiento de tiempos</td> <td>Registro y control de documentos anexos</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	No control de Ingresos y reportes de Garantías	Gestión con la marca, autorización de soportes	Vencimiento de tiempos	Registro y control de documentos anexos	<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	Gestión con la marca, autorización de soportes						
Vencimiento de tiempos	Registro y control de documentos anexos						
<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 <ul style="list-style-type: none"> Orden de Trabajo GP-FOR-03 							


 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS MOTOCICLETAS	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 21/04/2024

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Agendamiento Clientes	<p>El procedimiento inicia con el agendamiento de la cita de los clientes que reportan o solicitan la garantía.</p> <p>Mediante llamada o presencialmente la Agente call center de motos registra la cita en el planeador de SPIGA y se le comunica al cliente.</p>	Agente Call Center Motos	
2. Orden de Trabajo	<p>El Asesor de servicio registra la orden de trabajo relacionando la información del vehículo y kilometraje.</p> <p>Posteriormente, el cliente describe en el formato la reclamación la solicitud de la garantía, estas se comunican al técnico para ser validadas en el diagnóstico.</p>	Asesor de posventa motos	
3. Diagnóstico	<p>Los Técnicos hacen inspección de vehículo y registra el diagnostico en la orden de trabajo y cuando aplique con el formato de cada marca.</p> <p>Cuando el diagnostico confirma la garantía, el asesor de posventa motos ingresa a SPIGA para hacer la apertura de Orden de trabajo con la relación de garantías.</p>	<p>Técnico</p> <p>Asesor de Posventa Motos</p>	
4. Notificación a Marcas	<p>De acuerdo con los lineamientos de cada marca se realiza el trámite de notificación para aprobación, cargando la información de orden de trabajo, registro fotográfico de la pieza, motor y chasis:</p> <ul style="list-style-type: none"> HERO: Para el caso de la marca HERO se reporta la novedad de garantía a la marca en la plataforma DATA PRO AYCO: Se realiza cargue de los documentos mediante correo 	Asesor de repuestos	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS MOTOCICLETAS	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 21/04/2024

	<p>electrónico (se debe adjuntar foto de la pieza y/o videoclip por whatsapp)</p> <ul style="list-style-type: none"> • SUZUKI: Se diligencia formato de Informe Técnico de la marca. • FRATELLI: Se realiza cargue de la información en la plataforma de la marca. <p>La Marca notifica aprobación y/o desaprobación de la garantía teniendo en cuenta los requisitos específicos. El Asesor Posventa notifica al cliente de la respuesta dada por la Marca.</p>		
5. Solicitud compra de repuesto a cambiar	<p>Asesora de posventa Motos realiza solicitud de compra de repuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hero: Se realiza la solicitud de compra en la solicitud de compras semanales realizada al área de adquisiciones, se reporta a la marca el soporte de pago. - Suzuki: Se solicita anticipo de la compra y se envía el soporte de la misma a la marca. - AYCO y FRATELLI no requieren de este proceso debido a que las marcas realizan el envío del repuesto sin cobro. 		
6. Ejecución de servicio mecánico	<p>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.</p>	Técnicos	
7. Facturación	<p>La asesora de posventa motos realiza facturación en SPIGA con el reporte de garantía en proceso hasta que la marca emita el pago por el valor de la pieza cuando aplique y la mano de obra.</p>	Asesora Posventa Motos	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS MOTOCICLETAS	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 21/04/2024

8. Almacenamiento y disposición final de partes cambiadas por la garantía	<p>Los repuestos de garantías se proceden a almacenar en el cuarto de garantías de motos. Las partes deben estar identificadas mediante la etiqueta de la marca. Debe estar en óptimas condiciones para ser leídas.</p> <p>La marca HERO semanalmente realiza recolección de los repuestos emitiendo acta de destrucción que es enviada por la marca.</p> <p>Las garantías de la marca Suzuki se deben enviar por correo certificado de forma inmediata, las marcas AYCO y Fratelli se envían a la marca mensualmente.</p>	Asesora Posventa Motos	
9. Seguimiento y Control	<p>Semanalmente Gerente Motos hace revisión de las garantías reportadas a las marcas y seguimiento a autorización de la marca para facturar garantías.</p> <p>La información es reportada mensualmente al Gerente de Posventa.</p>	Gerente Motos	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	02-12-2022	Elaboración de procedimiento
2	20-04-2023	Revisión y actualización del procedimiento. Se agregan riesgos y oportunidades.

BORO	REVISO	APROBO
 ALEJANDRA JAIME ALARCON ASESOR POSVENTA MOTOS	 ESMERALDA MORALES GERENTE MOTOS	 LUIS JOSE LEAL ESCOBAR GERENTE GENERAL