

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS						
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Garantizar la gestión y procesamiento de las garantías de acuerdo a los requisitos de cada importador en articulación con los lineamientos establecidos por CARRAZOS SAS		ALCANCE: Aplica para los trámites de Garantías de todos los contratos de concesión con los diferentes importadores.				
RESPONSABLES: Analista de garantías		PARTICIPANTES: Gerentes de Marca, Directores Posventa, Asesor de servicios, Asesor de repuestos, Jefe de Taller, Técnicos y Líder de facturación.				
RIESGOS Y CONTROLES <table><tr><th>RIESGO</th><th>CONTROL</th></tr><tr><td>No cargue de las garantías en los tiempos establecidos y según lo lineamientos de maraca</td><td>Seguimiento diario sobre las garantías que ingresan, pendientes por cargar y devueltas</td></tr></table>		RIESGO	CONTROL	No cargue de las garantías en los tiempos establecidos y según lo lineamientos de maraca	Seguimiento diario sobre las garantías que ingresan, pendientes por cargar y devueltas	INDICADORES: GARANTIAS: Numero de Garantías procesadas/ Numero de Garantías generadas *100% - Informe mensual de Garantías por marca que contenga: - OT de Trabajo - Fecha de entrega del vehículo - Marca - Fecha de solicitud en las plataformas de marca - Numero de solicitud - Estado de la solicitud - Tipo de solicitud (Garantía, Campaña, GoodWill, Revisión 3 meses para Subaru) - Valor MO - Valor Repuestos
RIESGO	CONTROL					
No cargue de las garantías en los tiempos establecidos y según lo lineamientos de maraca	Seguimiento diario sobre las garantías que ingresan, pendientes por cargar y devueltas					
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Contrato de garantía de vehículo Política de Calidad		RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) Humano: personal competente y conocedor de las garantías				

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

Ley 1480 de 2011: Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones Manual de Garantías e Instructivos de Cada marca	• Infraestructura: instalaciones adecuadas, almacén de repuestos • Económico: Presupuesto del área de posventa • Equipo Tecnológico: PC
--	--

ANEXOS:

- Manual de Garantías
- Instructivos de Garantías
- Acta de destrucción
- Orden de Trabajo
- Diagnósticos e informes técnicos
- Informe mensual de Garantías GP-FOR- 46
- Formato de recepción y almacenamiento de piezas de garantía GP-FOR47

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Recepción del cliente	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: • Revisión para realizar • Tiempos estimados de respuesta	Asesor de Servicio	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

	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.		
2. Registro Fotográfico Inventario del Vehículo	Se hace la respectiva asesoría sobre el servicio e identificación del repuesto que requiere garantía. Se realiza registro fotográfico al vehículo: • 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	
3. Verificación de Garantías	Desde el agendamiento, call center verifica plataforma de la marca según corresponda, la vigencia de aplicación de garantía. El Asesor de Servicio valida los datos del vehículo en el ingreso. Adicional se debe verificar si el vehículo cuenta con compañías vigentes y se generando un trabajo adicional en la Cita y posterior OT, adicional en observaciones se debe generar la descripción por el call center y por el asesor de servicios respecto si el vh cuenta con la campaña vigente.	Asesor de servicio- Callcenter	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

4. Orden de Trabajo	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. 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. La orden de trabajo debe incluir la firma de cliente y la declaración manifiesta del cliente del fallo ocurrido	Asesor de servicio Técnico	
5. Diagnóstico	Los Técnicos hacen inspección de vehículo con el formato indicado por cada marca y realiza un levantamiento fotográfico de acuerdo a los requisitos de marca y procedimiento de garantías. 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.	Técnico Jefe de taller Director Posventa Analista de Garantías	
6. Verificación referencia(s) de parte(s) cambiadas en garantía en los catálogos de repuestos	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, Se le comunica al cliente el tiempo aproximado de llegada del repuesto,	Asesor de repuestos	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

	para la efectividad de la garantía y el servicio de cambio.		
7. 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	
8. Verificación de evidencia y trámite de garantía	El analista de Garantías verifica que la evidencia y documentación requerida del procedimiento se complete en su totalidad para realizar el respectivo trámite de garantía. 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: • VIN • Placa • Diagnóstico de taller • Orden de trabajo • Informe Técnico • Registro fotográfico • Histórico de Taller • Constancia de recibido y reparación.	Analista de Garantías.	
9. Facturación	Director Posventa y/o Analista de Garantías envía la autorización emitida para la facturación y recobro de la marca.	Director Posventa Analista de Garantías	
10. Almacenamiento de partes cambiadas por la garantía	Recibida la aprobación de la solicitud de la garantía en la plataforma de la marca, se procede a almacenar Por disposición de marcas las partes deben estar almacenadas por un periodo de tiempo de 120 días	Analista de Garantías.	GP-FOR47

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

	después de la reparación con rotulación. Las partes deben estar identificadas mediante la etiqueta de la marca. Debe estar en óptimas condiciones para ser leídas. Se debe garantizar la custodia de estas, el técnico debe entregar la pieza y firmar el formato de recepción y almacenamiento de piezas de garantía GP-FOR47		
11. Disposición Final de Garantías	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: • 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 director Posventa, Analista de Garantías, Jefe de taller y un representante del área financiera deben firmar las actas que se generen de la destrucción de repuestos, con fecha de realización y partes.	Director Posventa Analista de Garantías.	
12. Seguimiento y Control	Diariamente el Analista de Garantías registra la información en el Formato Control de Garantías GP-FOR- 33	Analista de Garantías	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

• **PROCEDIMIENTO GARANTÍAS VOLKSWAGEN**

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN	TIEMPOS
1	Identificación y/o recepción de la queja del cliente	Call center, Asesor de servicio	Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller	Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador
2	Dar apertura de OT y apertura de DISS	Asesor de servicio	Revisión OT en Spiga y DISS en ELSA	Apertura de DISS en ELSA máximo la misma fecha de apertura de OT o la fecha de extensión de la OT
3	Registrar en la OT queja manifiesta del cliente	Asesor de servicio	Revisión de OT en SPIGA	Fecha de apertura de la OT o extensión de esta
4	Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones	Asesor de repuestos	Revisión de traslado de repuestos en SPIGA	Antes de cerrar la OT
5	Registrar traslado de material antes de la fecha de reparación	Asesor de repuestos	Revisión de la OT en SPIGA	Antes de comenzar el fichaje del técnico
6	Marcación de reloj (Fichaje) de labores realizadas	Técnico	Revisión de fichaje en SPIGA	Tiempos estipulados en manual de reparaciones
7	Para el caso de piezas eléctricas, realizar plan de comprobación en ODIS y adjuntarlo al DISS	Técnico	Revisión de plan de comprobación en ELSA	Antes del cierre del DISS

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

8	Alimentación y cierre del DISS con evidencia fotográfica, fílmica y el diagnóstico del técnico descrito en el DISS	Técnico	Revisión de evidencias y cierre del DISS en ELSA	Máxima fecha de cierre del DISS, fecha de reparación del vehículo marcado en fichaje de SPIGA
9	Recepción y/o almacenamiento de la pieza causal	Analista de garantías	Entrega de pieza causal por parte del personal técnico para su resguardo y posterior destrucción	Posterior a la salida del vehículo, máximo 1 día después
10	Revisión documentos, DISS y pieza causal previo al cobro en SAGA	Analista de garantías	En la recepción de la pieza causal	El mismo día de la recepción de la pieza causal
11	Generar reclamación en SAGA para pago de garantía	Analista de garantías	Cargar en SAGA conforme a manual de garantías y procedimiento establecido por la marca	Máximo 3 días posterior a la fecha de reparación
12	Realizar seguimiento a pago de garantías	Analista de garantías	Verificar en SPIGA y en SAGA la trazabilidad de la reclamación.	Semanal

PROCEDIMIENTO CAMPAÑAS VOLKSWAGEN

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN	TIEMPOS
1	Identificación de campaña pendiente	Call center, Asesor de servicio	Revisión Control de asignación de citas, gestión base de campañas pendientes y/o llegada repentina de cliente al taller	Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

2	Dar apertura de OT y apertura de DISS	Asesor de servicio	Revisión OT en Spiga y DISS en ELSA	Apertura de DISS en ELSA máximo la misma fecha de apertura de OT o la fecha de extensión de la OT
3	Registrar en la OT información de la campaña, código y descripción	Asesor de servicio	Revisión de OT en SPIGA	Fecha de apertura de la OT o extensión de esta
4	Revisar referencia de las piezas correspondan al vehículo según boletín de campaña	Asesor de repuestos	Revisión de traslado de repuestos en SPIGA	Antes de cerrar la OT
5	Registrar traslado de material antes de la fecha de reparación	Asesor de repuestos	Revisión de la OT en SPIGA	Antes de comenzar el fichaje del técnico
6	Marcación de reloj (Fichaje) de labores realizadas	Técnico	Revisión de fichaje en SPIGA	Tiempos estipulados en manual de reparaciones
7	Alimentación y cierre del DISS con evidencia fotográfica, fílmica del procedimiento realizado, conforme al boletín	Técnico	Revisión de evidencias y cierre del DISS en ELSA	Máxima fecha de cierre del DISS, fecha de reparación del vehículo marcado en fichaje de SPIGA
9	Recepción y/o almacenamiento de la pieza causal	Analista de garantías	Entrega de pieza causal por parte del personal técnico para su resguardo y posterior destrucción	Posterior a la salida del vehículo, máximo 1 día después
10	Revisión documentos, DISS y pieza causal previo al cobro en SAGA	Analista de garantías	En la recepción de la pieza causal	El mismo día de la recepción de la pieza causal

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

11	Generar reclamación en SAGA para pago de garantía	Analista de garantías	Cargar en SAGA conforme a manual de garantías y procedimiento establecido por la marca	Máximo 3 días posterior a la fecha de reparación
12	Realizar seguimiento a pago de campañas	Analista de garantías	Verificar en SPIGA y en SAGA la trazabilidad de la reclamación.	Semanal

PROCEDIMIENTO GARANTÍAS MAZDA

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN	TIEMPOS
1	Identificación y/o recepción de la queja del cliente	Call center, Asesor de servicio	Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller	Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador
2	Dar apertura de OT	Asesor de servicio	Revisión OT en Spiga	Al ingreso del vehículo al taller
3	Registrar en la OT queja manifiesta del cliente	Asesor de servicio	Revisión de OT en SPIGA	Fecha de apertura de la OT
4	Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones	Asesor de repuestos	Revisión de traslado de repuestos en SPIGA	Antes de cerrar la OT
5	Registrar traslado de material antes de la fecha de reparación	Asesor de repuestos	Revisión de la OT en SPIGA	Antes de comenzar el fichaje del técnico
6	Reparación conforme a boletines de marca y/o manual de taller, adicional marcación	Técnico	Revisión de fichaje en SPIGA	Tiempos estipulados en manual de reparaciones

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

	de reloj (Fichaje) de labores realizadas			
7	Alimentación de IVUO con las evidencias fotográficas y envío de las mismas, vía electrónica a analista de garantías (correo corporativo, WhatsApp)	Técnico	Diagnóstico y procedimiento de reparación de la marca	Al momento de realizar el fichaje y reparación del vehículo
8	Recepción y/o almacenamiento de la pieza causal	Analista de garantías	Entrega de pieza causal por parte del personal técnico para su resguardo y posterior destrucción	Posterior a la salida del vehículo, máximo 1 día después
9	Revisión documentos, elaboración de informe técnico con evidencias	Analista de garantías	En la recepción de documentos firmados por cliente	El mismo día de la salida del vehículo
10	Generar reclamación en plataforma MC-Sinco para pago de garantía	Analista de garantías	Cargar en MC-Sinco conforme a manual de garantías y procedimiento establecido por la marca	Máximo 3 días hábiles (lunes a sábado) posterior a la fecha de reparación
12	Realizar seguimiento a aprobación y posterior pago de garantías	Analista de garantías	Verificar en SPIGA y en MC-Sinco la trazabilidad de la reclamación.	Diario

PROCEDIMIENTO CAMPAÑAS MAZDA

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN	TIEMPOS
1	Identificación de la campaña y/o recepción de del	Call center, Asesor de servicio	Revisión Control de asignación de citas y/o llegada	Al momento de agendar cita y/o

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

	cliente citado por call center		repentina de cliente al taller	recibir al cliente en mostrador
2	Dar apertura de OT	Asesor de servicio	Revisión OT en Spiga	Al ingreso del vehículo al taller
3	Registrar en la OT N° de campaña	Asesor de servicio	Revisión de OT en SPIGA	Fecha de apertura de la OT
4	Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones	Asesor de repuestos	Revisión de traslado de repuestos en SPIGA	Antes de cerrar la OT
5	Registrar traslado de material antes de la fecha de reparación	Asesor de repuestos	Revisión de la OT en SPIGA	Antes de comenzar el fichaje del técnico
6	Reparación conforme a boletines de marca y/o manual de taller, adicional marcación de reloj (Fichaje) de labores realizadas	Técnico	Revisión de fichaje en SPIGA	Tiempos estipulados en manual de reparaciones
7	Alimentación de IVUO con las evidencias fotográficas y envío de las mismas, vía electrónica a analista de garantías (correo corporativo, WhatsApp)	Técnico	Diagnóstico y procedimiento de reparación de la marca	Al momento de realizar el fichaje y reparación del vehículo
9	Recepción y/o almacenamiento de la pieza causal (si aplica)	Analista de garantías	Entrega de pieza causal por parte del personal técnico para su resguardo y posterior destrucción	Posterior a la salida del vehículo, máximo 1 día después

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHÍCULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

10	Revisión documentos, elaboración de informe técnico con evidencias	Analista de garantías	En la recepción de documentos firmados por cliente	El mismo día de la salida del vehículo
11	Generar reclamación en plataforma MC-Sinco para pago de garantía	Analista de garantías	Cargar en MC-Sinco conforme a manual de garantías y procedimiento establecido por la marca	Máximo 3 días hábiles (lunes a sábado) posterior a la fecha de reparación
12	Realizar seguimiento a pago de campañas, las cuales quedan aprobadas automáticamente	Analista de garantías	Verificar en SPIGA y en MC-Sinco la trazabilidad de la reclamación.	Diario

PROCEDIMIENTO GARANTÍAS KIA, CON AUTORIZACIÓN PWA REQUERIDA

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN	TIEMPOS
1	Identificación y/o recepción de la queja del cliente	Call center, Asesor de servicio	Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller	Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador
2	Dar apertura de OT	Asesor de servicio	Revisión OT en Spiga	Al ingreso del vehículo al taller
3	Registrar en la OT queja manifiesta del cliente	Asesor de servicio	Revisión de OT en SPIGA	Fecha de apertura de la OT
4	Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones	Asesor de repuestos	Revisión de traslado de repuestos en SPIGA	Antes de cerrar la OT
5	Realizar cotización de las piezas necesarias según diagnóstico y manual de reparaciones	Asesor de repuestos	Revisión de la OT en SPIGA	Antes de comenzar el fichaje del técnico

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHÍCULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

6	Crear y alimentar Hotline en caso de ser necesario	Técnico	Diagnóstico del vehículo	Tiempos estipulados en manual de reparaciones
7	Consolidar pruebas fotográficas y de video según tipo de garantía	Analista de garantías	Diagnóstico y Hotline	Posterior al diagnóstico de vehículo y/o respuesta del Hotline
9	Cargar solicitud de autorización de garantía en plataforma pirámide, sección PWA	Analista de garantías	Recolección de evidencias y diagnóstico	Posterior a consolidar evidencias

PROCEDIMIENTO COBRO GARANTÍAS KIA, POSTERIOR A APROBACIÓN PWA

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN	TIEMPOS
1	Citar a cliente para reparación	Call center, Asesor de servicio	Autorización PWA	Al momento de recibir confirmación de la autorización por parte de la importadora
2	Continuación OT abierta en el diagnóstico	Asesor de servicio	Revisión OT en Spiga	Al momento de recibir al cliente para la reparación
3	Revisar, cargar y/o solicitar referencia de la pieza correspondiente al vehículo según manual de reparaciones	Asesor de repuestos	Revisión de traslado de repuestos en SPIGA	Antes de cerrar la OT
4	Iniciar reparación, reemplazo o ajuste de piezas según manuales	Técnico	Hotline, manual de reparaciones	Al comenzar el fichaje en OT

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

5	Envío de evidencias de eliminación y/o reparación de la falla vía Whatsapp	Técnico	Diagnóstico del vehículo	Tiempos estipulados en manual de reparaciones
6	Consolidar pruebas fotográficas y de video de la reparación	Analista de garantías	Reparación	Posterior a la reparación
7	Cargar cobro de garantía SRG, adjuntando los formatos de entrega firmados, foto del kilometraje de salida y VDN de salida	Analista de garantías	Recolección de evidencias y diagnóstico	Posterior a consolidar evidencias

PROCEDIMIENTO GARANTÍAS KIA, PROVEEDOR SOUND EXPRESS (CENTROS DE ENTRETENIMIENTO O RADIOS)

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN	TIEMPOS
1	Identificación y/o recepción de la queja del cliente	Call center, Asesor de servicio	Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller	Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador
2	Dar apertura de OT	Asesor de servicio	Revisión OT en Spiga	Al ingreso del vehículo al taller
3	Registrar en la OT queja manifiesta del cliente	Asesor de servicio	Revisión de OT en SPIGA	Fecha de apertura de la OT
4	Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones	Asesor de repuestos	Revisión de traslado de repuestos en SPIGA	Antes de cerrar la OT

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

5	Recopilar fotos y videos de la falla, de las conexiones y etiquetas del radio	Técnico	Diagnóstico del vehículo	Tiempos estipulados en manual de reparaciones
6	Cargar pruebas en aplicación Webex para solicitar autorización de cambio de radio	Analista de garantías	Diagnóstico	Posterior al diagnóstico de vehículo
7	Cargar solicitud de autorización de garantía en plataforma pirámide, sección PWA, una vez sea aprobada por Sound Express	Analista de garantías	Recolección de evidencias y diagnóstico	Posterior a consolidar evidencias

NOTA: Una vez aprobado el PWA de las garantías Sound Express, se realiza el mismo procedimiento de cobro descrito anteriormente

PROCEDIMIENTO CAMPAÑAS KIA

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN	TIEMPOS
1	Identificación de la campaña y/o recepción de del cliente citado por call center	Call center, Asesor de servicio	Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller	Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador
2	Dar apertura de OT	Asesor de servicio	Revisión OT en Spiga	Al ingreso del vehículo al taller
3	Registrar en la OT información de la campaña	Asesor de servicio	Revisión de OT en SPIGA	Fecha de apertura de la OT
4	Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según	Asesor de repuestos	Revisión de traslado de repuestos en SPIGA	Antes de cerrar la OT

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

	manual de reparaciones			
5	Recopilar fotos y videos del procedimiento de campaña	Técnico	Diagnóstico del vehículo	Tiempos estipulados en manual de reparaciones
6	Recopilar documentos firmados por cliente, fotografías e información de la campaña	Analista de garantías	Ejecución campaña	Posterior a ejecución campaña
7	Cargar solicitud de cobro de campaña en pirámide	Analista de garantías	Cobro en pirámide	Posterior a salida vehículo del taller
3	Registrar en la OT información de la campaña	Asesor de servicio	Revisión de OT en SPIGA	Fecha de apertura de la OT

PROCEDIMIENTO GARANTÍAS/CAMPAÑAS SUBARU

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN	TIEMPOS
1	Identificación y/o recepción de la queja del cliente	Call center, Asesor de servicio	Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller	Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador
2	Dar apertura de OT	Asesor de servicio	Revisión OT en Spiga	Al ingreso del vehículo al taller
3	Registrar en la OT queja manifiesta del cliente	Asesor de servicio	Revisión de OT en SPIGA	Fecha de apertura de la OT

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

4	Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones	Asesor de repuestos	Revisión de traslado de repuestos en SPIGA	Antes de cerrar la OT
5	Registrar traslado de material antes de la fecha de reparación	Asesor de repuestos	Revisión de la OT en SPIGA	Antes de comenzar el fichaje del técnico
6	Reparación conforme a boletines de marca y/o manual de taller, adicional marcación de reloj (Fichaje) de labores realizadas	Técnico	Revisión de fichaje en SPIGA	Tiempos estipulados en manual de reparaciones
7	Elaborar documentos para firma de cliente, respecto a procedimiento realizado	Asesor de servicio	Diagnóstico y procedimiento de reparación de la marca	Posterior al fichaje y reparación del vehículo
9	Recepción y/o almacenamiento de la pieza causal	Analista de garantías	Entrega de pieza causal por parte del personal técnico para su resguardo y posterior destrucción	Posterior a la salida del vehículo, máximo 1 día después
10	Revisión documentos	Analista de garantías	En la recepción de documentos firmados por cliente	El mismo día de la salida del vehículo
11	Generar reclamación en plataforma UAC-Derco para pago de garantía	Analista de garantías	Cargar en UAC conforme a manual de garantías y procedimiento establecido por la marca	Máximo 6 días hábiles (lunes a sábado) posterior a la fecha de reparación
12	Realizar seguimiento a aprobación y posterior pago de garantías	Analista de garantías	Verificar en SPIGA y en MC-Sinco la trazabilidad de la reclamación.	Diario

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-10
	PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS	Versión: 04
		Fecha de Vigencia: 22/08/2027

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
3	8/05/2024	Se incluye tabla "GARANTÍAS VOLKSWAGEN" con asignación de roles y responsabilidades.
4	22/08/2025	Se modifican las actividades del procedimiento y se incluyen las marcas Mazda, Kia, Subaru e Hino Se Anexa: - Informe mensual de Garantías GP-FOR- 46 - Formato de recepción y almacenamiento de piezas de garantía GP-FOR47 Se genera actualización en la base documental y vigencia del procedimiento , se cambia el Rol de gerente general por director general y el logo de la organización

ELABORO	Analista de Garantías
REVISO	Gerente Administrativa y Financiera
APROBO	Director General