

PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE FLOTA

ANTE UNA INCIDENCIA POR DAÑO

- Introducción:

A continuación se va a dejar procedimentado la forma de actuar del departamento ante aquellos vehículos que lleguen a descarga con daños, ya sean leves arañazos o golpes, y como se actúa ante los diferentes proveedores.

Siguiendo el mapa de procesos, se puede observar que llegados a este punto, es decir, que tras chequear los coches por medio del personal de Transfer, se observa que el coche ha llegado con daños, el coche se recepciona igual, pero no pasa a estado de alquiler, sino que queda en depósito, es decir, no puede ser alquilado por el departamento comercial. En este momento se inicia una gestión desde la sección de Flota con los diferentes proveedores para subsanar esta situación. Observar que la forma de proceder es muy parecida que en las incidencias causadas por faltantes.

- Procedimiento:

1. En *delegación*, tras recibir de Transfer el albarán donde aparece la falta del faltante, se accede a la siguiente ruta:

R:// \$ Albaranes Vehículos Nuevos / Delegación en cuestión

Una vez dentro, se guarda fuera de las carpetas el albarán escaneado (incidencia-marca-fecha.pdf).

Ejemplo: observar .pdf ejemplo de unas de las incidencias en el mapa de procesos.

2. A diferencia con los faltantes, se deben introducir fotos de los daños en el servidor, que serán enviadas al proveedor. Se guardarán en la siguiente ruta:

R:// \$ Albaranes Vehículos Nuevos / Delegación / 201x / Fotos incidencias.

3. Desde *Flota*, se imprime y se guarda en la misma ruta, en la carpeta "Albaranes incidencias".

4. Paralelamente, estos albaranes son registrados en la ruta:

S:// Operaciones / Común / Compras / Compras 201x / Incidencias 201x / Excel incidencias.xls (hoja cálculo incidencias)

Ejemplo: observar .xls del 2011 en el mapa de procesos.

5. Flota dependiendo de la marca del fabricante, sigue el procedimiento de éste, lo podemos encontrar en el Excel de la siguiente ruta:

S:// Operaciones / Común / Compras / Compras 201x / Incidencias 201x / procedimientos por marcas.xls

Nota: observar en el mapa de procesos el archivo .xls con los diferentes procedimientos por marca.

6. En este momento desde Flota se genera la reclamación al proveedor.

- a. Este correo debe ser enviado en menos de 5 días.
 - i. Adjuntando albarán.
 - ii. Firma del conductor.

7. Tras respuesta del proveedor, diferentes casuísticas:

- a. El proveedor recoge el vehículo, lo repara y lo retorna de nuevo a la delegación.
 - i. Indicar vía mail al proveedor que tiene de 5 días para devolver el coche → si no fuera así, se le cobrarán los días de retraso.
 - ii. En todos los casos, Recoge-Devuelve → proveedor.
 - iii. Desde Flota, se pasa en Excel, de Hoja cálculo Incidencias → Hoja cálculo Solucionado.
- b. El proveedor pide presupuesto.
 - i. Indicar vía mail que se dispone de 5 días para contestar el presupuesto → si no es así, se entenderá como aceptado.

- ii. Petición de presupuesto al responsable de Postventa.
- iii. Tras aceptación, se le hace llegar información al departamento de finanzas (importe y concepto).
- iv. Tras enviar factura, la incidencia en el Excel incidencias, pasa de Hoja cálculo Incidencias → hoja cálculo Facturados.
- v. Desde Flota → aviso a delegación para cambio de estado en el vehículo, Depósito → Disponible.
- vi. Cuando sea cobrado, en el Excel, se pasa de Hoja cálculo Facturados → hoja cálculo Solucionados.