

PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE LA FLOTA DE RECOMPRA

Según se observa en el mapa de procesos, podemos ver que tras todo el periodo de tenencia de los vehículos, gestionada por el departamento de postventa dentro del área de operaciones, llega la hora de realizar la devolución de éstos al fabricante. Ésta será gestionada por el departamento de Flota.

Primeramente, deberemos consultar el **Máster** para conocer el orden de las devoluciones, y de esta forma poder enfocar los esfuerzos en las primeras operaciones a devolver.

La consulta en el Máster será a través del campo **Fecha Disponibilidad Final** (Figura 1, azul), también sería posible hacerlo mediante Fecha Fin Alquiler, en el cual consultaremos desde la fecha actual hasta un largo periodo posterior, y como hemos dicho antes ordenar las devoluciones y priorizar. Otro campo que habrá que rellenar es el de Tipo, ya que las devoluciones tan solo afectan a las operaciones de Recompra.

http://recordgo.recordrentacar.net/listados/flota/flota_gestoria.asp

Vehículos por Operaciones

Fecha Disponibilidad:

Inicio: Desde ... Hasta ...

Fin: Desde ... Hasta ...

Fecha Alquiler:

Inicio: Desde ... Hasta ...

Fin: Desde ... Hasta ...

Fecha Matriculación:

Desde ... Hasta ...

Delegación:

CENTRAL
ALICANTE
GRAN CANARIA
MALAGA
MALLORCA

Tipo vehículo:

ALFA ROMEO
ASIA MOTOR
AUDI
B.M.W.
BMW
CHEVROLET
CHRYSLER

Marca: Serie : ... Modelo : ...

Motor: Potencia: Año modelo: Nº puertas:

Figura 1

Tras realizar la consulta en el Máster, se nos generará una tabla Excel que podremos tratar para disponer de la información de forma clara y ordenada.

Los campos idóneos a consultar en la tabla dinámica de Excel se considera que sean:

- Disponibilidad Final: para saber que en esta fecha los coches deberán estar a disposición del fabricante, bien sea en nuestras campas o en las campas que nos indica el proveedor.
- Alquiler Final: tras la cual los coches no podrán ser alquilados/reservados por el área Comercial.
- Proveedor devuelto: donde el motivo de elegir este campo será que como vimos en el caso del procedimiento de creación de operación, puede darse el caso que no coincidan el proveedor de entrega con el proveedor de devolución, como en el caso de la 2012-1 de Autos Montalt, que el proveedor es siempre Montalt, pero en cambio, son devueltos al mismo Montalt o a Ford España S.A, por lo que tenemos que ponernos en contacto siempre con el proveedor que recibe los coches, que será quien gestionará toda la devolución.

A continuación podemos observar como ejemplo la tabla dinámica de las devoluciones del año 2012:

| Cuenta de UNIDADES | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|------------|
| FECHA DE ALQUILER FIN | FECHA DISPONIBILIDAD FIN | PROVEEDOR DEVUELTO | Total |
| 14/09/2012 | 05/10/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | 240 |
| | Total 05/10/2012 | | 240 |
| Total 14/09/2012 | | | 240 |
| 26/09/2012 | 06/10/2012 | NISSAN IBERIA, S.A. | 200 |
| | Total 06/10/2012 | | 200 |
| Total 26/09/2012 | | | 200 |
| 01/10/2012 | 31/10/2012 | BMW IBERICA, S.A. | 125 |
| | Total 31/10/2012 | | 125 |
| Total 01/10/2012 | | | 125 |
| 08/10/2012 | 15/10/2012 | NISSAN IBERIA, S.A. | 110 |
| | Total 15/10/2012 | | 110 |

| | | | |
|-------------------------|------------|--|------------|
| | 17/10/2012 | NISSAN IBERIA, S.A. | 25 |
| Total 17/10/2012 | | | 25 |
| | 18/10/2012 | AUTOS MONTALT S.A. | 15 |
| | | FORD ESPAÑA, S.L. | 381 |
| Total 18/10/2012 | | | 396 |
| Total 08/10/2012 | | | 531 |
| | 15/10/2012 | 30/10/2012 VOLKSWAGEN AUDI ESPAÑA, S.A. | 15 |
| Total 30/10/2012 | | | 15 |
| | 31/10/2012 | SEAT MOTOR ESPAÑA S.A.U. | 240 |
| Total 31/10/2012 | | | 240 |
| Total 15/10/2012 | | | 255 |
| | 20/10/2012 | 30/10/2012 MERCEDES-BENZ CHARTERWAY ESP.,S.A | 10 |
| | | VOLKSWAGEN AUDI ESPAÑA, S.A. | 115 |
| Total 30/10/2012 | | | 125 |
| Total 20/10/2012 | | | 125 |
| | 22/10/2012 | 07/11/2012 PEUGEOT ESPAÑA S.A. | 100 |
| Total 07/11/2012 | | | 100 |
| Total 22/10/2012 | | | 100 |
| | 24/10/2012 | 12/11/2012 VOLKSWAGEN AUDI ESPAÑA, S.A. | 78 |
| Total 12/11/2012 | | | 78 |
| Total 24/10/2012 | | | 78 |
| | 26/10/2012 | 05/11/2012 NISSAN IBERIA, S.A. | 100 |
| Total 05/11/2012 | | | 100 |
| Total 26/10/2012 | | | 100 |
| | 30/10/2012 | 09/11/2012 NISSAN IBERIA, S.A. | 240 |
| Total 09/11/2012 | | | 240 |
| | 15/11/2012 | VOLKSWAGEN AUDI ESPAÑA, S.A. | 3 |
| Total 15/11/2012 | | | 3 |
| Total 30/10/2012 | | | 243 |
| | 02/11/2012 | 12/11/2012 AUTOS MONTALT S.A. | 61 |
| | | FORD ESPAÑA, S.L. | 254 |
| Total 12/11/2012 | | | 315 |
| Total 02/11/2012 | | | 315 |
| | 03/11/2012 | 13/11/2012 NISSAN IBERIA, S.A. | 50 |
| Total 13/11/2012 | | | 50 |
| Total 03/11/2012 | | | 50 |
| | 05/11/2012 | 15/11/2012 VOLKSWAGEN AUDI ESPAÑA, S.A. | 27 |
| Total 15/11/2012 | | | 27 |
| Total 05/11/2012 | | | 27 |
| | 10/11/2012 | 20/11/2012 AUTOMOVILES CITROEN ESPAÑA SA | 700 |
| Total 20/11/2012 | | | 700 |
| | 25/11/2012 | HYUNDAI ESPAÑA DISTR. AUTOMOVILES, S.A. | 100 |
| Total 25/11/2012 | | | 100 |
| Total 10/11/2012 | | | 800 |



| | | |
|-------------------------|--|-------------|
| 11/11/2012 | 21/11/2012 (en blanco) | 1 |
| Total 21/11/2012 | | 1 |
| | 26/11/2012 MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A. | 209 |
| Total 26/11/2012 | | 209 |
| Total 11/11/2012 | | 210 |
| 12/11/2012 | 27/11/2012 HYUNDAI ESPAÑA DISTR. AUTOMOVILES, S.A. | 50 |
| Total 27/11/2012 | | 50 |
| Total 12/11/2012 | | 50 |
| 15/11/2012 | 25/11/2012 HYUNDAI ESPAÑA DISTR. AUTOMOVILES, S.A. | 170 |
| Total 25/11/2012 | | 170 |
| Total 15/11/2012 | | 170 |
| 16/11/2012 | 26/11/2012 MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A. | 88 |
| Total 26/11/2012 | | 88 |
| Total 16/11/2012 | | 88 |
| 17/11/2012 | 27/11/2012 HYUNDAI ESPAÑA DISTR. AUTOMOVILES, S.A. | 100 |
| Total 27/11/2012 | | 100 |
| Total 17/11/2012 | | 100 |
| 20/11/2012 | 30/11/2012 (en blanco) | 100 |
| Total 30/11/2012 | | 100 |
| Total 20/11/2012 | | 100 |
| 26/11/2012 | 11/12/2012 MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A. | 241 |
| Total 11/12/2012 | | 241 |
| Total 26/11/2012 | | 241 |
| 01/12/2012 | 11/12/2012 MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A. | 52 |
| Total 11/12/2012 | | 52 |
| Total 01/12/2012 | | 52 |
| 21/12/2012 | 21/12/2012 (en blanco) | 1 |
| Total 21/12/2012 | | 1 |
| Total 21/12/2012 | | 1 |
| Total general | | 4201 |

El siguiente paso a realizar en la logística de devolución, para coordinar ésta correctamente, se trata de conocer a través de las condiciones contractuales, que en el futuro se encontrarán todas en una base de datos informática para facilitar su manejo y consulta, que transporte es responsabilidad de Record, y que coches van a ser recogidos en nuestras campas por el mismo proveedor de devolución.

Según sea una modalidad u otra, la diferencia reside especialmente del tiempo que vamos a disponer en la preparación de los vehículos, ya que



actuaremos de diferente forma entre las fechas fin de alquiler y fin de vencimiento.

Ya que entre el periodo Fin de Alquiler → Fin de Vencimiento y diferenciando el transporte vemos:

1. Transporte por cuenta de Record: es el tiempo que tenemos para introducir los faltantes, peritar, en el caso que así lo requiera el proveedor, la extracción del combustible y por último transportar los vehículos a la campos indicadas por el proveedor, teniendo como límite la fecha fin de vencimiento.
2. Transporte por cuenta del proveedor: en este caso, el tiempo comprendido entre las dos fechas tendremos que introducir los faltantes, sacar el combustible, es decir, tenerlo preparado para que cuando llegue la fecha de fin de disponibilidad los coches estén a disposición del proveedor para que vengan a recogerlos dentro del plazo acordado, los coches normalmente se peritarán tras la fecha de vencimiento, antes de la recogida de éstos.

Una vez conocemos toda la información contractual de la devolución, y según se vaya acercando la fecha de fin de alquiler, ahora tocará hacer el seguimiento de estado a los vehículos, como bien se puede observar en el mapa de procesos, para pasar estos vehículos una vez llegada la fecha al estado de **Parada Definitiva**:

- Si se encuentran en el **taller**, habrá que ir haciendo un seguimiento con taller para saber en que momento estarán los vehículos reparados y disponibles para la devolución.
- Si se encuentran **libres**, y como es de suponer, desde el área Comercial no se va a contar con ellos de nuevo, ya se les podrá cambiar el estado a parada definitiva para proceder a su preparación para la devolución.
- Si se encuentran **robados** o en **siniestro**, ya se puede indicar al proveedor que estos coches no podrán ser entregados. Ante los coches robados, se deja una puerta abierta ante una posible devolución de éste en el caso de ser encontrado.
- Si se encuentran **alquilados**, ya dispondremos de la información que hasta su devolución no será necesario la búsqueda de los coches por la campa. Una vez se devuelvan, ya se pasarán a Parada Definitiva.



Una vez dispongamos de los vehículos en parada definitiva para su preparación en campa, y conozcamos cual es el 'proveedor devuelto' y cuales son sus peticiones para la preparación de éstos.

Nota: Futuriblemente la intención del área es tenerlo todo relacionado mediante una base de datos de condiciones contractuales informatizada, la cual relacionaremos con la operación en cuestión. Pero en la actualidad solo se trata de un proyecto que se trabajará conjuntamente con el área de Sistemas.

Actualmente se dispone de un Excel con una pestaña llamada "Preparación de recompras", dicho Excel se denomina Guía general de devoluciones.xls, y su ruta de ubicación en común es la siguiente:

R:\\$ VENTAS\Recompras\ Guía general de devoluciones.xls

Indicar que esta información deberá estar actualizada cada vez que el proveedor devuelto realice cambios en su política de devoluciones, es decir, cada año de compra de flota de recompra se deberán revisar todos los contratos de nuevo y hacer la modificaciones oportunas en el citado archivo Excel.

Un paso muy importante en la preparación de los vehículos es como se deben tratar los **FALTANTES** ante una recompra u otra, ya que una óptima gestión de éstos, supondrá un ahorro considerable para la compañía, ya que existirá una disminución considerable en el resultado total de la peritación, puntualizando además que en la mayoría de los casos los Faltantes no quedan cubiertos por la franquicia.

La forma de proceder es la siguiente:

1. Se debe extraer el listado del **bye-bye**, listado del cual sacamos la información de que faltantes llegaron para poder prepararlos.
 - a. En este caso consultaremos cual es el proveedor de compra, ya que es quien envió los faltantes.
 - b. Consultar fechas de recepcionado (primer y último día)
 - c. Seleccionar la delegación.

| BASTIDOR | DEL. COMP | DEL. ACT | F. RECEP | PRV. INI | Antena | Cenicero | Mechero | Llaves | Tapacubos | Llantas | Lib. Rad. | Carpeta | Gato |
|-------------------|-----------|----------|------------|-----------------------|--------|----------|---------|--------|-----------|---------|-----------|---------|------|
| VF1BZ140646661687 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661688 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661689 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661690 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661691 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661692 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661693 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661694 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661695 | 32 | 32 | 17/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661696 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661735 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661736 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661737 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661738 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661739 | 32 | 32 | 17/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661740 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661741 | 32 | 32 | 17/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661742 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661743 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646661744 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646705149 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646705150 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646705151 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646705152 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646705153 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646705154 | 32 | 32 | 17/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646705155 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646705156 | 32 | 32 | 15/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646705157 | 32 | 32 | 17/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1BZ140646705158 | 32 | 32 | 17/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |



| | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-----|-----|------------|--------------------------|----|----|----|----|---|----|----|----|----|
| VF1JZ140646770876 | 292 | 292 | 21/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | No | Si | Si | 0 | Si | No | No | Si |
| VF1JZ140647179651 | 292 | 292 | 21/05/2012 | REAGROUP MADRID, S.A. | Si | Si | No | Si | 0 | Si | No | No | Si |

La tabla anterior que aparece en el documento se trata de una muestra del listado bye-bye citado anteriormente, podemos observar como quedan reflejados los faltantes con los que llegaron cada coche a devolver.

NOTA: En el caso de las delegaciones de Alicante y Málaga hay que comprobar que ninguno de estos coches han pasado de una delegación a otra (One way), ya que se habrán de gestionar los faltantes y enviarlos a la delegación correspondiente. Puede ocurrir:

- 1. Los faltantes se puedan enviar por correo, en este caso podrán ser enviados desde la delegación donde se encuentren los faltantes.*
- 2. Los faltantes deben estar en el coche, en este caso los faltantes deben estar en la misma delegación que el coche antes de la fecha fin de devolución.*

Por último indicar que el **combustible** habrá que apresurarse en su extracción en mayor o menor medida siguiendo el patrón que hemos ido siguiendo en todo el procedimiento, es decir:

- Transporte a cargo de record: habrá que extraer en los 2 siguientes días tras la fecha Fin de Alquiler.
- Transporte por parte del proveedor: la extracción deberá quedar hecha antes de la fecha de Vencimiento.

*En cuanto a la temática de las **peritaciones**, se refleja toda la información en el procedimiento respectivo que aparece en el mapa de procesos, en el nivel correspondiente a peritaciones.*

