

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.*

