

## PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE FLOTA

### ANTE LA FALTA DE DIFERENTES FALTANTES

- Introducción:

A continuación se va a dejar procedimentado la forma de actuar del departamento ante la falta de posibles faltantes en los vehículos, 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 con la plantilla de faltantes, nos damos cuenta que el vehículo viene sin alguno de los faltantes que el fabricante nos ha indicado vía mail que si posee; el proceso de recepcionado sigue adelante hasta llegar a tener el coche disponible para el alquiler. Pero de forma paralela se genera una gestión del departamento de Flota con los diferentes proveedores para la solución de esta situación, y que de esta forma no nos repercuta económicamente en los futuros peritajes de los fabricantes ante operaciones de buyback o ventas en el caso de coches de riesgo.

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

4. Flota dependiendo de la marca del fabricante, sigue el procedimiento de éste, es decir, su forma de actuar, persona de contacto..., lo podemos encontrar en 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.

5. En este momento desde Flota se genera la reclamación al proveedor, a través de e-mail.
  - a. Este correo debe ser enviado en menos de 5 días.
    - i. Adjuntando albarán.
    - ii. Firma del conductor.
6. Tras respuesta del proveedor, diferentes casuísticas:
  - a. Nos envían directamente el Faltante.
    - i. La delegación avisa a Flota de la llegada de éste.
    - ii. La incidencia, en el archivo Excel, Excel incidencias.xls, pasa de la hoja cálculo incidencias → hoja cálculo solucionado.
    - iii. Desde delegación, se añade este faltante recibido en el archivo Excel, en la siguiente ruta:

R:// \$ Compras / 201x / modificaciones faltantes sistema.xls

Ejemplo: observar en mapa de procesos el archivo Excel que se utiliza para las modificaciones.

VOLCADO DE LAS MODIFICACIONES: Antes de las peritaciones, esta información debe ser volcada al sistema, de la siguiente manera:

- A través de la RecordNet → Gestión Campa → Recepción vehículos (Figura 1, azul).
- En la siguiente interfaz, a través del comando "importar" (Figura 2, azul).



- Por último copiaremos la ruta donde se encuentra el archivo Excel de las modificaciones de faltantes.

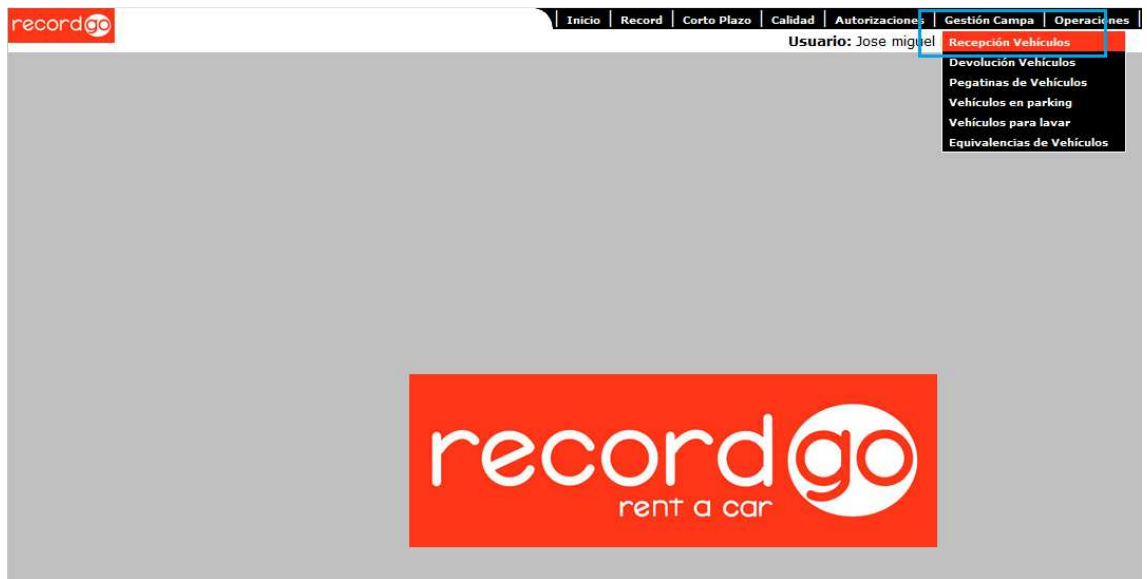


Figura 1



Figura 2

El segundo caso que se nos puede dar es:

- b. El proveedor nos pida presupuesto, acepte y se le facture.
  - i. Se le solicita presupuesto a Responsable Postventa.
  - ii. Tras la aceptación de proveedor, se hace llegar información a Dep. Financiero (importe y concepto).

- iii. Cuando se envía factura, la incidencia pasará en el Excel incidencias, de Hoja cálculo Incidencias → hoja cálculo Facturados.
- iv. Cuando se cobra, Hoja cálculo Facturados → hoja cálculo Solucionados.
- v. Se le hace llegar la información a responsable de Postventa para que compre el faltante.
- vi. Al igual que en la situación anterior, se incluye la información en el archivo Excel de modificación de faltantes, esta vez se hará desde **FLOTA**.