 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008</b>	DOCUMENTO PAD-7.2-03	REV. B
	PROCEDIMIENTO	07/2008
	<b>GARANTIAS</b>	Página 1 de 4
ELABORO Laura Dávila Betame		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez

### REGISTRO DE REVISION

REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	11/2007	N/A	Emisión Original	Director Ejecutivo
B	07/2008	6.1.1.1.1, 6.1.1.1.2 y 6.1.4.1	Registro de la lectura del kilometraje del indicador del ECM, incluir grafica de fallas para motores y/o transmisiones automáticas , técnico identifica con etiqueta de garantía las partes	Director Ejecutivo


### DISTRIBUCION

- Documento electrónico en CRM según alcance.
- Documento físico en Taller Mxl.
- Documento físico en Taller Tijuana.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO  
AL SER IMPRESO**

FAD-4.2-02D

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD4.2-02: La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO PAD-7.2-03	REV. B
	PROCEDIMIENTO	07/2008
	<b>GARANTIAS</b>	Página 2 de 4
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>		

## 1. PROPÓSITO

- 1.1 Asegurar que se cumplan los requisitos para la oportuna y completa cobranza de trabajos por garantía.

## 2. ALCANCE

- 2.1 Aplica al Asesor de Servicio, Jefe de Taller, Administrador de Garantías, Técnico, Ventanilla y Jefe de Almacén.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1. VIN.- Numero de identificación del vehículo.  
3.2. ESN.- Numero de serie del motor.  
3.3. T.O.T.- Trabajo en otros talleres.  
3.4. O.S.-Orden de servicio.  
3.5. ECM.-Modulo de Control Electrónico.  
3.6. Documentos de soporte.- graficas de fallas obtenidas del EZ Tech

## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1. FSE-7.5-03 Orden de servicio  
4.2. N/A Historial del vehículo (Sistema Gedas)  
4.3. FRE-7.4-03 Papeleta de Salida de refacciones.  
4.4. N/A Factura T.O.T en la cual especifique el número de la unidad en reparación (cuando aplique).  
4.5. N/A Fotos en caso de fugas de agua o aceite.  
4.6. FSE-7.5-05 Registro de Servicio Foráneo.  
4.7. FSE-7.5-09 Tarjeta de identificación de parte en garantía.  
4.8. N/A Documentos de soporte

## 5. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

- 5.1 Paquetería Windows.  
5.2 DDEW (fecha de aplicación de garantía).  
5.3 Sistema informático GDS


## 6. RESPONSABILIDADES

- 6.1 Es responsabilidad del Técnico:  
6.1.1 Registrar en la OS lo siguiente:  
6.1.1.1. Causa.- Es el resultado del diagnostico realizado y determinar actividades a seguir para la corrección de la falla.

DOCUMENTO NO CONTROLADO  
AL SER IMPRESO

FAD-4.2-03A

Doc. Rel. PAD-4.2-01.La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO PAD-7.2-03	REV. B
	PROCEDIMIENTO	07/2008
	<b>GARANTIAS</b>	Página 3 de 4
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>		

6.1.1.1.1 Cuando la falla sea interna y/o electrónica en el motor y/o transmisión automática debe anotar las lecturas del kilometraje del indicador ECM.

6.1.1.1.2 Anexar la grafica de falla que incluya VIN, Km y hrs.

6.1.2 Elaborar el diagnostico correspondiente de los componentes involucrados, en caso de asegurar falla debe realizar la reparación.

6.1.3 Corrección.- Registrar las acciones tomadas o las reparaciones efectuadas para corregir el problema.

6.1.4 Al termino de la reparación

6.1.4.1 Identificar las partes usadas con la etiqueta de garantía y entregarse al Jefe de Taller.

6.1.4.2 Entregar la OS con los datos completos, documentos de soporte y debidamente firmada al Jefe de Taller.

6.2 Es responsabilidad del Jefe de Taller:

6.2.1 La omisión de cualquiera de los servicios señalados en el programa de mantenimiento contenido en la póliza, es motivo suficiente para anular la garantía.

6.2.2 Revisar la siguiente documentación del cliente

6.2.2.1 Póliza de garantía, con los datos requeridos en la tarjeta de identificación, completos.

6.2.2.2 Cupones de comprobación de revisiones de servicio sellados por el distribuidor autorizado que haya efectuado las revisiones.

6.2.3 Autorizar que proceda en garantía, según diagnostico y política de garantía del fabricante.

6.2.4 Llevar la OS con los documentos requeridos, para que el Administrador de Garantías elabore la OS correspondiente.


6.2.5 Entregar la OS al Técnico para que proceda a realizar la reparación

6.2.6 Resguardar las partes usadas hasta entregarlas al Administrador de Garantías.

6.3 Es responsabilidad del Administrador de Garantías:

6.3.1 Revisar la información en el historial del vehículo sobre reparaciones anteriores por garantía y determinar la validez de la reparación a efectuar.

DOCUMENTO NO CONTROLADO  
AL SER IMPRESO

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO PAD-7.2-03	REV. B
	PROCEDIMIENTO	07/2008
	<b>GARANTIAS</b>	Página 4 de 4
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008</b>		

- 6.3.2 Comunicar al Jefe de Taller la reparación a efectuar por garantía, mediante la apertura de una OS de garantía.
- 6.3.3 Anotar el # de OS de garantía en la OS original.
- 6.3.4 Solicitar al Jefe de Almacén las refacciones a reemplazar junto con sus papeletas de salida de refacciones y firmar de autorizado.
- 6.3.5 Mantener un control y supervisión sobre las órdenes de garantía.
- 6.3.6 Resguardar las refacciones cambiadas por garantía.
- 6.3.7 Cargar mano de obra y facturar la orden de garantías, reunir los siguientes documentos: papeleta de salida de refacciones y/o factura del cliente, orden de servicio, historial del vehículo, servicio fuera de taller (cuando se lleva a cabo), factura de reparación en TOT y demás soportes que justifiquen la reparación por garantía.
- 6.3.8 Realizar el trámite correspondiente en un plazo máximo de 3 días al término del trabajo.

6.4 Es responsabilidad del Jefe de almacén:

- 6.4.1 No entregar partes sin autorización del Administrador de Garantías en la OS de garantía.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO  
AL SER IMPRESO**

FAD-4.2-03A

Doc. Rel. PAD-4.2-01. La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.