 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PCN-7.2-03	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/ 2009
	ENTREGA DE VEHICULOS	Página 1 de 7
ELABORO Mario Galán Gúzman		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez

REGISTRO DE REVISION


Revisión	Fecha	No de Artículo	Breve Descripción	Autorización
A	02/ 2009	N/A	Emisión Original	Director Ejecutivo

DISTRIBUCION

- | | |
|------------------------------|---|
| ■ DIRECCION EJECUTIVA | ■ ADMINISTRACION |
| ■ GERENCIA DE SERVICIO (2) | <input type="checkbox"/> GERENCIA DE POST-VENTA |
| ■ TALLER DE SERVICIO (3) | ■ GERENCIA COMERCIAL |
| ■ ALMACEN DE REFACCIONES (3) | ■ GERENCIA DE VENTAS |

FAD-4.2-02C

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD-4.2-02. 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.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PCN-7.2-03	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/ 2009
	ENTREGA DE VEHICULOS	Página 2 de 7
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		

1 Propósito

- 1.1 Asegurar la entrega de los vehículos nuevos, en óptimas condiciones, operativas y físicas.

2 Alcance

- 2.1 Aplica al Asesor Comercial, Gerente de Ventas, Gerente Comercial, Administrador de Ventas, Gerente de Refacciones, Gerente de Servicio, Jefe de Taller y Promotor de Refacciones.

3 Definiciones y Abreviaturas

- 3.1 RPM: Revoluciones por minuto.
3.2 Distribuidor Autorizado: Cualquier agencia International Certificada
3.3 Operador: Persona que acude en compañía ó representación del propietario facultado para operar y recibir el vehículo.
3.4 Cotización: Propuesta de venta de vehículo acorde a sus necesidades.

4 Documentos relacionados

- 4.1 FCN-7.2-06 Acuse de recibo / entrega de vehículos.
4.2 N/A Manual de Mantenimiento del Motor.
4.3 N/A Manual del Operador.
4.4 N/A Manual de Operación de la Transmisión.
4.5 N/A Póliza de Garantía del Vehículo.
4.6 N/A Programa de Mantenimiento.
4.7 N/A Cotización.

5 Equipo y Herramientas

- 5.1 N/A


6 Responsabilidades

- 6.1 Es responsabilidad del Asesor Comercial:

- 6.1.1 Informar mediante correo electrónico a Gerentes Departamentales y/o responsables según punto 6.1.3 y 6.1.4 la fecha en que será entregado el vehículo al cliente, incluyendo hora y cargo de quien recibirá la unidad.
6.1.2 Estar presente al momento de entregar el vehículo al cliente.
6.1.3 En caso de que acuda el propietario ó el representante legal a recibir el vehículo:
6.1.3.1 Presentar personalmente al cliente con los Gerentes de Ventas, Refacciones y Servicio.
6.1.4 En caso de ausencia o por causa de fuerza mayor no pueden presentarse físicamente al momento de la entrega, los Gerentes de Servicio y Refacciones

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.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PCN-7.2-03	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/ 2009
	ENTREGA DE VEHICULOS	Página 3 de 7
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		

deben asignar a un colaborador de su departamento para canalizar sus responsabilidades. En Servicio será el Jefe de Taller y en Refacciones un Promotor de Refacciones.

6.1.5 Es responsabilidad del Gerente de Servicio

6.1.5.1 Presentarse al momento de entregar el vehículo al cliente.

6.1.5.2 Ofrecer los servicios de Taller al cliente, buscando darle la mejor impresión del departamento de Servicio por medio de un recorrido al taller.

6.2 Es responsabilidad de Gerente de Refacciones / Promotor de Refacciones

6.2.1 Presentarse al momento de entrega del vehículo al cliente.

6.2.1.1 Ofrecer nuestros servicios de refacciones originales.

6.3 Es responsabilidad del Gerente de Venta

6.3.1 Estar presente al momento de entregar un vehículo.

6.3.2 Incrementar y reforzar la información que es proporcionada al cliente, mediante sus recomendaciones y comentarios.

6.4 Es responsabilidad del Asesor Comercial.

6.4.1 Realizar un recorrido alrededor del vehículo (walk around).

6.4.1.1 Mostrar al cliente que el vehículo que se está entregando cumple con todas las especificaciones solicitadas de acuerdo a su firma de aceptación en la cotización.

6.4.2 Deberá mostrar y explicar al operador antes de que el vehículo inicie operaciones:

6.4.2.1 Manual de Operación.

6.4.2.1.1 Importante: Mostrar al operador en que apartado del Manual puede encontrar las referencias de literatura técnica conveniente para dar servicio al motor del vehículo.

6.4.2.2 Manual de Mantenimiento del Motor.

6.4.2.3 Manual de Operación de la Transmisión.

6.4.2.4 Póliza de Garantía del Vehículo.


6.4.2.5 Póliza de Garantía del Motor.

6.4.2.6 El significado de los siguientes símbolos que aparecen en los Manuales y las Pólizas antes mencionadas:

6.4.2.6.1 Cuidado”: Recomendaciones del Manual de Operación sobre el mantenimiento apropiado del vehículo para evitar daños al motor.

6.4.2.6.2 “Advertencia”: Recomendaciones del Manual de Operación para evitar daños en el motor ó el vehículo.

6.4.2.6.3 “Importante”: Condiciones ó reparaciones esenciales para el vehículo que deben ser destacados para conservar la póliza de garantía.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PCN-7.2-03	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/ 2009
	ENTREGA DE VEHICULOS	Página 4 de 7
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		

6.5 Es responsabilidad del Gerente de Venta:

6.5.1 Preguntar a quien recibe el vehículo si tiene alguna duda de los manuales.

6.5.1.1 En caso de tenerlas, proporcionar explicaciones.

6.6 Es responsabilidad del Gerente de Servicio:

6.6.1 Preguntar al cliente ó al operador, si tiene alguna duda de la operación del vehículo, equipo aliado (si aplica) y alcance de la póliza de garantía.

6.6.1.1 En caso de haberla, proporcionar explicación basada en el Manual de Operación o póliza de garantía de International.

6.7 Es responsabilidad del Asesor Comercial:

6.7.1 Explicar al operador acerca de las referencias a “lado izquierdo” y “Lado derecho del motor”.

6.7.2 Definir mirando al motor desde el extremo del volante y que “Frente al motor” y “Atrás del motor”, se definen tomando como frente el extremo donde se encuentra la polea impulsora del ventilador. Explicando que estas definiciones son fundamentales para la comprensión de las instrucciones del Manual de Operación.

6.7.3 Mostrar el número de serie del motor é informar que siempre será necesario proporcionar este número para pedir piezas de repuesto.

6.7.4 Indicar al operador el uso y función de todos los controles, instrumentos y equipos indicadores en el Manual de Operación.

6.7.5 Una vez completados los puntos 6.5.1, 6.6.1 y 6.7.1 indicar al operador que puede arrancar el vehículo para dar el recorrido.

6.7.6 Acompañar al operador en el recorrido.

6.7.7 Solicitar al operador durante el manejo del vehículo, que repase el uso y función de los controles, instrumentos y equipos con los que cuenta.

6.7.8 Explicar de acuerdo al Manual de Operación, la ubicación de todos los indicadores de operación del tablero.

6.7.9 Indicar la localización de todas las luces de alarma.

6.7.10 Señalar los componentes interiores de la cabina, así como donde se conectan ó se desconectan los diferentes dispositivos del vehículo.


6.7.11 Informar al operador del vehículo, donde puede verificar:

6.7.1.11.1 Rangos de temperatura de operación del motor.

6.7.1.11.2 Rangos de operación (revoluciones) del motor.

6.7.1.11.3 Indicador de la restricción del filtro de aire.


6.7.1.11.4 Indicar al operador, en que parte del Manual de Operación puede encontrar toda la información antes proporcionada.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PCN-7.2-03	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/ 2009
	ENTREGA DE VEHICULOS	Página 5 de 7
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		

- 6.7.12 Mencionar al operador, que durante la operación evite bajar cuestas largas y empinadas con el motor a excesiva velocidad.
- 6.7.13 Explicar que el regulador no tiene control sobre la velocidad del motor cuando esté siendo empujado por el vehículo cargado en bajada.
- 6.7.14 Informar al operador que en estos casos debe operar con un cambio que permita una velocidad del motor que no exceda las RPM de la marcha alta sin carga y que en caso de hacerlo, causaría daños graves internos al motor y la posible pérdida de la garantía.
- 6.7.15 Recomendar dejar el motor en marcha sin carga por varios minutos antes de apagarlo, particularmente después de un recorrido largo en donde el motor haya estado generando máxima potencia y carga de calor.
- 6.7.16 En caso de que el motor cuente con un sistema automático enseñar como apagar el motor en caso de:
- 6.7.16.1 Que la temperatura del refrigerante sea alta.
 - 6.7.16.2 El nivel del refrigerante sea bajo.
 - 6.7.16.3 La presión del aceite sea baja.
 - 6.7.16.3.1 En este caso, indicar si el vehículo está equipado con luz de aviso en el tablero de instrumentos junto al zumbador ó timbre que le indicara estas condiciones.
 - 6.7.16.4 Señalar en el Manual de Operación, las especificaciones de los refrigerantes y los aceites del vehículo.
 - 6.7.16.5 Proporcionar las indicaciones de acuerdo al Manual de Operación para que el motor cumpla sus funciones de consumo mínimo de combustible y con una larga vida de servicio.
 - 6.7.16.6 Informar al operador las consecuencias de usar un combustible de baja calidad ó cualquier mezcla que rebaje la calidad del diesel, haciendo hincapié en que esto no solo aumenta significativamente las emisiones de escape sino que se aumentan las tasas de desgaste interno del motor y la pérdida de la garantía.
- 6.7.17 Recaltar que cualquier mal funcionamiento del motor ó el incumplimiento de las normas de emisión debido al mal uso de combustibles no autorizados no queda amparado por la garantía.
- 6.7.18 Mostrar al operador la posición en el camión de los filtros de aceite, los filtros del refrigerante y del combustible, así como también informarle de los periodos de cambio.
- 6.7.19 Explicar al operador la lectura de los indicadores de restricción de aire, filtro separador de agua (si aplica), indicador de restricción de combustible (si aplica) y cualquier otro indicador visual instalado. Explicar la necesidad de realizar purgas diarias al sistema de aire y las consecuencias de no hacerlo.

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.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PCN-7.2-03	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/ 2009
	ENTREGA DE VEHICULOS	Página 6 de 7
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		

6.7.20 Explicarle al operador la importancia de realizar las operaciones de mantenimiento en tiempo y forma dependiendo de la cantidad de kilómetros ó los intervalos de tiempo, remarcando que el mantenimiento normal es necesario para lograr alargar la vida del motor.

6.7.21 Presentar el programa que International ha diseñado para el mantenimiento del vehículo.

6.7.22 Explicar y mostrar al usuario el cuadro de mantenimiento programado en el Manual del Operación del Motor y el programa de mantenimiento que viene junto con la póliza de Garantía.

6.7.23 Informarle sobre el Distribuidor Autorizado International, y las ventajas del mismo.

6.7.24 Utilizar el Programa de Mantenimiento que viene en el Manual de Operación para explicar al operador todas operaciones que deben realizarse diariamente como son: revisar aceite, revisar funcionamiento de alarma de alta temperatura de refrigerante, etc.

6.7.25 Informar al operador que una operación con exceso de carga, no solamente puede dañar el vehículo, sino también afectar los procesos de garantía del mismo.

6.7.26 Proporcionar al cliente la Póliza de Garantía Explicando:

6.7.26.1 El Alcance.

6.7.26.2 Su Duración.

6.7.26.3 Las Condiciones en que aplica.

6.7.27 Se deberá llenar FCN-7.2-06 junto con la persona que recibe la unidad.

6.7.27.1 Una vez completado el punto, solicitar la firma de conformidad.

6.7.28 Efectuar la entrega de las llaves del vehículo.

6.7.29 Proporcionar al cliente el FCN-7.2-06 "Acuse de Recibo / Entrega de Vehículo" para que lo firme.

6.7.29.1 Una vez llenado, solicitar la firma del Gerente de Servicio y Gerente de Refacciones.

6.7.30 El cliente deberá firmar el cupón de póliza la cual es llenada por el Administrador de Ventas y se lo envía al Administrador de Garantías.

6.8 Es responsabilidad del Gerente de Venta:


6.8.1 Evaluar el total cumplimiento de los requisitos del FCN-7.2-06 firmando a un costado de conformidad

6.9 Es responsabilidad del Gerente de Servicio:

6.9.1 Firmar el FCN-7.2-06 de conformidad.

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.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PCN-7.2-03	REV. A
	PROCEDIMIENTO	02/ 2009
	ENTREGA DE VEHICULOS	Página 7 de 7
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		

6.10 Es responsabilidad del Gerente de Refacciones:

6.10.1 Firmar el FCN-7.2-06 de conformidad.

6.11 Es responsabilidad del Asesor Comercial:

6.11.1 Una vez firmado el FCN-7.2-06 por el Gerente de Venta, Gerente de Servicio y Gerente de refacciones, proporcionar la hoja rosa al cliente y enviar la blanca al administrador de Ventas.

6.12 Es responsabilidad del Administrador de Ventas:

6.12.1 Una vez recibido el FCN-7.2-06, archivar en el expediente del cliente el FCN-7.2-06.

6.13 En la sucursal que no cuente con Gerente de Ventas, las responsabilidades las realiza el Gerente Comercial.

6.14 Es responsabilidad del Director Ejecutivo:

6.14.1 Autorizar excepciones a este procedimiento.