MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GRABADO DE AUTOPARTES CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

INDICE

1) Responsabilidades: 3

2) Procedimientos: 3

A. Procedimiento General del Servicio 3

B. Procedimiento para utilizar el Sistema 5

C. Procedimiento Sistema que usa el Grabador: 9

3) Grabado de Autopartes 11

A. Esquema del personal 11

B. Tareas a realizar 11

I. Encargado: 11

II. Administrativo: 12

III. Grabador: 13

C. Particularidades del Regrabado por Siniestro 14

D. Procesos de control 14

1) Responsabilidades:

Todos los sectores de la organización son responsables de la implementación de dicho manual, su cumplimiento y su mejora contínua.

Es responsabilidad de la Dirección, el desarrollo, implementación, comunicación y distribución de este manual a través de los canales que le parezca y resulte conveniente. Así como también asignar los recursos necesarios para su implementación práctica.

Cada sector de la organización tendrá, a su vez, responsabilidades específicas.

2) Procedimientos:

A. Procedimiento General del Servicio

- El Cliente solicita turno por internet; Call center, Llegado el día y horario el cliente se acerca al local.

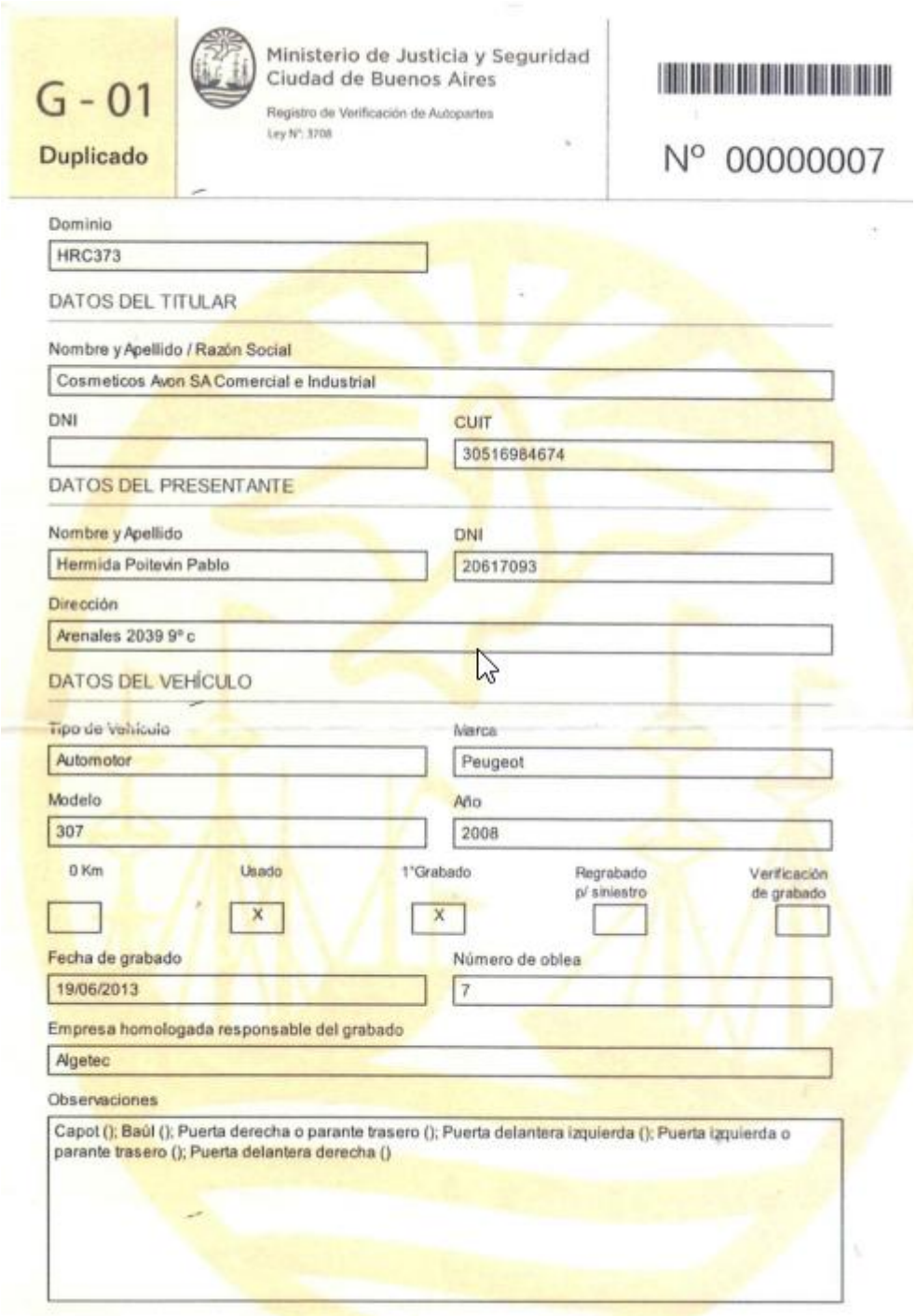
- Ya ingresado el vehículo en playa el área administrativa procede con el trámite, se verifica que el trámite este pago y se imprime el **certificado G01.** Dando por confirmado el inicio del grabado. Ver imagen 1

- El grabador realiza el grabado propiamente dicho de las autopartes (ver procedimiento del grabador).

- Finalizado el proceso se convoca al propietario para la entrega del vehículo

- Se asiste al cliente para la salida del local.

Imagen 1: Formulario G-01



G - 01
Duplicado

Ministerio de Justicia y Seguridad
Ciudad de Buenos Aires
Registro de Verificación de Autopartes
Ley N°: 3708

N° 00000007

Dominio
HRC373

DATOS DEL TITULAR

Nombre y Apellido / Razón Social
Cosmeticos Avon SA Comercial e Industrial

DNI

CUIT
30516984674

DATOS DEL PRESENTANTE

Nombre y Apellido
Hermida Poitevin Pablo

DNI
20617093

Dirección
Arenales 2039 9° c

DATOS DEL VEHÍCULO

Tipo de Vehículo
Automotor

Marca
Peugeot

Modelo
307

Año
2008

0 Km	Usado	1°Grabado	Regrabado p/ siniestro	Verificación de grabado
	X	X		

Fecha de grabado
19/06/2013

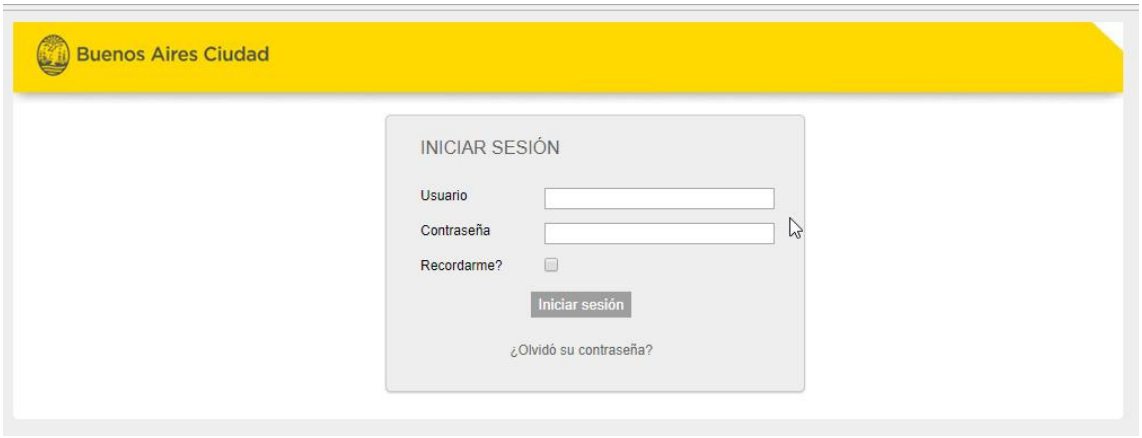
Número de oblea
7

Empresa homologada responsable del grabado
Algetec

Observaciones
Capot (); Baúl (); Puerta derecha o parante trasero (); Puerta delantera izquierda (); Puerta izquierda o parante trasero (); Puerta delantera derecha ()

B. Procedimiento para utilizar el Sistema

- A continuación deberá ingresar al Sistema con Usuario y Contraseña.



En la Pantalla Principal del Sistema de Grabado de Autopartes ingresamos en los Cuadros de Texto nuestro Usuario y Contraseña.

La pantalla principal muestra en la barra del menú las siguientes opciones:

Grabado: En este menú se realiza toda la gestión del turno, alta, edición, eliminación y seguimiento a través de un sistema de solapas.

Locales: Permite, dependiendo el usuario, visualizar datos de los locales grabadores.

Certificados: Permite visualizar el stock de formularios y los formularios anulados.

Reportes: Se pueden visualizar los reportes predefinidos para cada perfil

Trámite Primer grabado 0 km o usado

Menú GRABADO

Una vez desplegado el turno con la opción buscar, dentro del menú, se muestra a la derecha de cada registro de turno, 3 íconos, el segundo permite la edición de un turno.

Al seleccionar el ícono de Edición del turno, se muestran los datos del turno con la posibilidad de cambiar la información, incluyendo el día y horario del mismo.

Dentro de la edición del turno se encuentra la gestión del mismo, por esta razón se despliegan una serie de solapas que permiten el seguimiento de todo el trámite de grabado de autopartes, desde la edición, el cobro, el detalle de las autopartes grabadas y la impresión del certificado, como se muestra en la siguiente captura de pantalla:

Solapa COBRO:

Aquí Se debe completar los datos solicitados, en el caso que el cobro sea online, a través de Mercado Pago, esta solapa se actualizará mediante una interfaz, desplegando los datos del cobro.

Solapa GRABADO:

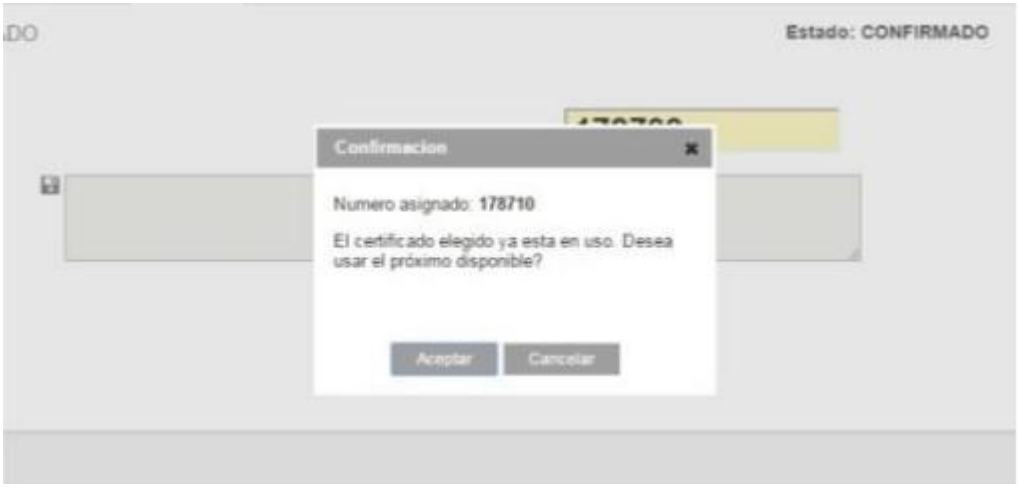
Aquí aparecen los 6 casilleros de autopartes TILDADOS POR DEFECTO, al tratarse de un grabado nuevo, tanto 0km como usado. (Al tratarse de ser un REGRABADO se deberá tildar manualmente, ver en instructivo de regrabado por siniestro)

Solapa CERTIFICADO:

Donde nos aparece el número del último Formulario impreso, y el número del próximo a imprimir.

* Al hacer clic en la opción IMPRIMIR, nos aparece una ventana emergente que nos muestra a modo de confirmación el Nº de Formulario a imprimir.

En el caso de que otro usuario este enviando a imprimir en el mismo momento, nos aparece la siguiente pantalla:



* Una vez finalizada la impresión el turno pasa al estado "Realizado"

Trámite Regrabado por Siniestro

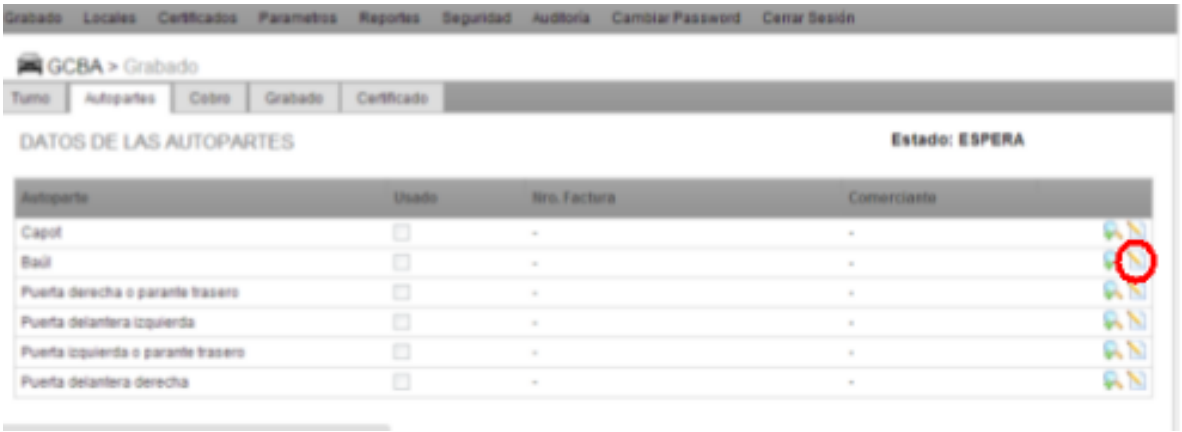
En éste procedimiento se utilizará un **Formulario R**

* En la solapa de turnos se tilda la opción "regrabado por siniestro"

* Nos posicionamos en la solapa "autopartes", luego seleccionamos el ícono de edición de la autoparte que se va a regrabar, por ejemplo, baúl.

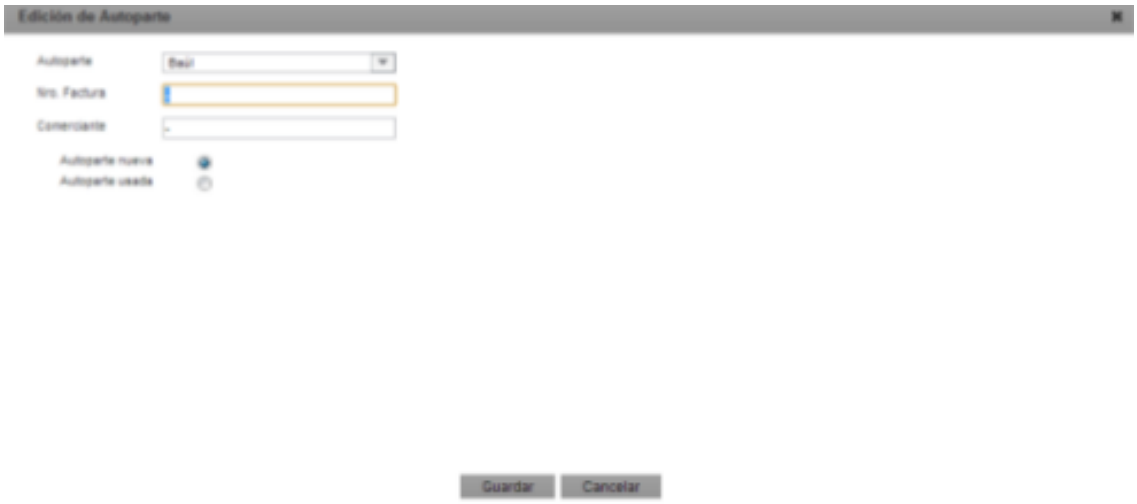
En ésta solapa es donde se registrará la adquisición de la autoparte de reemplazo, recordemos que este trámite permite regrabar solamente las partes reemplazadas debido a un siniestro o accidente.

Con el ejemplo del Baúl, aparecerá la siguiente pantalla:



a) Si la autoparte a regrabar es NUEVA:

Completar los datos: Nro. De Factura, Comerciante que emite la factura, seleccionar nueva y guardar como lo muestra la siguiente pantalla:



b) En caso que la misma sea USADA:

Además de completar los datos de Nº de Factura y Comerciante al que se le compró la autoparte de reemplazo, se debe seleccionar USADA y completar número de denuncia y dominio que figura grabado en la autoparte de reemplazo (en caso que exista), luego presionar guardar.

Solapa COBRO

Debido a que el trámite de Regrabado por siniestro es sin costo, se debe ir a la solapa de cobro y simplemente presionar guardar.

Y el estado del cobro pasará a **CONFIRMADO**

Solapa **GRABADO.**

En la solapa de grabado, seleccionar la parte o partes que fueron grabadas. En este ejemplo seria Baúl.

Tener en cuenta que la parte o partes seleccionadas en las solapas de Autopartes y Grabado debe coincidir, en caso de no ser así, el sistema no permitirá continuar.

Solapa **CERTIFICADO**

* Se debe imprimir el Certificado **TIPO R** desde la solapa Certificado.

C. Procedimiento Sistema que usa el Grabador:

Es el responsable del Grabado de Autopartes propiamente dicho, y lo hará bajo los siguientes criterios:

- El grabador estará ubicado en el Box de grabado asignado para el día.
- Encenderá la máquina grabadora y verificara su funcionamiento (Solo verifica su normal encendido y que las teclas respondan)

Ver Imagen

1- Al encender la maquina aparece una pantalla a modo de presentación y descripción de la misma.

2- Automáticamente a los pocos segundos aparece una segunda pantalla donde ya se puede comenzar a operar.

3- Para la configuración del grabado se presionan las teclas:

Presionar en el teclado del controlador la tecla <F2> para ingresar en modo Online.

Luego, Presionar <F3> y en el menú emergente presionar F1 “AUTOS”.

A continuación, Usando la tecla <TAB> ubicarse en la línea 01 y pulsar <ENTER>.

Ingresar el dominio del vehículo, chequeando la patente del vehículo, luego presionar <F1> para grabar.

Teclado para ingresar Dominios

Con la tecla F2 se puede poner en modo “offline”, lo que inhabilita el funcionamiento de la máquina, con F2 se pone nuevamente en modo “online” lo que habilita nuevamente el grabado.

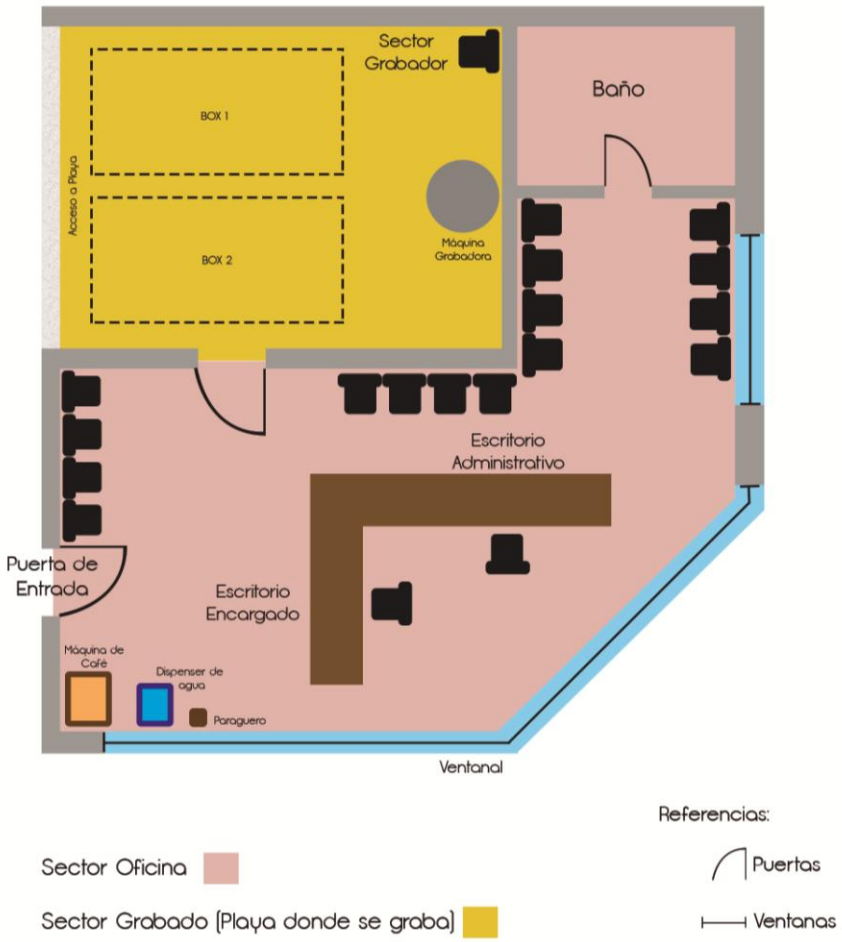
Finalizado el grabado se presiona “enter”, lo que permite volver a cargar un nuevo Dominio y proceder con otro grabado.

Máquina Grabadora

3) Grabado de Autopartes

A. Esquema del personal

Croquis [Modelo de local]



B. Tareas a realizar

I. Encargado:

La tarea principal será, realizar el control general del local, tanto del sector administrativo como la playa donde se graban los vehículos.

Su función será optimizar el trabajo del personal de forma individual y en su conjunto como funcionamiento de grupo.

Será responsable de la atención al público, ante cualquier consulta o queja que realice el cliente, brindando posibles soluciones.

Al finalizar el día el encargado del local deberá tener completa una planilla con el control del 30% de los autos ingresados (la misma se encuentra a continuación). Es decir, se basa en revisar durante el día 30 vehículos de manera no correlativa, en la cual observar si el vehículo tiene correctamente el dominio grabado en puertas, capot y baúl. Si tiene colocada la oblea en el parabrisas en el sector adecuado. Si en el formulario G01 el dominio esta correcto y si coincide con la patente del vehículo. Además tiene que verificar que en conjunto con el formulario tenga abrochado el comprobante de pago.

Cuadro explicativo sobre el control de los 2 Dominios.

CONTROL DIARIO SUPERVISOR							
LOCAL	**TURNO**	**HORA**	**TITULAR**	**DOMINIO**	**MARCA**	**MODELO**	**OBSERVACION**
La Plata	5/09	12:00	Alejandra Garcia	PCV024	Ford	Fiesta	
La Plata	5/09	10:00	Cristian Tafarel	Lca854	Peugeot	207	

II. Administrativo:

Son los encargados de la confección, emisión y cobro o recepción de certificados.

Deberá preguntar si el auto está radicado en Capital, y de no ser así, NO se podrá realizar el grabado.
Al ingreso del cliente deberá cotejar con la cédula verde del vehículo y el documento todos los datos que fueron ingresados en sistema.
Una vez realizado el pago del trámite, se hará efectiva la impresión del formulario G01 entregándolo al "auxiliar y/o grabador" con la oblea correspondiente.
En caso de cometer algún error en el grabado; deberá realizarse la observación tanto en los tres cuerpos del certificado como en el sistema.

(Para este trámite se le debe pedir autorización al supervisor, ya que cuenta con un permiso diferente para poder editar datos)

Ejemplo del control del formulario G01

III. Grabador:

Recibirá al cliente y le indicara que debe dejar todo el vehículo abierto y deberá concurrir a administración con cedula verde y documento.
Una vez recibido el formulario por el auxiliar, el grabador deberá cargar los datos de la patente y ejecutará el mismo **previo chequeo del controlar**.

Importante:

Para poder controlar el trabajo del personal, cada grabador tendrá destinados dos box.
Los grabados serán estipulados en determinado lugar, ya sea en las puertas como en el capot y el baúl.
Siempre se comenzara a grabar del lado izquierdo, girando en sentido de las agujas del reloj, para finalizar por el capot, y de esa forma asegurarnos que todas las partes queden grabadas.

C. Particularidades del Regrabado por Siniestro

El grabado por siniestro se puede dar por diferentes razones, que haya tenido que cambiar algunas de las piezas grabadas (por choque o por cualquier otro motivo), o porque haya cambiado el parabrisas (por rotura).

En caso de realizar un "Grabado por siniestro" el administrativo deberá recibir del cliente factura de las autopartes cambiadas. (Sin esa documentación no se podrá realizar el grabado) ya que hay que dejar constancia que la nueva parte proviene de un lugar habilitado para vender piezas. En este caso se lo otorgara el formulario denominado "R" donde quedara asentado que el dominio XXXXXX, realizo un grabado por siniestro por... (Explicar que se grabó).

También tendrá a cargo la atención al cliente, evacuando dudas y brindando la información correspondiente a la ley y trabajo a realizar.

D. Procesos de control

1) **Proceso para el Control puerta (en el caso de que se utilice personal para esta acción)**

En el caso de contar con personal para realizar dicha tarea, el proceso constara de organizar la entrada de vehículos, mediante una planilla con los turnos que figuran en sistema, que será otorgada al empezar el día por personal administrativo (la misma se encuentra a continuación).

Esta persona es la encargada de controlar patente, turno y dársena.

Indicara a que box va cada auto, así tendremos a futuro la cantidad de autos que graba cada uno y la posibilidad de saber quien grabo si ocurriera algún error.

El objetivo es lograr como punto principal el orden y respeto de turnos de los clientes. Dejando en claro que se respetara aquel que tenga turno en el horario citado.

Planilla de Control de turnos del sistema:

Ejemplo:

Local La plata	Jueves 28 de Mayo	9:00	Primer Grabado Usado		Turnero	ESPERA	RUBEN RICARDO PARDO	DNI 07851553	EXL364	Automotor	ALFA ROMEO	145
Local La plata	Jueves 28 de Mayo	9:00	Primer Grabado Usado		Turnero	ESPERA	ANALIA COLLIA	DNI 15402860	MQO688	Automotor	FIAT	Uno
Local La plata	Jueves 28 de Mayo	9:00	Primer Grabado Usado		Turnero	ESPERA	ANIBAL FLETES SA	CUIT 30710188420	OFL970	Automotor	FORD	Explorer Sport
Local La plata	Jueves 28 de Mayo	9:00	Primer Grabado Usado		Turnero	ESPERA	JOHN RYAN	DNI 12969533	MRT510	Camioneta	TOYOTA	Rav 4

2) Proceso para el sector Playa de vehículos

"Sera el nexo entre la administración y el sector de grabados".

El mismo deberá chequear que el formulario sea "Duplicado" y que el número coincida con el de la oblea. Se los dejara al grabador y le dará el ok para empezar a grabar. "Una vez entregado el vehículo, el auxiliar guiara la salida del cliente"

3) Proceso para el control del Grabador:

Es quien debe revisar los datos cargados por el grabador en la maquina grabadora, constatando "únicamente" con la patente del vehículo.

Una vez realizado el grabado, el mismo deberá observar cada parte grabada y dar el OK para que el grabador entregue el certificado y el vehículo al cliente.

"En caso de detectar algún error, deben dar aviso de manera "urgente" al supervisor / encargado para solucionar el problema".

Deberá llenar una planilla diaria con los datos cada auto revisado y la tendrá que firmar al finalizar el día. Dicha planilla debe ser entregada al encargado.

Modelo de Planilla para este proceso:

Ejemplo:

CONTROL DIARIO					Fecha:		
GRABADOR	**TURNO**	**HORA**	**TITULAR**	**DOMINIO**	**MARCA**	**MODELO**	**OBSERVACION**
	Lunes 15 de Junio	09:00	DIEGO ZAMORANO	IOK720	PEUGEOT	207 COMPACT XT	
	Lunes 15 de Junio	12:00	KARIANA MILCO	MRJ969	RENAULT	Sandero	
	Lunes 15 de Junio	16:40	ALBERTO ETKIN	ORN870	PEUGEOT	207	

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S
"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número: IF-2019-23532966-GCABA-SSSC

Buenos Aires, Viernes 26 de Julio de 2019

Referencia: Manual de Misiones, Funciones y Procedimientos de los puestos de trabajo vigentes

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 15 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2019.07.26 16:07:22 -03'00'

Juan Pablo Sassano
Subsecretario
S.S. SEGURIDAD CIUDADANA
MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2019.07.26 16:07:22 -03'00'