

ROLCAR S.A.

Manual de Calidad

Revisión 0

Noviembre de 2013



Mercedes-Benz

Este documento detalla el alcance, la justificación de las exclusiones, la referencia a los procedimientos documentados establecidos y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

1. Historia de Mercedes-Benz Argentina (MBA).

1951: El 6 de septiembre se funda Mercedes-Benz Argentina como S.R.L.

1952: Comienza, en la planta San Martín, el montaje SKD de Camiones L3500, con motor OM 312 de 90CV y después el tipo L 6600 con motor OM 315. Además, se inicia el montaje SKD de los primeros taxis 170 SD y luego otras versiones del mismo automóvil. Además, se inicia el montaje del modelo 170 D para combi, pick-up y caja de carga.

1953: MBA se constituye en S.A. Se adquieren los terrenos en la ruta 3 km 43.5, González Catán, con algunas máquinas de chapistería y mantenimiento. Ese mismo año comienza allí la planificación de las líneas para la fabricación y montaje de unidades 3500, 4500 y 6600. Se inicia el montaje del colectivo LO 3500 y del camión L 5400.

1954: Se inaugura la Casa Central de MBA (ubicada en Capital Federal). Se inicia el montaje del camión L 6600. Ese mismo año, Juan Manuel Fangio se consagra Campeón Mundial de Fórmula 1.

1956: En julio, cierra Planta San Martín, quedando solamente en actividad la Fábrica de González Catán.

1959: Finalizan las obras de construcción de Planta II. Comienzo de la producción de los modelos de camiones L311, L 312 y los colectivos LO 311 y LO 312.

1960: MBA pasa a manos de Daimler-Benz AG.

1963: Sale la unidad Mercedes-Benz N° 10.000, tipo L 312 fabricada en el país. Se inaugura la Escuela N° 106, anexa a fábrica, cuyo funcionamiento y dirección fue puesto a disposición del Ministerio de Educación de la Prov. de Bs.As.

1967: Iniciación del montaje del modelo LA 1112, con tracción en todas las ruedas. Iniciación de la fabricación en serie del camión modelo L 1114 con motor de inyección directa, potencia 140 HP, equipado con motor OM 352. Comienza la fabricación del ómnibus de media distancia O 120 con plataforma autoportante y camiones modelo L 911.

1968: Reemplazo del ómnibus O 120 por el tipo O 140 con motor de 130 CV.

1969: Iniciación de la producción del motor OM 352, inyección directa, potencia 130 CV. Iniciación de la fabricación del camión liviano L 608 D con motor OM 314 con una potencia de 85 CV.

1970: Se comienza a fabricar en serie el colectivo con freno a aire, sistema Eaton/Frenar.

1971: Se comienza a producir la Pick-up 220 D.

1972: Se empiezan a fabricar chasis para colectivos con distancia entre ejes de 5,17 metros.

1974: Se produce el camión semipesado L 1517 con motor sobrealimentado OM 352 A con potencia de 156 CV y un nuevo eje trasero de 2 velocidades Mercedes-Benz. Dirección hidráulica y caja de velocidades reforzada. Ese mismo año, Juan Manuel Fangio es nombrado Presidente Honorario de Mercedes-Benz Argentina, cargo que desempeña hasta su muerte.

1975: Iniciación de la fabricación del modelo de camión mediano L 914.

1977: En la noche del 30 de noviembre, se produce un incendio en la Planta II que ocasiona pérdidas en alrededor de 8.000 metros cuadrados en los sótanos. No obstante la gravedad del siniestro que afectó, entre otros a la línea de montaje, a los bancos de prueba de motores y a la zona de tapicería, Mercedes-Benz Argentina logró en sólo dos semanas de intenso trabajo reanudar las actividades.

1978: Comienza la reconstrucción de la parte destruida por el incendio. Mejoras en la cabina de los camiones con la introducción del techo elevado.

1979: Iniciación de la fabricación del chasis para colectivo, modelo frontal, OC 1214. Iniciación de la producción del modelo L 1521 con motor OM 355/5 con 5 cilindros y una potencia de 192 CV, caja de velocidades ZF y caja multiplicadora GV-80. Nueva cabina en los modelos 1517 y 1521 y con caja G3/60 para el L 1517. Inauguración de la planta reconstruida por nueva línea de montaje, nueva línea de tapicería, nueva sala de medición y nuevo depósito de materiales efectuada el 1 de septiembre.

1980: Las mejoras incorporadas al camión L 1517, entre ellas, el motor de 160 CV, permiten el cambio de la denominación del modelo, que se designa L 1518. En Planta II comienzan a funcionar los nuevos bancos de prueba de motores.

1981: Iniciación del montaje del ómnibus OH 1419. Se habilita en González Catán el nuevo edificio de oficinas. En las cabinas de camión se incorpora el limpiaparabrisas de tres escobillas.

1982: Se presenta la nueva línea de vehículos para transporte urbano de pasajeros, LO 1114 con caja automática; el nuevo chasis frontal OF 114, destinado a la exportación, y los chasis de ómnibus con motor trasero OH 1314, con y sin caja automática. Iniciación de la producción en serie del LO 1114 con caja automática y el OF 1114 para el mercado externo.

1986: Se inaugura el Centro Tecnológico del Automovilismo "Juan Manuel Fangio" en Balcarce, hoy el más concurrido de Sudamérica, con cerca de 100.000 visitantes al año.

Fecha de última revisión: 01/11/2013	Preparó: Equipo asesor Crowe Horwath	Revisión 0
	Aprobó: Representante de la Dirección	Pág. 2 de 11

1987: Mercedes-Benz Argentina le cambia la fisonomía de Buenos Aires al lanzar la nueva línea de colectivos frontales con motor trasero (los "OH"), que reemplazan a los clásicos buses con trompa y motor delantero. Se celebra la fabricación del colectivo N° 50.000 en su planta de González Catán, provincia de Buenos Aires.

1990: Mercedes-Benz irrumpe en el mercado de buses de larga distancia, alcanzando una notable participación en dicho mercado.

1993: Mercedes-Benz Argentina decide convertir la planta de González Catán en un centro de alta tecnología para la fabricación de utilitarios y buses.

1995: A la edad de 84 años, muere Juan Manuel Fangio, quintuple campeón mundial, será para siempre sinónimo de la marca Mercedes-Benz.

1996: Concluyen las obras de remodelación de la planta de González Catán, bautizándola como Centro Industrial Juan Manuel Fangio, para la producción del utilitario Sprinter y de buses urbanos.

1997: Mercedes-Benz Argentina presenta el colectivo de piso bajo.

1998: El 6 de mayo se firma el contrato en el que se define la unión entre Daimler-Benz AG y la corporación Chrysler. El 18 de septiembre, el 99,9% de los accionistas votaron en favor de la fusión para constituir DaimlerChrysler AG.

2000: El 3 de mayo se fusionan Mercedes-Benz Argentina y Chrysler Argentina en DaimlerChrysler Argentina S.A.

2003: Se inicia la exportación del Sprinter en su versión 19+1 a Alemania y China. La exportación a esos países de vehículos producidos localmente marca un hecho inédito para la industria automotriz argentina. En el curso del año se reactivó la venta de camiones, ya que la actividad agropecuaria opera con un buen margen de beneficios, netos de las retenciones de exportación. Esto permite un reequipamiento del campo, lo que repercute positivamente en las ventas de vehículos de carga en general.

2004: El vehículo utilitario Sprinter es declarado Vehículo Utilitario Pesado del año.

2005: Durante el 2005 se fabrican en el Centro Industrial Juan Manuel Fangio de Virrey del Pino, 17.183 unidades del utilitario Mercedes-Benz Sprinter, alcanzando un record absoluto de producción para la planta local y superando en un 24% la producción alcanzada en el 2004.

Las oficinas comerciales se mudan al barrio de Puerto Madero de la Ciudad de Buenos Aires.

La empresa se convierte en la número uno en ventas de vehículos comerciales.

2006: Se llega a la producción de la unidad 100.000 del Mercedes-Benz Sprinter.

Se lanza la Ofensiva Postventa que incluye la inauguración de la ampliación del depósito de repuestos ubicado en el Centro Industrial Juan Manuel Fangio.

El Mercedes-Benz Sprinter cumple 10 años de producción en Argentina. Es el único utilitario pesado producido localmente y llega a más de 50 países en todo el mundo.

La empresa, por segundo año consecutivo, es líder en ventas de vehículos comerciales.

2007: Comienza la producción del modelo utilitario Mercedes-Benz Sprinter NCV3.

La Corporación Daimler AG vende el Grupo Chrysler al grupo inversionista Cerberus.

2008: Desde el 4 de enero de 2008, la empresa pasa a llamarse Mercedes-Benz Argentina.

Se lanzaron los nuevos modelos CLC y el Clase C-Touring. El Clase C quedó liderando su segmento con un 45% de market share.

En cuanto a los resultados obtenidos, el 2008 será recordado como un año récord para la marca Mercedes-Benz en Argentina en todos sus segmentos, con el liderazgo indiscutido en Sprinter, camiones y buses.

La empresa se ubicó 10° en el ranking CEOP, que mide el prestigio empresario y las empresas más admiradas del país, a partir de las percepciones de altos ejecutivos y líderes de opinión.

2009: El Mercedes-Benz Sprinter finalizó el 2009 siendo líder de mercado por quinto año consecutivo.

La empresa se ubicó 8° en el ranking CEOP, que mide el prestigio empresario y las empresas más admiradas del país, a partir de las percepciones de altos ejecutivos y líderes de opinión.

2010: Superamos la producción de 180.000 Sprinter en el Centro Industrial.

Llegamos al chasis de bus N°100.000, un hito en la historia de nuestra producción en Argentina.

Se presenta en nuestro país el ACTROS que llega con toda la tecnología, confort, seguridad y economía de consumo. Se trata de motores más compactos y livianos con disposición de cilindros en V.

Smart, considerado el primer "city car" de la historia, inicia su comercialización en Argentina.

2011: El 6 de septiembre de 2011 se celebró el 60 Aniversario de Mercedes-Benz Argentina, el primer Centro Industrial fuera de Alemania.

Se cumplieron 125 años de la creación del primer automóvil por Gottlieb Daimler y Karl Benz.

Fecha de última revisión: 01/11/2013	Preparó: Equipo asesor Crowe Horwath	Revisión 0
	Aprobó: Representante de la Dirección	Pág. 3 de 11

2. Reseña histórica Rolcar S.A.

Hasta el año 1979, el concesionario oficial Mercedes Benz de la provincia de Tucumán se llamaba Domingo Capuano S.A. El mismo se encontraba en la calle Catamarca al 400 de la ciudad de San Miguel de Tucumán y disponía de su taller autorizado por la calle San Juan al 1100 de la misma ciudad. Ese mismo año el Dr. Rodolfo Schneider compra la firma, cambiando su sello por el de Automotores y Servicios Tucumán S.A. La nueva empresa permaneció en el mismo lugar hasta el año 1980, donde mudo sus instalaciones del taller autorizado a la calle Santiago del Estero al 1400 de la misma localidad. Luego en Noviembre del mismo año, traslado todas las instalaciones del concesionario y taller a donde hoy en día se encuentra situado ROLCAR S.A., en la ruta 9 Km. 1298, localidad de las talitas, provincia de Tucumán.

En 1991 como consecuencia de la muerte del titular (Dr. Schneider), los herederos venden la compañía al grupo Taselli. El autorizado de la firma era el Sr. Alberto Taselli y el nombre de la nueva organización Mercedes Benz pasaría a llamarse Servicios y Automotores S.A.

En el año 2006 el ingeniero Horacio Carletto, adquiere la concesión del grupo Taselli cambiando su nombre por el de ROLCAR S.A., en homenaje al padre del nuevo dueño el Dr. Rolando Carletto. El mismo junto a su señora, fundaron la Droguería Suiza que se dedica a la comercialización y redistribución de productos medicinales. Ellos con el paso del tiempo comenzaron a destacarse por el servicio que brindaban tanto en Tucumán como en todo el noroeste. El Dr. Carletto solía decir que su empresa prospero gracias a la necesidad de la gente. Por este motivo él siempre quiso emprender otro negocio en donde pudiera vender otro producto que haga feliz a las personas. Allí fue donde comenzó plantearse la idea en su cabeza de comercializar vehículos, su mayor anhelo era tener un concesionario Mercedes Benz. Como en ese momento no se pudo cumplir, comenzó su actividad con la marca Chevrolet. Este gran deseo lo cumplió su hijo Horacio, ya que el Dr. Carletto falleció antes de ver concretado su sueño.

En el año 2007 ROLCAR S.A. empezó a realizar sus reformas, hasta llegar a ser lo que es hoy en día.

En el año 2009 ROLCAR S.A. adquiere la concesión de Mercedes Benz de las provincias de Salta y parte de Jujuy.

Logros Obtenidos:

2006: en junio de 2006 iniciamos las gestiones como concesionario oficial de la marca donde pudimos incrementar la participación de mercado de 12% al 36%.

2007: recibimos el premio otorgado por Mercedes Benz de Argentina al mejor desenvolvimiento en postventa de la red de concesionarios.

2008: logramos la mayor participación de mercado en la historia de Mercedes Benz en la zona de influencia, recibiendo por parte de Mercedes Benz de Argentina el “Premio al mejor Concesionario de la red de Mercedes Benz”, siendo el primer concesionario del interior en lograr dicho premio.

2009: se recibió el mayor galardón entregado por Mercedes Benz de Argentina “Premio Starclass oro por la performance en ventas de alta gama”.

2010: se recibió el premio “a la mayor participación de ventas de créditos del país” otorgado por Mercedes Benz Financiera.

En Abril de 2010 y por la performance del concesionario, Mercedes Benz amplía su zona de influencia para las provincias de Salta y Jujuy, teniendo entonces el NOA en forma completa.

2011: se recibió el premio por parte de Mercedes Benz de Argentina “al Esfuerzo en gestión comercial de camiones y Vans “, esto se produjo por terminar en 2° lugar en las ventas total del país en camiones y Sprinter.

También se recibió una mención especial por parte de Círculo Cerrado Mercedes Benz por terminar en 2° lugar en la venta total de suscripciones del país.

Fecha de última revisión: 01/11/2013	Preparó: Equipo asesor Crowe Horwath	Revisión 0
	Aprobó: Representante de la Dirección	Pág. 4 de 11

2012: se recibió el premio por parte de Mercedes Benz de Argentina “al concesionario de mayor venta de camiones en el país”, hecho histórico ya que es el primer concesionario en obtener dicho logro.

También por segundo año consecutivo se recibió la mención por obtener el 2° lugar en ventas de suscripciones de planes de ahorro a nivel país.

2013: se recibió el premio a la gestión integral de vehículos comerciales “Star class ORO”.

Se termino en primer lugar en la venta de círculos cerrados a nivel país, se termino 2° en venta de camiones a nivel país, siendo uno de los 5 concesionarios más importantes de la red de Mercedes Benz de Argentina.

Como referencia el concesionario es líder en ventas de unidades de alta gama desde el año 2007 a la fecha.

Lider en ventas de camiones en el NOA desde el año 2008 a la fecha.

Lider en ventas de Vans en el año 2013 y 2° desde el año 2007.

3. Estructura de Autoridad y Responsabilidad

Tanto la estructura organizativa de Rolcar S.A., como sus interrelaciones jerárquicas y funcionales, los nombres de todo el personal de la empresa, y los nombres de sus puestos, se encuentran definidos en el documento:

- ANEXO I [MC] - Organigrama

4. Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del sistema de gestión de la calidad que la empresa ha definido es el siguiente:

Venta de vehículos 0 Km de la marca Mercedes-Benz.
Servicio de postventa de vehículos de la marca Mercedes-Benz.
Venta de repuestos para vehículos Mercedes-Benz.
Venta de vehículos usados.

El alcance del sistema se limita a los procesos llevados a cabo en la casa central en Las Talitas, Tucumán.

5. Exclusiones a la norma ISO 9001

Requisito	Justificación
7.3 Diseño y desarrollo	Se excluye la aplicación del requisito de la Norma ISO 9001 por no realizar la empresa trabajos de diseño de vehículos ni repuestos.

Fecha de última revisión: 01/11/2013	Preparó: Equipo asesor Crowe Horwath	Revisión 0
	Aprobó: Representante de la Dirección	Pág. 5 de 11

6. Política de la Calidad

Política de la Calidad

Rolcar S.A. ha definido y hace conocer su política de calidad, que se basa en la filosofía de la mejora continua, a fin de lograr ser un proveedor líder de vehículos 0km, vehículos usados, repuestos y servicios de postventa, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y los altos estándares exigidos por Mercedes-Benz Argentina.

Es política para Rolcar:

- Efectuar servicios con niveles tecnológicos altamente satisfactorios, con una óptima calidad.
- Proveer a su personal la formación y herramientas necesarias para realizar sus tareas en el tiempo y forma adecuados.
- Mantener un ambiente de trabajo seguro, ordenado y limpio que aliente a desarrollar las actividades en un medio confortable y propicio para la aplicación del talento y la creatividad del personal.
- Estrechar la relación con sus proveedores y clientes, tanto externos como internos.

La Dirección
Noviembre de 2013

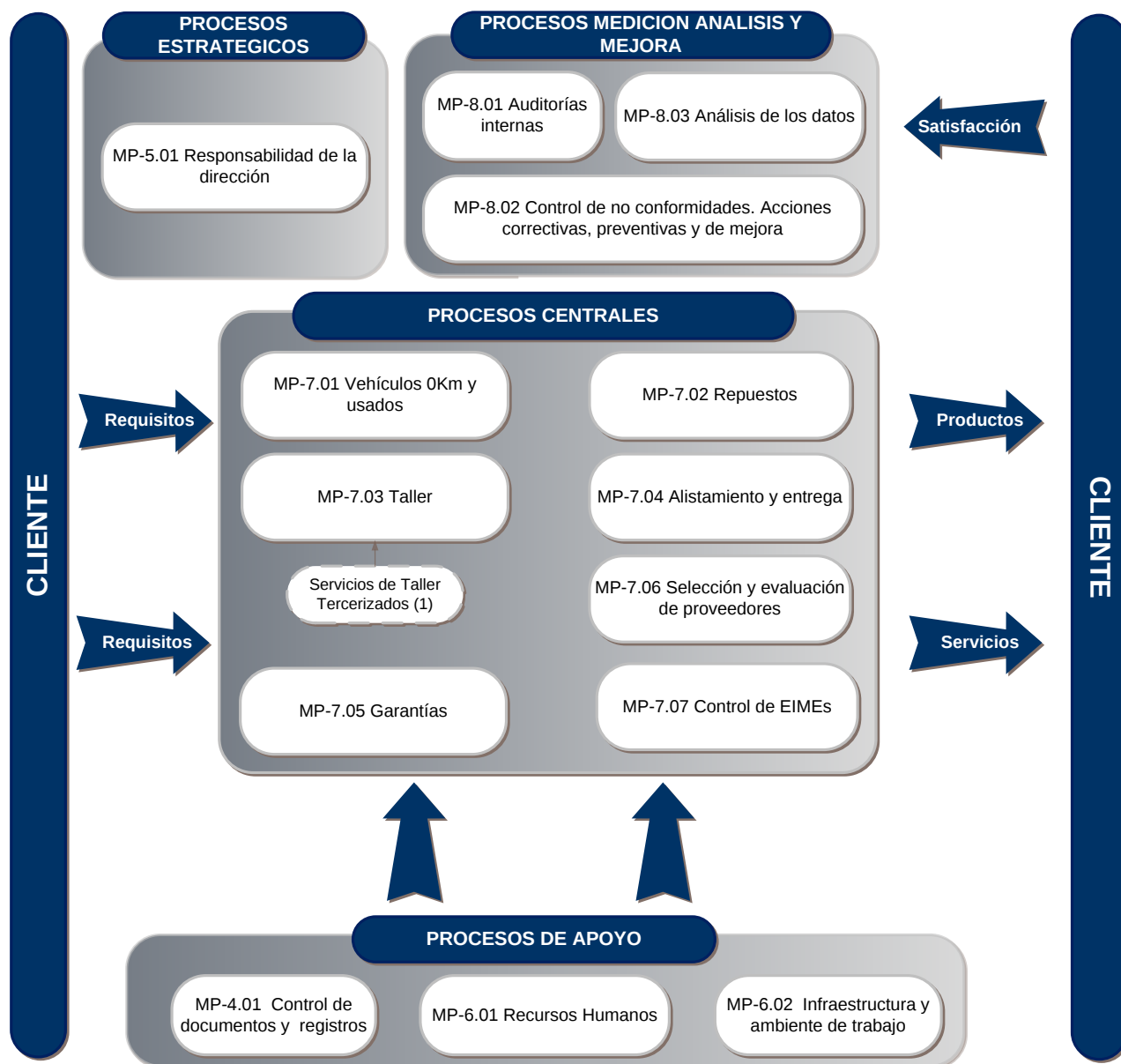
Fecha de última revisión: 01/11/2013	Preparó: Equipo asesor Crowe Horwath	Revisión 0
	Aprobó: Representante de la Dirección	Pág. 6 de 11

7. Procedimientos documentados

Documento	Requisitos normativos relacionados
Manual de Calidad	4.2.2 Manual de Calidad 5.3 Política de la calidad 5.4 Planificación
MP-4.01 Control de documentos y registros	4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de la documentación
MP-5.01 Responsabilidad de la dirección	5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.6 Revisión por la dirección 6.1 Provisión de recursos
MP-6.01 Recursos humanos	6.1 Provisión de recursos 6.2 Recursos humanos
MP-6.02 Infraestructura y ambiente de trabajo	6.1 Provisión de recursos 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo
MP-7.01 Vehículos 0 Km y usados	7.1 Planificación de la prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.4 Compras
MP-7.02 Repuestos	7.1 Planificación de la prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.4 Compras
MP-7.03 Taller	7.4 Compras 7.5 Producción y prestación del servicio
MP-7.04 Alistamiento y entrega	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto 7.2.3 Comunicación con el cliente 7.5 Producción y prestación del servicio
MP-7.05 Garantías	7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
MP-7.06 Selección y evaluación de proveedores	7.4 Compras
MP-7.07 Control de EIMES	7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición
MP-8.01 Auditorías internas	8.2.2 Auditorías internas
MP-8.02 Control de No conformidades. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	8.3 Control del producto no conforme 8.5 Mejora
MP-8.03 Análisis de los datos	8.2 Seguimiento y medición 8.4 Análisis de datos

8. Planificación del sistema de gestión de la calidad. Mapa de Procesos.

Fecha de última revisión: 01/11/2013	Preparó: Equipo asesor Crowe Horwath	Revisión 0
	Aprobó: Representante de la Dirección	Pág. 7 de 11



- (1) Algunos de los servicios de taller, tales como Chapería y Pintura, Polarizado y Cambio de Parabrisas o rectificación de tapas y motores pueden ser tercerizados. Las condiciones de selección se describen en el MP-7.06 y la metodología para la contratación en el MP-7.03 Taller.

9. Mejora continua

Rolcar S.A. planifica y gestiona los procesos identificados en el diagrama anterior, necesarios para garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, a través del cumplimiento de los procedimientos. Esta mejora se facilita a través del establecimiento de Objetivos de Mejora, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las mediciones de la satisfacción de los clientes, las acciones correctivas/preventivas y las Revisiones por la Dirección.

Fecha de última revisión: 01/11/2013	Preparó: Equipo asesor Crowe Horwath	Revisión 0
	Aprobó: Representante de la Dirección	Pág. 8 de 11

10. Grupo de Mejora Continua

Se define el Grupo de Mejora Continua (GMC) como el organismo integrado por funcionarios representantes de distintos sectores de la organización que tienen como objetivo garantizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de Rolcar S.A.

Las funciones primordiales del GMC son:

- Administrar los recursos dispuestos por la Dirección de la compañía para cumplir los objetivos del SGC.
- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos definidos en el Manual de Procedimientos del SGC.
- Gestionar las No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas.
- Colaborar en la planificación y realización de las Auditorías Internas.
- Verificar periódicamente el cumplimiento de los Objetivos de la Calidad.

11. Cumplimiento de requisitos normativos

A continuación se detalla cómo Rolcar S.A. cumple con algunos de los requisitos normativos específicos de la norma ISO 9001:2008.

11.1. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización valida los procesos cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición y, como consecuencia, las deficiencias pueden aparecer únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La organización establece las siguientes disposiciones para este tipo de procesos:

- Procesos e instructivos de trabajo para actividades específicas y documentación técnica disponible en sistemas de Mercedes-Benz Argentina.
- Capacitaciones internas y capacitaciones externas por Mercedes-Benz Argentina realizadas a los colaboradores del concesionario, en algunas de las cuales los empleados poseen certificación de las competencias adquiridas.
- Controles de calidad periódicos en órdenes de reparación.
- Calibración y verificación interna de instrumentos de medición.

11.2. Identificación y trazabilidad

La identificación de vehículos, piezas, accesorios y otros productos o documentos sirve para reconocerlos de forma rápida y segura. Además, una identificación rápida e inequívoca es importante para la trazabilidad de cualquier proceso comercial que ya haya tenido lugar. La

Fecha de última revisión: 01/11/2013	Preparó: Equipo asesor Crowe Horwath	Revisión 0
	Aprobó: Representante de la Dirección	Pág. 9 de 11

identificación también incluye la interconexión de los vehículos y servicios con sus documentos correspondientes.

En las ventas, todos los documentos importantes se adjuntan al archivo del vehículo, que se crea cada vez que se vende un vehículo nuevo o usado. En el caso de los vehículos nuevos, la identificación tiene lugar por medio del número de orden asignado por el fabricante y, en el caso de los vehículos usados, por medio del número de identificación del vehículo.

Las piezas y los accesorios se identifican mediante un número de artículo. Todos los artículos del almacén se pueden localizar fácil e inequívocamente a través de una identificación de ubicación. Los artículos existentes en el almacén están clasificados por el tipo y la cantidad en el DMS. El registro de entradas y salidas en el almacén se actualiza en tiempo real.

Si se adquieren artículos en nombre del cliente, se identifican con el nombre del cliente y/o con el número del pedido de reparación y se guardan en la estantería para clientes de modo que no estén disponibles para la venta normal. Los artículos que todavía no han sido inspeccionados en la recepción se almacenan de forma segregada, al igual que las piezas dañadas por el transporte, las piezas en garantía y prestación de cortesía y las piezas usadas.

En el área del taller, a cada orden se le asigna un número mediante el DMS. Los datos específicos del vehículo se extraen de los archivos guardados en el sistema. Los trabajos realizados se documentan en la orden y, si es necesario, en la hoja de mantenimiento, mientras que las piezas de repuesto utilizadas se registran primero en los vales de repuestos y, después, en la factura o en un anexo a la factura. Para la identificación y trazabilidad inequívocas de la factura, esta también se relaciona a la orden de reparación.

Asignando un número al cliente y registrándolo en el DMS, es posible consultar toda su información relativa o de su(s) vehículo(s).

11.3. Propiedad del cliente

Todos los empleados tratan la propiedad del cliente con el máximo cuidado. Por ello, solo los empleados que disponen del permiso correspondiente pueden mover los vehículos de los clientes. Los recorridos de prueba se limitan a lo estrictamente necesario y se documentan en la orden. A la hora de tratar con los vehículos de los clientes se utilizan protecciones internas y externas adecuadas. Los vehículos se estacionan únicamente en las correspondientes zonas de estacionamiento de los terrenos del concesionario. Para evitar que se produzcan robos, los vehículos estacionados siempre se cierran con llave. La llave del vehículo se deposita en un lugar a prueba de robos durante la estancia del vehículo en el taller.

Todo objeto de propiedad del cliente (por ejemplo, ruedas, cajas portaequipajes para el techo, techos rígidos) se almacena de forma que quede protegido ante cualquier daño. Los objetos de

Fecha de última revisión: 01/11/2013	Preparó: Equipo asesor Crowe Horwath	Revisión 0
	Aprobó: Representante de la Dirección	Pág. 10 de 11

propiedad del cliente que no se puedan almacenar en el vehículo o en sus proximidades se identifican con el nombre del cliente, dominio del vehículo o del número de la orden de reparación.

Si aun así algún objeto de propiedad del cliente resulta dañado o se pierde, se informa al cliente de forma inmediata.

11.4. Preservación del producto

Tanto los vehículos como las piezas y accesorios se manipulan y almacenan adecuadamente siguiendo las mismas prescripciones que se aplican a los objetos de propiedad del cliente.

El depósito de piezas está equipado de forma que queda garantizado que todas las piezas se puedan utilizar para su uso previsto después de haber estado almacenadas.

Los productos de durabilidad limitada se almacenan de forma que primero se puedan extraer los que tengan la fecha de expiración más cercana (FeFo = first expired, first out). Al extraer este tipo de productos siempre se comprueba la fecha de vencimiento y, en el caso de que se haya sobrepasado, la pieza se bloquea.

Los productos que deben ser enviados al cliente se embalan de forma que no puedan resultar dañadas. Siempre que sea posible, se utiliza el embalaje original del fabricante. Se tienen en cuenta el peso y el tamaño de los productos que envían y se selecciona una forma de envío que garantice que las piezas lleguen sin daños al cliente.

12. Control de cambios

Revisión	Fecha			Ítem / línea	Descripción
0	01	11	13	- - -	Emisión original

Fecha de última revisión: 01/11/2013	Preparó: Equipo asesor Crowe Horwath	Revisión 0
	Aprobó: Representante de la Dirección	Pág. 11 de 11