

### DESCRIPCIÓN:

Una de las situaciones más temidas por cualquier organización dentro de la cadena de suministro automotriz es recibir un reclamo de garantía debido al impacto que esta tiene en la satisfacción, confianza y seguridad del usuario, el desempeño en las ventas del fabricante y el prestigio de la marca en el mercado.

Por esto, es muy importante la implementación de un proceso de gestión de garantías, no solo para atender y resolver las fallas en campo, sino también para reducir la tasa de incidencias de garantías y los riesgos asociados con cualquier evento de garantía, así como aumentar la satisfacción del cliente en productos actuales y proyectos futuros.

### OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- Comprender la relación entre la guía CQI-14 y los requisitos específicos de cliente y la norma internacional IATF 16949
- El participante aprenderá a gestionar el proceso de manejo de garantías bajo los lineamientos del CQI-14
- El participante podrá identificar las oportunidades en el SGC de su organización para implementar mecanismos de reducción y prevención de garantías.

### DURACIÓN:

16 horas (presencial o a distancia)

### MATERIAL INCLUIDO:

- Manual de participante
- Constancia de participación

### CONTENIDO:

- Introducción a las Garantías
- Proceso de interacción entre el consumidor y el concesionario
- Prevención proactiva en base a las lecciones aprendidas
- Implementación de Lecciones aprendidas durante el proceso de la Planificación Avanzada de la Calidad del Producto (APQP)
- Contención
- Prevención de eventos de garantía futuros
- Mejora Continua
- Evaluación del Sistema de Gestión de Garantías Automotriz