



## MANUAL DE POLITICAS DE OPERACIONES

CENTRO DE SERVICIO	INDEX NO.
	EFFECTIVE DATE 18/OCT/2022
	POLICY REVIEWED
	REVISED <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER	PAGE 1 OF 15

### PROPÓSITO

Establecer los controles necesarios para el correcto funcionamiento del Centro de Servicio de Snap-on Sun de México, S.A. de C.V.

### ALCANCE

Aplica a todo el personal interno, distribuidores y clientes de Snap-On Sun de México.

### POLITICA

#### Orden de Reparación (Taller)

##### Recepción de Materiales

El material que se reciba en las instalaciones de la empresa para su reparación deberá estar amparado por un documento "Orden de Reparación", este deberá ser generado por el cliente, distribuidor o en su caso por el vendedor.

El material recibido en el centro de servicio Snap-On para su reparación en garantía tendrá que venir acompañado de una copia de la factura de venta en caso de no contar con ella Snap-on someterá a consideración y tendrá derecho de aceptar o rechazar la garantía.

La recepción de artículos se realiza de alguna de las siguientes formas:

- Envío por parte del cliente o distribuidor vía paquetería
- Entrega personal en mostrador por parte del cliente o distribuidor
- Entrega por parte del cliente al vendedor

El distribuidor o vendedor deberán llenar el formato denominado "Orden de Reparación", indicando el tipo de servicio solicitado, especificando la falla del equipo o producto.

Para el caso el que la Orden de Reparación se derive de una nota de devolución en garantía, el personal del centro de Servicio generará dicho documento.



## MANUAL DE POLITICAS DE OPERACIONES

<b>CENTRO DE SERVICIO</b>	<b>INDEX NO.</b>
	<b>EFFECTIVE DATE</b> <b>18/OCT/2022</b>
	<b>POLICY REVIEWED</b>
	<b>REVISED</b> <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
<b>ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER</b>	<b>PAGE 2 OF 15</b>

### Procedimiento

El Departamento de Taller es responsable de recibir la herramienta y hacer una primera inspección visual, así como documentar esta primera inspección y hacer un listado de los accesorios con que fue enviado la herramienta en la Orden de Reparación, posteriormente pasaran los documentos al coordinador de servicio, debiendo hacer esto en un lapso no mayor a 48 horas a partir de que se reciba la herramienta o equipo en el centro de servicio.

Con el formato de “Orden de Reparación” debidamente llenado, el Coordinador de Servicio genera una Orden de Venta dentro del sistema LN para dar seguimiento a la orden en cuestión.

Con este número de orden de venta se identificará la orden de Reparación y toda la información relacionada con ella tal como fecha de creación, condiciones de venta y/o garantía, modelo de equipo o producto, número de serie, etc.

Posteriormente está orden es entregada al Departamento de Taller quienes son los responsables de indicar la cotización si aplica para que el coordinador haga llegar el presupuesto al distribuidor o cliente.

Toda herramienta que se encuentre dentro del listado de reparaciones del FLATE RATE será reparada sin la necesidad de enviar cotización.

Si se trata de una reparación en la cual se emitió una cotización el cliente o distribuidor contarán con un lapso de 15 días a partir de enviada la cotización, para la aprobación de dicho presupuesto, si el presupuesto no fuera aceptado dentro de este periodo se procederá con el retorno del material sin reparación al cliente o distribuidor.

Una vez que la herramienta se encuentra reparada, el coordinador de servicio es responsable de la facturación de la reparación, así como de canalizar el envío.

En caso de que el equipo no se haya reparado o que la reparación no necesite ser facturada, el Coordinador de servicio pasará la Orden de Reparación original al personal de Taller para que con junto con este documento sea entregada la herramienta al departamento de almacén, quien firmará la orden responsabilizándose de la entrega de la herramienta.



## MANUAL DE POLITICAS DE OPERACIONES

CENTRO DE SERVICIO	INDEX NO.
	EFFECTIVE DATE 1/FEB/2018
	POLICY REVIEWED
	REVISED <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER	PAGE 3 OF 15

### Nota de Devolución en Garantía,

#### Recepción de Materiales

El material que se reciba en las instalaciones de la empresa para su remplazo en Garantía deberá estar amparado por un documento "Nota de Devolución en Garantía", este deberá ser generado por el cliente o distribuidor, o en su caso por el vendedor.

El material recibido en el centro de servicio Snap-on para su remplazo en garantía tendrá que venir acompañado de una copia de la factura de venta. Snap-on someterá a consideración y tendrá derecho de aceptar o rechazar la garantía de la herramienta tomando en cuenta que la garantía aplica sobre defectos de fábrica y nunca sobre un elemento mal usado, excedido de su capacidad y/o utilizado para un fin distinto para el que fue fabricado. Snap-on determinara si la herramienta se remplaza total o parcialmente.

#### Recepción de materiales

La recepción de artículos se realiza de alguna de las siguientes formas:

- Envío por parte del cliente o distribuidor vía paquetería
- Entrega personal en mostrador por parte del cliente o distribuidor
- Entrega por parte del cliente al vendedor

Las herramientas recibidas en el centro de servicio para su valoración serán revisadas, reparadas o remplazadas siguiendo las siguientes premisas:

En términos generales;

- 1) No aplica en elemento de desgaste
- 2) No aplica en elementos modificados
- 3) No aplica en elemento excedidos de su capacidad o utilizados incorrectamente.

CENTRO DE SERVICIO	INDEX NO.
	EFFECTIVE DATE 1/FEB/2018
	POLICY REVIEWED
	REVISED <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER	PAGE 4 OF 15



**GARANTÍA**

**PROCEDIMIENTO**

**NO SE GARANTIZA**

Pinzas	Dados	Adaptadores de extensión	Adaptadores de trinquete
Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada	Se repara
Reponer o reemplazar	Partes para reparar. Cambiar la punta rota.	Reponer o reemplazar.	Este tipo de adaptadores se pueden reparar a menos de que la cubierta este rota. Existen kits de reparación para esta familia de productos que se reemplazan con un cargo.
Desgaste Modificada Si esta soldado o abuso.	Uso anormal, abuso de fuerza, etc. Utilizada con herramienta de impacto.	Modificado	Modificado Mal uso Exceso de fuerza

CENTRO DE SERVICIO	INDEX NO.
	EFFECTIVE DATE 1/FEB/2018
	POLICY REVIEWED
	REVISED <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER	PAGE 5 OF 15



	Extractores	Herramientas de enganche	Pinzas de corte	Brocas para taladros
<b>GARANTÍA</b>	Defecto de mano de obra y materiales al momento de la venta.	Ilimitada	Ilimitada	Defecto de mano de obra y materiales al momento de la venta.
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
<b>NO SE GARANTIZA</b>	Sometido a altas temperaturas o abuso.	Desgastado, abusado o alterado.	Desgastado, abusado o alterado.	Desgastado, abusado o alterado.

CENTRO DE SERVICIO	<b>INDEX NO.</b>
	<b>EFFECTIVE DATE</b> 1/FEB/2018
	<b>POLICY REVIEWED</b>
	<b>REVISED</b> <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
<b>ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER</b>	<b>PAGE 6 OF 15</b>



**GARANTÍA**

**PROCEDIMIENTO**

**NO SE GARANTIZA**

	Pinzas de Presión (Vise Grips)	Martillos	Equipos de Diagnóstico Snap-on	Almacenamiento de Herramienta
	Ilimitada	Reparable	Centro de Reparaciones	Reparable
	Reemplazar	Reemplazar manijas rotas, puntas, partes	Enviar a centro de reparación	Se reemplazarán las partes donde sea posible. Cajones y partes disponibles
	Soldadas o sometidas a soldadura,  Mordazas gastadas  Abuso o uso negligente	Los mangos de los martillos no son sujetos a garantía  Martillos de cara suave por desgaste normal o por uso en superficies filosas  Abuso	La unidad se daña por accidente  Se determina uso indebido  Si las unidades se utilizan en situaciones de producción	Extraído con algún equipo,  Rodado por largas distancias a plena carga  Utilizado en ambientes corrosivos.  Uso de cajones como escalones  Modificaciones  Sobrecargadas o abusadas.

<b>CENTRO DE SERVICIO</b>	<b>INDEX NO.</b>
	<b>EFFECTIVE DATE</b> 1/FEB/2018
	<b>POLICY REVIEWED</b>
	<b>REVISED</b> <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
<b>ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER</b>	<b>PAGE 7 OF 15</b>



**GARANTÍA**

**PROCEDIMIENTO**

**NO SE GARANTIZA**

	Lámparas y Luces para Inspección	Brocas	Calibradores de Neumáticos	Machuelos y Terrajas
<b>GARANTÍA</b>	Reparable	Defecto de mano de obra y materiales al momento de la venta.	Defectos en materiales y mano de obra únicamente	Defecto de mano de obra y materiales al momento de la venta.
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reemplazar partes rotas Venta de baterías, bulbos, lentes	Reemplazar Tip: Vender aceite de corte CL6 para reducir el riesgo de roturas	Reemplazar Partes disponibles para algunos modelos	Reemplazar Tip: Vender aceite de corte CL6 para reducir el riesgo de roturas
<b>NO SE GARANTIZA</b>	Bulbos quemado, Baterías con fuga o sin carga Carcaza o lente rotos Abuso	Abuso Desgaste por uso normal Quemado	Exterior dañado o doblado (carcaza) Abuso	Abuso

CENTRO DE SERVICIO	INDEX NO.
	EFFECTIVE DATE 1/FEB/2018
	POLICY REVIEWED
	REVISED <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER	PAGE 8 OF 15



**GARANTÍA**

**PROCEDIMIENTO**

**NO SE GARANTIZA**

	Cortadores de tubo	Pinzas para roscado	Pinzas para anillos de retención	Navajas y cuchillas
	Defectos en materiales y mano de obra únicamente	Ilimitado	Ilimitado	Defectos en materiales y mano de obra únicamente
	La cuchilla es reemplazable	Reemplazar	Reemplazar	Reemplazar
	Abuso Desgaste por uso normal	Abuso Desgaste por uso normal (mordazas)	Modificadas Puntas dobladas o rotas por sobrecarga o palanca Desgaste Abuso	Abuso Desgaste por uso normal



CENTRO DE SERVICIO	INDEX NO.
	EFFECTIVE DATE 1/FEB/2018
	POLICY REVIEWED
	REVISED <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER	PAGE 9 OF 15



	Cortadoras	Manómetros	Lámparas e iluminación	Cintas Metricas
<b>GARANTÍA</b>	Ilimitado	Reparable	Reparable	Ilimitado
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reemplazar	Reparar mangueras, válvulas	Enviar a centro de reparación	Se reemplaza la cinta
<b>NO SE GARANTIZA</b>	Superficie de corte dañada Desgaste Abuso	Abuso Golpeada, Estructura dañada	Focos quemados Cables cortados o extraídos Carcasa golpeada o expuesta a químicos Riel sobre extendido Abuso	Carcasa golpeada Cinta dañada o corroída Cinta rota en o a la altura del gancho Sobre extendida Abuso

CENTRO DE SERVICIO	<b>INDEX NO.</b>
	<b>EFFECTIVE DATE</b> 1/FEB/2018
	<b>POLICY REVIEWED</b>
	<b>REVISED</b> <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
<b>ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER</b>	<b>PAGE 10 OF 15</b>



**GARANTÍA**

**PROCEDIMIENTO**

**NO SE GARANTIZA**

	Llaves	Dados	Matracas	Destornilladores
	Ilimitado	Ilimitado	Reparable	Reparable
	Reemplazar	Reemplazar	Reemplazar kit de matraca a menos que la carcasa u horquilla esté rota en cuyo caso no aplica garantía	Reemplazar hoja
	Calentadas y dobladas/cortadas o mostrando señas de utilizadas con una barra de extensión	Golpeados o martillados Esmerilados o reducidos de diámetro Utilizados en camiones Usados en ambientes de producción Abuso o mal uso. Usada con herramienta de impacto Modificados	Evidencia de uso con barra de extensión  Abuso o mal uso  No es un elemento para la aplicación de Torque	Doblados o alterados  Utilizados como cincel o barra  Punta soldada o arqueada  Abuso o mal uso

<b>CENTRO DE SERVICIO</b>	<b>INDEX NO.</b>
	<b>EFFECTIVE DATE</b> 1/FEB/2018
	<b>POLICY REVIEWED</b>
	<b>REVISED</b> <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
<b>ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER</b>	<b>PAGE 11 OF 15</b>



	Herramientas neumáticas Snap-on/Blue Point	Herramientas neumáticas externas	Torquímetros
<b>GARANTÍA</b>	Reparable	Reparable	Reparable
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Enviar a centro de reparaciones.	Enviar a centro de reparaciones.	Enviar a centro de reparaciones.
<b>NO SE GARANTIZA</b>	Prueba de fecha de compra requerida  Unidad dañada por accidente  Se determina uso irracional  Negligencia (no lubricada, sobre expuesta a presión de trabajo)  Usada en ambiente de producción  Daño causado por intento de reparación no autorizada  Modificada  Cables cortados  Componentes faltantes  Abuso	Prueba de fecha de compra requerida  Unidad dañada por accidente  Se determina uso irracional  Negligencia (no lubricada, sobre expuesta a presión de trabajo)  Usada en ambiente de producción  Daño causado por intento de reparación no autorizada  Modificada  Cables cortados  Componentes faltantes  Abuso	Prueba de fecha de compra requerida  Exceso de torque aplicado o utilizado para destornillar  Unidad dañada por accidente  Se determina uso irracional  Negligencia (no lubricada, sobre expuesta a presión de trabajo)  Daño causado por intento de reparación no autorizada  Abuso

CENTRO DE SERVICIO	INDEX NO.
	EFFECTIVE DATE 1/FEB/2018
	POLICY REVIEWED
	REVISED <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER	PAGE 12 OF 15



Mangueras	Herramientas miscelaneas	Pistolas de rociado
Ilimitado	Ilimitado	Reparable
Reparar	Reparar	Reparar
Cortado	Sobrecargados	No limpiadas adecuadamente
Roto	Evidencia de mal uso	Capsulas de aire dañadas
Abuso	Abuso	Abuso

GARANTÍA

PROCEDIMIENTO

Una vez que se ha evaluado la herramienta se determina alguna de las siguientes opciones:

- a) No garantizar la herramienta, se procede a regresar la herramienta al cliente o distribuidor. Éste deberá firmar en la nota de garantía que se le está regresando la herramienta a fin de mantener un registro para próximas consultas.
- b) Garantizar la herramienta, si se determina un remplazo parcial (reparación) se procederá sin ningún cargo al cliente. En caso de remplazo total si lo tenemos en stock se le dará un nuevo artículo o bien realizar una nota de crédito con el valor de la herramienta que regresó. Cabe señalar que el coordinador de servicio tiene la autoridad de decidir si la herramienta entra en backorder o bien si se acredita esto según los intereses de la empresa. Una copia del formato de garantía, una vez aceptada la misma, se regresará a taller con las indicaciones para destruir la herramienta garantizada.

<b>CENTRO DE SERVICIO</b>	<b>INDEX NO.</b>
	<b>EFFECTIVE DATE</b> 1/FEB/2018
	<b>POLICY REVIEWED</b>
	<b>REVISED</b> <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
<b>ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER</b>	<b>PAGE 13 OF 15</b>

La resolución para cada partida dentro del formato de garantía se identificará con las siguientes iniciales:

- (R) Cuando el material se reponga.
- (C) Cuando se realice una nota de crédito.
- (O.R.) Cuando se abra una orden de reparación.
- (X) Cuando la garantía no proceda

### **Garantía parcial**

Dentro de la nota de garantía puede darse el caso de que la garantía sea parcial es decir que de un juego o herramienta se requiera garantizar solo un componente o parte en esta situación taller resguardara el juego o herramienta mientras la parte a sustituir llega.

El Coordinador de Servicio es responsable de anotar en el texto de la línea la leyenda "Pertenece a \*\*\*\* (herramienta o juego)". Una vez que la parte llegue se procederá a remplazar y enviar junto con el juego o herramienta enviada.

### **Descontinuados**

Cuando la herramienta a garantizar se encuentre descontinuada, se remplazará por un sustituto si es que se cuenta con este. En caso de no contar con un sustituto directo se procederá con el remplazo de algún alternativo con un descuento máximo del 40% y en el caso de no contar con ninguna herramienta similar se regresará la herramienta dañada.

Para el caso de la herramienta de origen nacional, MEXICANA se remplazará por el sustituto americano, si se cuenta con este, con un cargo del 60% sobre el precio de lista esto sin ninguna cotización o aviso previo.

### **Procedimiento**

Una vez que se ha trabajado en la nota de garantía el Coordinador de Servicio autoriza los movimientos dentro de la misma hasta por \$1,000 dólares, de acuerdo a los niveles de autorización de Snap-on.

Posteriormente Facturación (Arturo Villa) es responsable de realizar las notas de crédito y de pasar una copia al Coordinador de servicio una vez realizada.

El departamento de Crédito y Cobranza (Carmen Hernández) es responsable de hacer llegar las notas de crédito al distribuidor o cliente.

Cuando en la nota de garantía se determina la reposición de material, el coordinador de servicio es responsable de pasar el picker a almacén, en dicho pedido se deberá indicar que es una garantía, que día se debe enviarse o bien si el cliente o distribuidor recogerá el material en mostrador, se deberá indicar claramente el material que se tiene que entregar al área de taller a para reparar las herramientas o remplazar las partes a garantizar.



## MANUAL DE POLITICAS DE OPERACIONES

<b>CENTRO DE SERVICIO</b>	<b>INDEX NO.</b>
	<b>EFFECTIVE DATE</b> 1/FEB/2018
	<b>POLICY REVIEWED</b>
	<b>REVISED</b> <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
<b>ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER</b>	<b>PAGE 14 OF 15</b>

Quedando la responsabilidad en almacén de su correcto envío en la fecha indicada, así como las piezas que deban enviarse.

Es importante mencionar que ninguna herramienta ya sea reparación o garantía podrá salir sin documento que ampare su embarque o entrega en mostrador.

Cualquier refacción que se encuentre en el almacén general 199000 ubicación 104 tendrá que pedirse con factura o picker a taller y almacén tendrá que firmar dicho documento confirmando la recepción.

Cualquier punto que no haya sido contemplado dentro de este documento quedará a buen juicio del coordinador de servicio.

### Escanners y equipos de diagnóstico

Los equipos a reparación pueden llegar por paquetería o bien de manera personal a mostrador y siempre deberán ser amparados por una Orden de Reparación indistintamente si sea una reparación en garantía o con cargo.

El personal de taller deberá recibir los equipos enviados para hacer una inspección inicial del estado físico en el que se reciben los equipos, así como un Check List de los accesorios enviados junto con este y la identificación del equipo con ayuda de una etiqueta.

El Coordinador de Servicio deberá ser notificado de la llegada de cada equipo para generar una Orden de venta en el sistema LN a fin de llevar el monitoreo pertinente.

Una vez que el equipo está dado de alta en el sistema, el Coordinador de Servicio deberá informar al Gerente de Servicio la recepción de este, el equipo permanecerá bajo custodia del personal de taller hasta que sea solicitado por Salvador Gonzáles realiza la verificación física y funcional del equipo, realizando un diagnóstico para poder evaluar si el equipo debe ser enviado a Estados Unidos o bien si puede realizarse la reparación de manera local y si el equipo está en garantía o no.

Si la falla es reparable en las instalaciones de Snap-on, el Gerente de Servicio es responsable de la misma y de asignar a la orden el costo de la reparación o documentar la aprobación de la reparación en garantía.

En caso de que el costo requiera ser autorizado por el cliente, el Coordinador de Servicio solicitará la misma al cliente o distribuidor para proceder a la facturación y envío del equipo al cliente.



## MANUAL DE POLITICAS DE OPERACIONES

<b>CENTRO DE SERVICIO</b>	<b>INDEX NO.</b>
	<b>EFFECTIVE DATE</b> 1/FEB/2018
	<b>POLICY REVIEWED</b>
	<b>REVISED</b> <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO
<b>ISSUED BY: OPERATIONS MANAGER</b>	<b>PAGE 15 OF 15</b>

Si el equipo debe enviarse a Estados Unidos, el Coordinador es el responsable de documentar el equipo y accesorios a enviar, incluyendo un reporte detallado de la falla al departamento de Tráfico (Zulema Merino) copiando al Gerente de Servicio. Tráfico será responsable de copiar tanto al Jefe de Servicio como al Coordinador sobre las cotizaciones, tiempos de entrega y estado de dicho equipo.

El coordinador será responsable de hacer llegar la cotización de la reparación al distribuidor y una vez autorizado facturar el servicio y hacer la documentación necesaria para el envío de esta.