

# CQI - 14 WARRANTY MANAGEMENT GUIDELINE

## **OBJETIVO:**

El objetivo es familiarizar al participante con lo referente a CQI-14 con el fin que pueda aplicar conocimientos en el cumplimiento de los procesos que conllevan en sí un evaluación de la garantía del producto, a través del trabajo en equipo, generando soluciones en su organización para los problemas de garantías que se presenten en campo en la función de componentes automotrices suministrados a los OEMS.

## **DIRIGIDO A:**

Se sugiere a todas las empresas y empleados de ellas que tienen entre sus procesos el proceso de Garantías, es decir desde TIER 1 hasta TIER (n) que sean parte de la cadena de suministro automotriz, es decir proveedores que su producto afecte el alguna directamente las características y por la cual el vehículo tenga que ser devuelto al concesionario para que esa sanada la no conformidad.

## **DURACIÓN:**

16 horas

## **TEMARIO:**

1. Introducción: Estableciendo la bases a un sistema de gestión de garantías.
2. Eventos de reclamación de Garantías y lineamientos de actuación del concesionario.
3. Prevención Proactiva: Lecciones aprendidas en actividades preprogramadas.
4. Implementando las lecciones aprendidas usando Planificación Avanzada de la Calidad del Producto - (APQP).
5. Contención de reclamos de garantía.
6. Prevención de futuros eventos de garantías: Acciones y Soluciones.
7. Institucionalizando el proceso de Mejora continua.
8. Evolución al sistema de Gestión de Garantías: Llenado del formato, puntuación, conocimiento de los formatos.
9. En este apartado se hace un ejercicio practico revisión de la guía CQI-14.