DENAERP · Automotora

Manual de Usuario — Gestión de vehículos con evidencia, vitrina digital y ventas

DENASYSTEMS SpA · RUT 78.529.301-0 · Villarrica, Chile · Versión octubre 2026

1. Qué es DENA Automotora

DENA Automotora es el módulo de DENA ERP para quienes venden vehículos. Reúne en un solo lugar tres cosas que normalmente están separadas: **el estado real de cada vehículo** (revisión pre-entrega y lectura con escáner OBD-II), **la garantía y el servicio posventa** y **la venta** (ficha comercial, catálogo en línea, modo presentación y registro de interesados).

La idea central: **cada auto se vende con evidencia**. Lo que el cliente ve en la pantalla o en su celular es lo mismo que revisó el taller, con fecha y responsable.

Quién usa qué

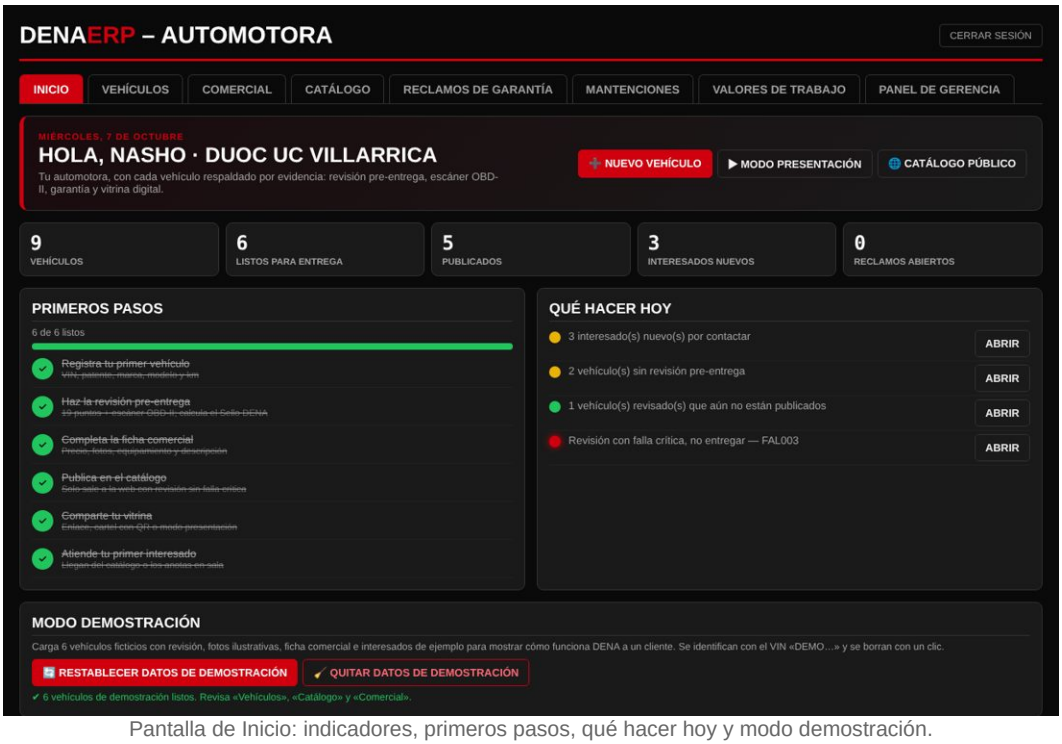
Rol	Qué ve	Para qué
Gerencia / Administrador / Encargado	Todas las pestañas	Controla stock, garantías, reclamos, mantenciones, valores y panel de indicadores.
Vendedor	Inicio, Vehículos, Comercial y Catálogo	Atiende interesados, muestra autos y publica fichas.
Soporte TI	Todo + Panel de TI	Activa el módulo y administra usuarios del taller.

Cómo ingresar

1. Entra a la dirección de tu automotora en DENA ERP con tu correo y contraseña.
2. Si tu empresa usa DENA **solo como automotora**, al iniciar sesión llegas directo a esta pantalla y el menú muestra únicamente lo necesario.
3. Arriba ves el nombre de tu automotora y tu usuario. Si olvidaste la contraseña, usa «¿Olvidaste tu contraseña?» o pide a tu administrador/Soporte TI que la cambie.

2. Pestaña Inicio

Es tu punto de partida cada mañana. Resume el día y te guía si recién empiezas.



Pantalla de Inicio: indicadores, primeros pasos, qué hacer hoy y modo demostración.

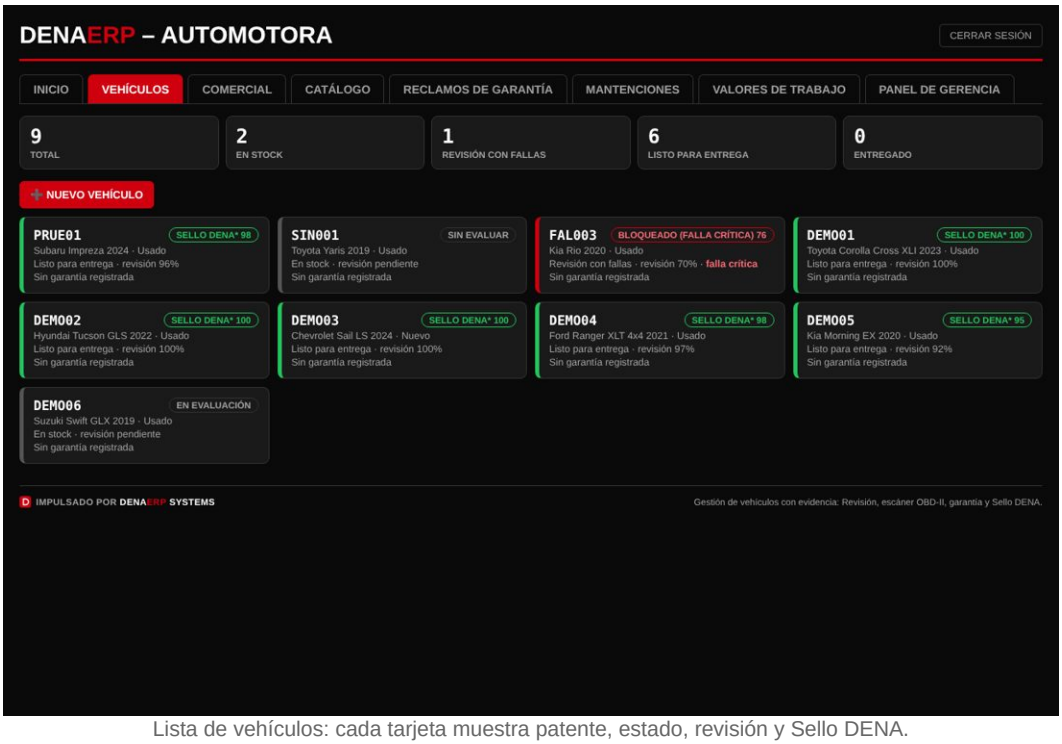
- **Indicadores**: vehículos, listos para entrega, publicados, interesados nuevos y (jefatura) reclamos abiertos. Toca uno para ir a su pestaña.
- **Primeros pasos**: seis tareas que se marcan solas (registrar un vehículo, hacer la revisión, completar la ficha comercial, publicar, compartir la vitrina y atender un interesado).
- **Qué hacer hoy**: interesados por contactar, vehículos sin revisión, autos revisados que aún no se publican y alertas de garantías y reclamos.
- **Botones rápidos**: Nuevo vehículo, Modo presentación y Catálogo público.

Modo demostración (para mostrar DENA a un cliente)

Solo para jefatura. El botón **Cargar datos de demostración** crea 6 vehículos ficticios con revisión, fotos ilustrativas, ficha comercial e interesados de ejemplo; todos llevan el VIN «DEMO…». **Restablecer** los deja como al inicio y **Quitar datos de demostración** los elimina sin tocar tus datos reales. Bajo el modo demostración encontrarás un **guion de 5 minutos** para presentar el sistema.

Antes de mostrar el sistema a un cliente real, quita los datos de demostración si ya cargaste vehículos propios, o usa un taller de prueba aparte.

3. Vehículos y expediente



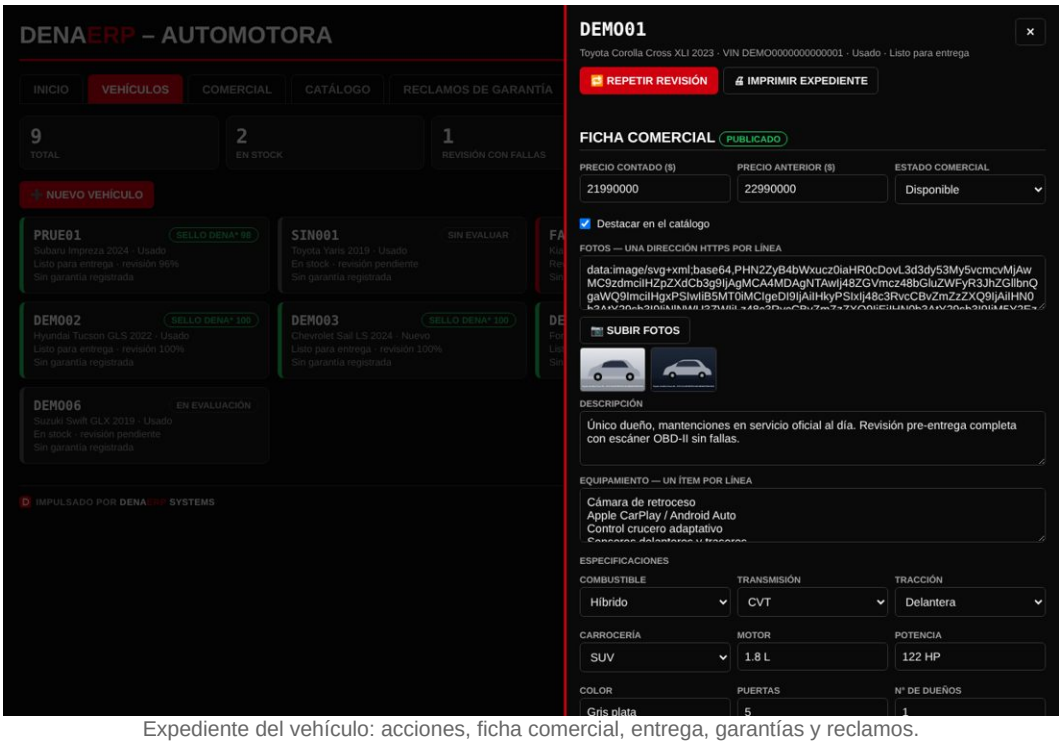
Lista de vehículos: cada tarjeta muestra patente, estado, revisión y Sello DENA.

Cada vehículo tiene un **expediente** identificado por su VIN (número de chasis), que no se puede repetir.

Registrar un vehículo

1. Presiona **Nuevo vehículo**.
2. Completa VIN (obligatorio), patente, marca, modelo, año, condición (nuevo/usado), km de ingreso, sucursal y vendedor.
3. Guarda. Queda en estado **En stock**.

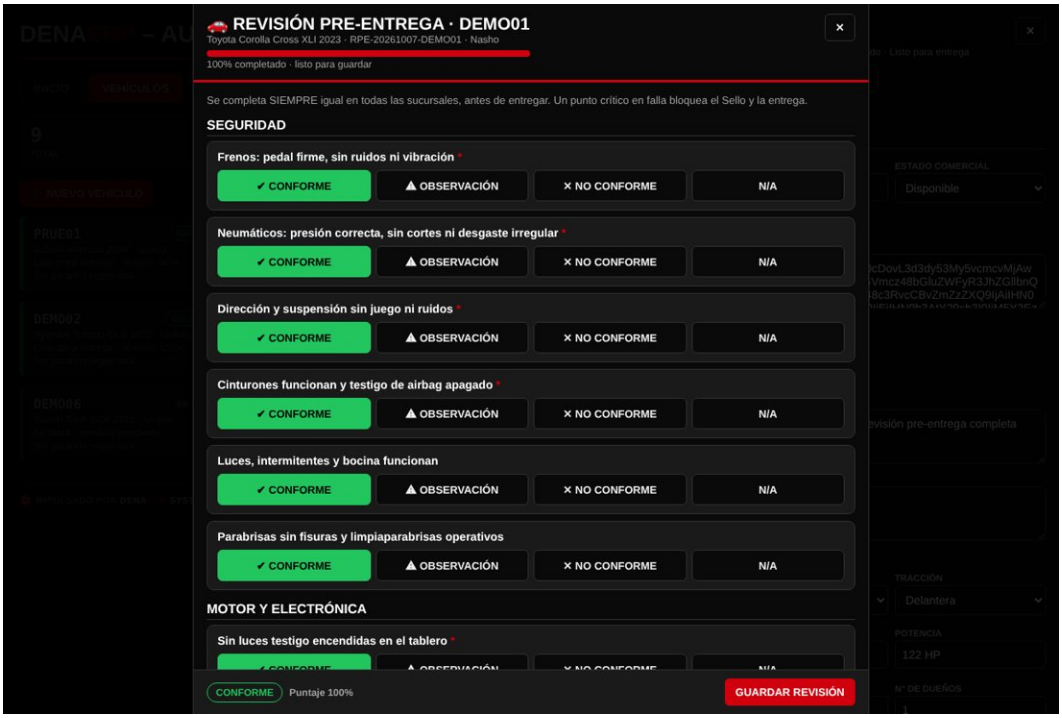
Estados: **En stock** → **Revisión con fallas** (si un punto crítico falló) **o Listo para entrega** → **Entregado**. Los filtros de arriba cuentan cuántos hay en cada estado.



Expediente del vehículo: acciones, ficha comercial, entrega, garantías y reclamos.

4. Revisión pre-entrega

Es la inspección estándar que se hace antes de entregar o publicar un auto. Se completa **siempre igual** en todas las sucursales.



Revisión pre-entrega: 19 puntos agrupados, con estado Conforme / Observación / No conforme / N/A.

- **19 puntos** en 5 grupos: Seguridad, Motor y electrónica, Exterior, Interior y Entrega, más el kilometraje.

- Cada punto se marca **Conforme**, **Observación** (media puntuación), **No conforme** o **N/A**. Las observaciones y fallas piden una nota.
- **Puntos críticos** (con asterisco rojo): frenos, neumáticos, dirección y suspensión, cinturones/airbag, luces testigo, OBD sin fallas activas y que el estado coincida con lo declarado. **Si uno falla, se bloquean la entrega, la publicación y el Sello** hasta corregirlo y repetir la revisión.
- El avance se guarda como borrador mientras la completas. Al terminar, **Guardar revisión** calcula el puntaje y le asigna un folio (RPE-fecha-patente).

Leer con el escáner OBD-II

Dentro de la revisión, el botón de escáner abre el lector OBD-II (Bluetooth o simulador). La lectura queda adjunta al expediente y completa el punto «Escáner OBD-II sin códigos de falla activos». El informe de la lectura incluye automáticamente patente, VIN, modelo, año, kilometraje y técnico, y se puede imprimir en A4 o en impresora térmica.

El escáner entrega información de la computadora del vehículo. No reemplaza una inspección mecánica completa ni constituye certificación oficial.

5. Entrega al cliente

1. Abre el vehículo y presiona **Registrar entrega y crear garantía legal**.
2. Ingresa fecha y km de entrega, nombre y contacto del cliente y marca que **aceptó el uso de sus datos** (obligatorio, Ley 21.719).
3. Solo se guardan nombre y contacto; **no se guarda el RUT**.
4. El sistema crea la **garantía legal** y permite imprimir el **expediente de entrega** (A4) con la firma de DENA ERP Systems.

No se puede entregar un vehículo sin revisión o con falla crítica.

6. Garantías y reclamos

- **Garantía legal**: la que reconoce la ley al consumidor; el sistema la calcula desde la fecha de entrega. **Garantía voluntaria**: la que ofrece la automotora; debe indicar plazo, qué cubre y qué excluye. Nunca reemplaza a la legal.
- Cada garantía muestra su estado: vigente, vence en N días o vencida.
- En la pestaña **Reclamos de garantía** (jefatura) registra cada reclamo y avanza su estado: abierto → en diagnóstico → en reparación → cerrado con resolución (reparación, cambio, devolución o rechazo).
- Desde 5 días hábiles abierto aparece una alerta roja. Es un umbral interno de servicio, no un plazo legal.

Los plazos de garantía legal dependen de la normativa vigente y del tipo de bien. Confírmalos con tu abogado antes de comunicarlos a clientes.

7. Mantenciones programadas y valores de trabajo

Mantenciones: en un vehículo entregado, «Crear plan de mantención» genera las mantenciones (por defecto cada 10.000 km o 12 meses). Cada una vence por km o por fecha, lo que ocurra primero. Mantén actualizado el **km actual**. La pestaña Mantenciones lista las vencidas y las próximas (30 días) con el contacto del cliente para llamarlo.

Valores de trabajo: cada trabajo guarda el valor de lista y lo cobrado (0 en garantía). La pestaña muestra por período lo cobrado, el valor de lista, el costo de garantía que absorbe la automotora y los vehículos que más

garantía cuestan.

8. Sello DENA

Puntaje de 100 puntos que se recalcula solo. **Es un criterio privado de calidad de DENA ERP Systems; no es una certificación oficial ni reemplaza la garantía legal.**

Criterio	Puntos	Qué se mide
Estado técnico	30	Puntaje de la revisión. Con códigos OBD activos pierde la mitad; sin lectura OBD adjunta se descuenta 15 %.
Transparencia de venta	20	VIN, condición, km de ingreso y, tras la entrega, acta con fecha y km y consentimiento de datos.
Garantía clara	20	Garantía legal registrada con fechas y, si hay voluntaria, con plazo, cobertura y exclusiones. Se evalúa al entregar.
Servicio y plazos	20	Días en taller de los reclamos. Se evalúa tras la entrega.
Experiencia del cliente	10	Nota de la encuesta, de 1 a 5.

90 o más = Sello DENA · 75 a 89 = Condicional · menos de 75 = No certifica. Una falla crítica deja el vehículo **Bloqueado**. Mientras falten datos el resultado es **provisorio** y se marca con un asterisco (*): por ejemplo, un auto en stock se evalúa con lo que ya existe (revisión y datos del vehículo) y se completa al entregarlo.

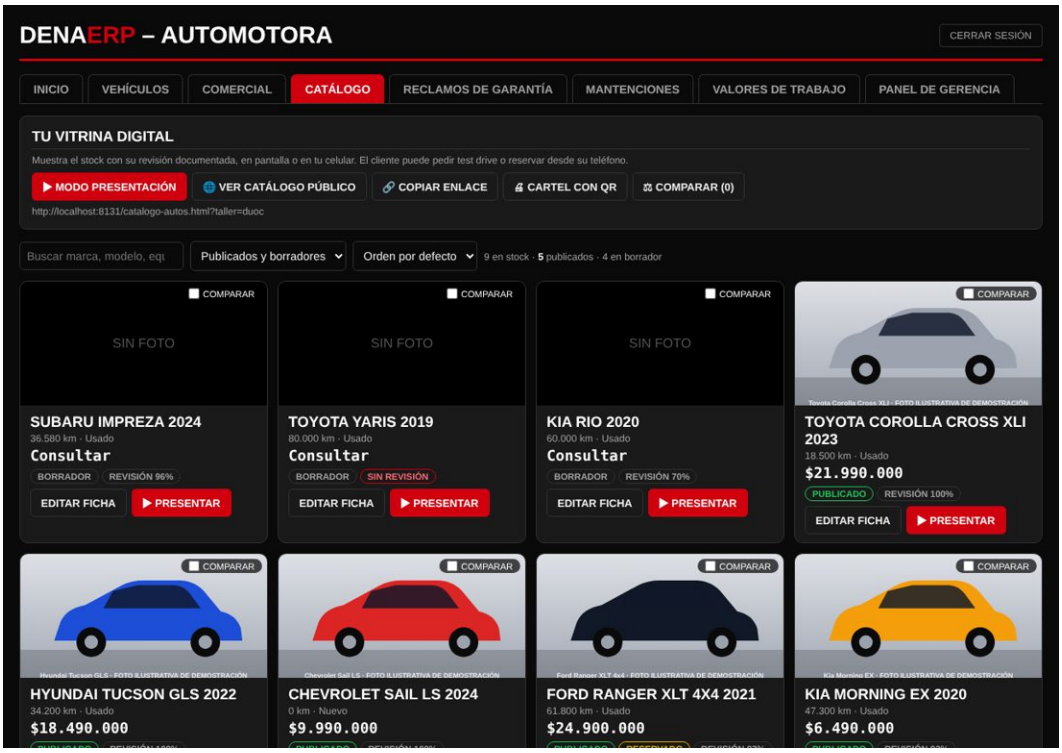
9. Vender: ficha comercial, catálogo y presentación

Ficha comercial

En el expediente, completa precio contado, precio anterior (muestra la rebaja), **fotos** (se suben desde el celular), descripción, equipamiento (una línea por ítem) y especificaciones. Con **Guardar borrador** la ficha queda interna; con **Publicar en el catálogo** sale al catálogo público.

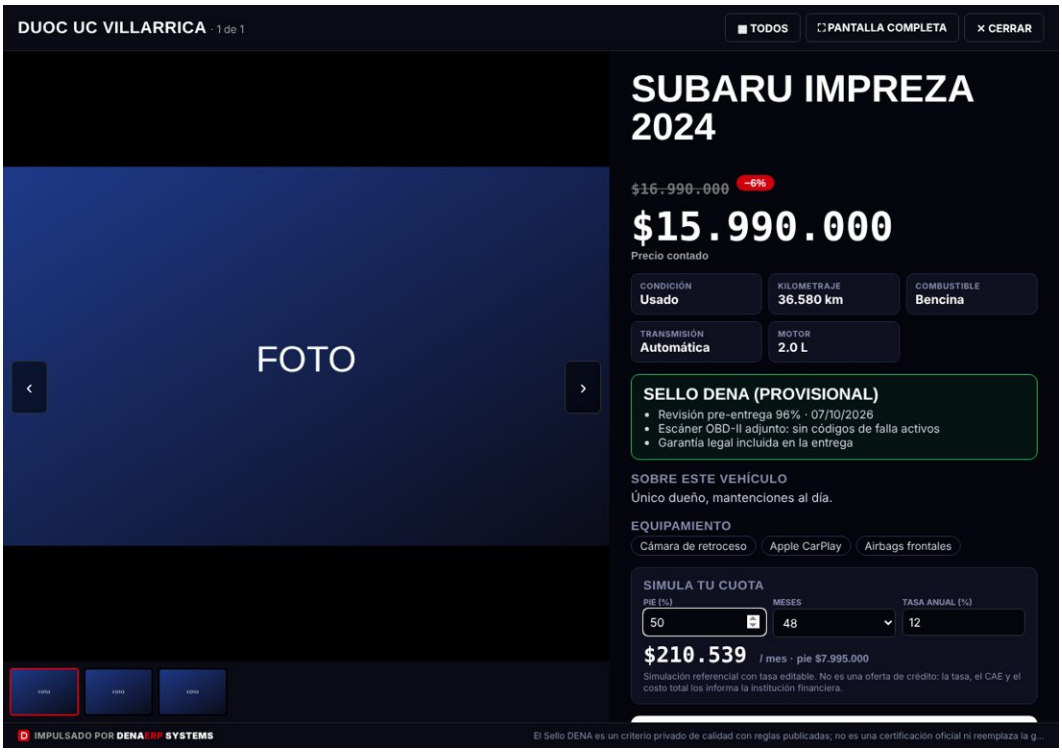
Regla de la casa: no se publica un auto sin revisión hecha y sin falla crítica, ni sin precio y al menos una foto. El catálogo público nunca muestra VIN, patente ni datos de clientes.

Catálogo (vitrina interna)



Catálogo interno con todo el stock: filtros, comparador, modo presentación y cartel con QR.

- **Modo presentación**: pantalla completa para mostrar los autos con el cliente (tablet, TV o notebook). Flechas ← → cambian de auto, ↑ ↓ de foto, la tecla G muestra todos y Esc cierra. Incluye Sello DENA, revisión documentada y simulador de cuota.
- **Ver catálogo público** y **Copiar enlace**: la dirección que compartes por WhatsApp, redes o tu web.
- **Cartel con QR**: imprímelo y pégalo en la vitrina o el parabrisas; el cliente escanea y ve el auto en su celular.
- **Comparar**: hasta 3 vehículos lado a lado.
- **Ficha A4 con QR** y **compartir por WhatsApp** desde cada vehículo.



Modo presentación: foto grande, precio, Sello DENA, revisión documentada y QR de la ficha.

El **simulador de cuota** es referencial: pie, meses y tasa editables. No es una oferta de crédito; el costo total lo informa la institución financiera.

Catálogo público

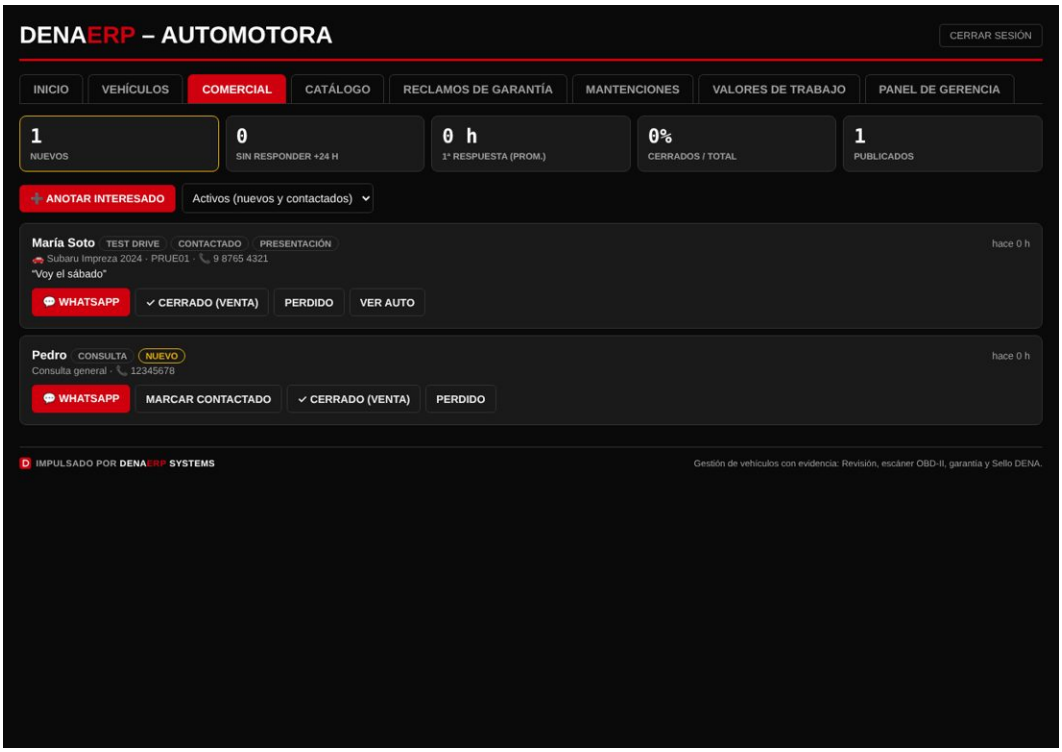


Catálogo público visto desde el celular o el computador del cliente.

El cliente busca, filtra, abre la presentación y puede pedir **test drive, reserva o tasación** dejando nombre y teléfono o correo. Debe marcar que acepta el uso de su contacto. El sistema limita el spam (máximo 5 solicitudes por hora por contacto).

Si abres el catálogo sin el nombre de la automotora en la dirección, verás «Este enlace está incompleto». Usa siempre el botón «Copiar enlace» de la pestaña Catálogo (termina en ?taller=nombre-de-tu-automotora).

10. Pestaña Comercial: interesados



Bandeja de interesados con indicadores de respuesta.

- Muestra interesados nuevos, los sin responder en más de 24 horas, el tiempo promedio de primera respuesta y los cerrados.
- Cada interesado tiene botón de **WhatsApp** con un mensaje ya armado y estados **Nuevo** → **Contactado** → **Cerrado** (venta) o **Perdido**.
- **Anotar interesado**: para quien llegó a la sala o llamó por teléfono. Exige marcar el consentimiento de datos.
- Responder rápido es lo que más vende: atiende los «nuevos» antes de 24 horas.

11. Panel de gerencia

Indicadores con semáforo: puntaje promedio de revisión, reingresos en 30 días, días promedio por reclamo, garantías por vencer, mantenciones cumplidas a tiempo y vehículos entregados con Sello; además «Qué hay que hacer hoy» y la distribución de Sellos. Úsalo en la reunión semanal de gerencia.

12. Datos personales y buenas prácticas

- Pide siempre el consentimiento antes de guardar nombre y contacto de un cliente o interesado (Ley 21.719, de protección de datos personales, en vigencia desde el 1 de diciembre de 2026).
- Guarda solo lo necesario. El sistema no guarda RUT de clientes en este módulo.

- No compartas tu contraseña. Cada persona debe tener su usuario; los cambios quedan registrados.
- Revisa con tu abogado los textos de garantía, publicidad y uso del Sello DENA.
- Tus datos son tuyos: puedes solicitar una exportación completa a Soporte TI en cualquier momento.

13. Preguntas frecuentes

Problema	Solución
No me deja publicar un auto	Falta revisión, tiene falla crítica, no tiene precio o no tiene foto. El mensaje en rojo indica cuál.
El auto aparece «No certifica»	Revisa el detalle del Sello en el expediente: indica qué punto falta. Antes de la entrega algunos criterios quedan pendientes (*).
El cliente no ve el auto en el catálogo	Verifica que esté Publicado, que no esté Vendido y que la revisión no tenga falla crítica.
No puedo cambiar la contraseña de un usuario	Solo Soporte TI puede hacerlo desde el Panel de TI (botón «Cambiar contraseña»).
No me aparece la pestaña Reclamos o Valores	Son de jefatura. Los vendedores ven Inicio, Vehículos, Comercial y Catálogo.
Me dice que falta una migración	Soporte TI debe ejecutar las migraciones 183, 184 y 185 en Supabase.

14. Soporte

Usa el botón **Soporte** del sistema para enviar fallas, sugerencias o consultas; Soporte TI responde en la misma pantalla.

DENA ERP Systems · DENASYSTEMS SpA, RUT 78.529.301-0 · Villarrica, Chile. Este manual se actualiza junto con el sistema. El Sello DENA es un criterio privado de calidad, no una certificación oficial.