

MACK
DE VENEZUELA

 **DONGFENG**

El Venezolano

**BOLETÍN
DE SERVICIO**

BS 038 000

marzo, 2026

DEPARTAMENTO DE POSTVENTA
Servicio Dongfeng



www.grupomackdevenezuela.com

BOLETÍN DE SERVICIO

FECHA	GRUPO	NRO.	VERSIÓN	PÁGINAS
10-03-2026	000	BS 038 000	1	3
ASUNTO	Reporte técnico ZNA			TIPO
				Informativo
CHASIS INVOLUCRADOS	MODELO	VERSIÓN	DESDE	HASTA
Todos	ZN1037	Rich P11	-	-
	ZN1035	Rich 6		

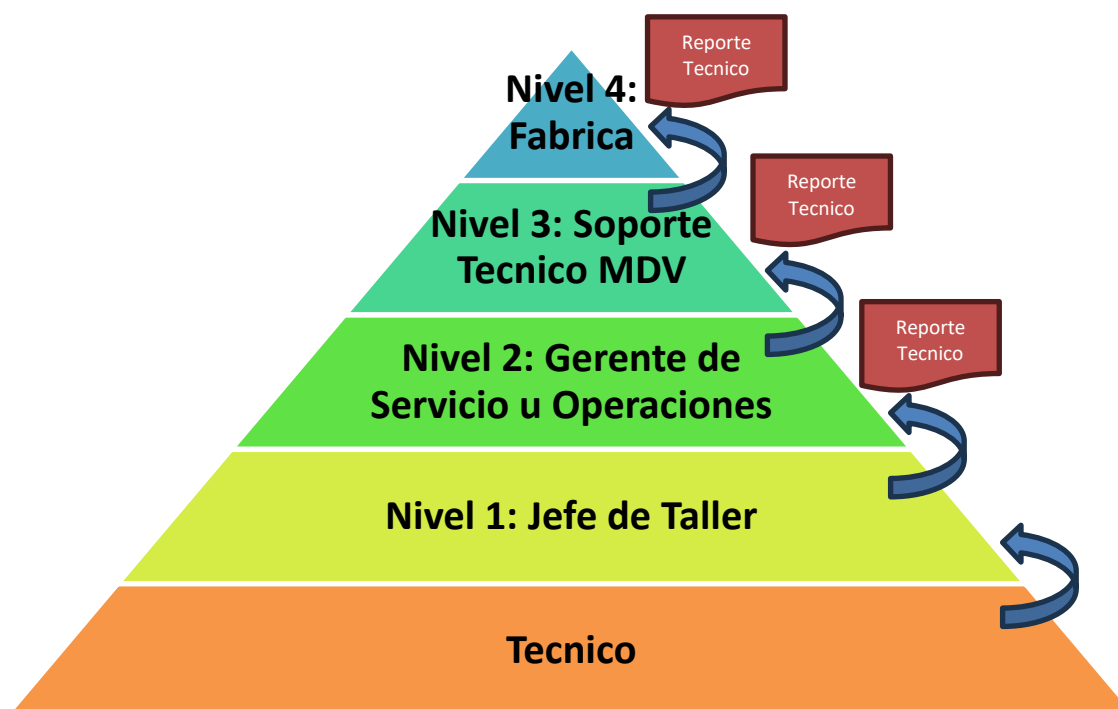
A partir de la publicación de este boletín de servicio, se debe de llenar el formato de reporte técnico cuando se presente casos donde la calidad de producto en los vehículos de la marca ZNA, este comprometida.

El reporte técnico se debe de llenar una vez haber escalado los diferentes niveles de consultas respectivas, iniciando desde el técnico hasta el soporte técnico o experto de fábrica.

Los niveles de consulta se deben de realizar una vez, el solicitante del caso, haya agotado los recursos disponibles, en cuanto a herramientas, información técnica y experticia, para el diagnóstico y solución del reclamo presentado por el cliente al dealer.

Al elevar la consulta al soporte técnico de Mack de Venezuela, esta se debe de formalizar enviando por email, el formato de reporte técnico correctamente llenado y de manera precisa.

Los niveles de consulta se muestran a continuación:



Una vez que el área de soporte técnico reciba el reporte técnico este será revisado y analizado para determinar una posible solución, dando la primera respuesta en 48 horas. Posteriormente, se realizara el seguimiento respectivo del caso y la retroalimentación de las informaciones, se debe de realizar cada 48 horas, hasta el término del caso.

El proceso de respuesta se indica de la siguiente manera:

1. Se informa al solicitante de las posibles acciones correctiva para definir en primera instancia el diagnóstico y solución, de ser contraria la acción, se enviará el reporte técnico a fábrica.

2. Una vez enviado el reporte técnico a fábrica, se estará haciendo el seguimiento del caso y hacer llegar al solicitante las informaciones, solicitudes de información e indicaciones recibidas de fábrica, hasta su solución final y cierre del caso.

Cabe destacar que los tiempos de repuestas, dependerán tanto del suministro de las informaciones tanto del solicitante, como la de fábrica.

Los emails del soporte técnico de Mack de Venezuela para los vehículos ZNA, son:

Isidro De Nobrega	isidro.denobrega@grupomackvolvo.com
Jose Martinez	jose.martinez@grupomackvolvo.com
Leodamy Salas (Garantía)	leodamy.salas@grupomackvolvo.com

Anexo a este boletín de servicio, están disponibles el formato de reporte técnico RT ZNA 001 y el flujograma de proceso FP ZNA 001

Atentamente,

Departamento de Postventa