

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS FISICAS Y FORMALES
PROGRAMA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TESIS:

**“IMPLEMENTACIÓN DEL DSI (DEALER STANDARD
IMPROVEMENT) DE LA NISSAN LATINOAMÉRICA Y CARIBE
(NLAC) APLICADO AL ÁREA DE SERVICIO DEL
CONCESIONARIO RESERSUR S.A.C.”**

**PRESENTADA POR LA
BACHILLER**

**MARIBEL GLORIA NINA
ALAVE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE**

INGENIERO INDUSTRIAL

AREQUIPA – PERU

2013

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Vilma.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Salvador.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrados para salir adelante y por su amor.

AGRADECIMIENTOS

Hago llegar mi agradecimiento al programa de Ingeniería Industrial y sus Ingenieros quienes me forjaron como una profesional con una visión amplia del mundo.

Al personal de Resersur a quienes me capacitaron y me hicieron partícipe de este proyecto.



INTRODUCCIÓN

La satisfacción de nuestros clientes se ha convertido en un punto clave para sobrevivir en un mercado tan competitivo, si no contamos con un sistema que certifique la calidad del servicio realizado, estamos corriendo el grande riesgo que nuestros clientes no queden completamente satisfechos, haya reclamos y por tanto acudan a la competencia.

Capítulo III consta del diagnóstico de la empresa, se da una breve presentación de la empresa Resersur S.A.C. y enmarca la situación en la que se encontró la empresa respecto a la calidad de servicio a través del ISC (Índice de satisfacción al cliente).

Capítulo IV consta de la descripción de la metodología para la implementación de los Estándares del DSI y está estructurada en 6 fases.

Capítulo V describe la Implementación del DSI (Dealer standard Improvement) de la Nissan Latinoamérica y Caribe (NLAC) aplicado al área de Servicio del Concesionario Resesur S.A.C.

Capítulo VI es una evaluación metodológica, en donde se da a conocer los resultados del ISC durante la implementación del DSI.

Finalmente se tiene las conclusiones a las que se llegó con la implementación del DSI y recomendaciones que se le hace para que la empresa Resersur S.A.C. mantenga o mejore la calidad de servicio.

RESUMEN

El presente trabajo brinda criterios y herramientas básicas para la elaboración e implementación de los Estándares de Calidad del Área de Servicio en el concesionario Resersur S.A.C., buscando mejorar la calidad de servicio; la implementación de los estándares del DSI fueron establecidos por la Nissan.

Para esto se realizó un estudio Descriptivo, las técnicas e instrumentos que hicieron uso para la elaboración de este proyecto fueron las entrevistas de satisfacción a los clientes, levantamiento de procedimientos, normas de la guía NSSW (Nissan Service Sales way) y formatos para análisis de la información referentes a la calidad.

A través de la Implementación de los Estándares del DSI de la Nissan Latinoamérica y Caribe (NLAC) aplicado al área de servicio del concesionario Resersur S.A.C., hubo un incremento del "ISC" (Índice de satisfacción al cliente) ha incrementado de un 39% (promedio ISC 2012) a un 83% (promedio ISC 2012) e implementación de procedimientos lo que llevó a ser más competitiva la empresa.

Palabras claves: Calidad, DSI, competitivo.

ABSTRACT

This paper provides basic criteria and tools for the development and implementation of Quality Standards of the Service Area in the Resersur SAC dealer, looking to improve the quality of service, the implementation of DSI standards were established by the Nissan.

For this a descriptive study was conducted, the techniques and tools that made use for the development of this project were interviews customer's satisfaction, lifting procedures, rules of the NSSW (Nissan Service Sales way) guide and formats for the analysis of information relating the quality.

Through the Implementation of Standards DSI Nissan Latin America and the Caribbean (NLAC) applied to the grantee's service area Resersur SAC , there was an increase of " CSI " (Customer Satisfaction Index) has increased by 39% (ISC 2012 average) to 83 % (average ISC 2012) and implementation of procedures that led the company to be more competitive .

Key words: Quality, DSI, Competitive.

SUMARIO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CAPITULO I: GENERALIDADES.....	13
1.1. Identificación del problema	13
1.2. Descripción del problema	13
1.3. Preguntas de investigación.....	14
1.4. Justificación	14
1.4.1. Impacto social	14
1.4.2. Impacto económico	14
1.5. Objetivos.....	14
1.5.1. Objetivo general	14
1.5.2. Objetivos específicos	15
1.6. Alcance.....	15
1.7. Metodología.....	15
1.7.1. Tipo de investigación.....	15
1.7.2. Diseño de investigación	15
1.7.3. Variables e indicadores	16
1.8. Hipótesis.....	17
1.9. Marco teórico.....	17
1.10. Marco Referencial	22
1.11. Planteamiento Operacional	23
1.12. Bibliografía Básica	26
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	27
2.1. Calidad	27
2.1.1. Definiciones de Calidad.....	27
2.1.2. Importancia de la Calidad	27
2.2. Certificación con enfoque Nissan	28
2.3. Mejora Continua	28
2.4. Ciclo PDCA.....	30

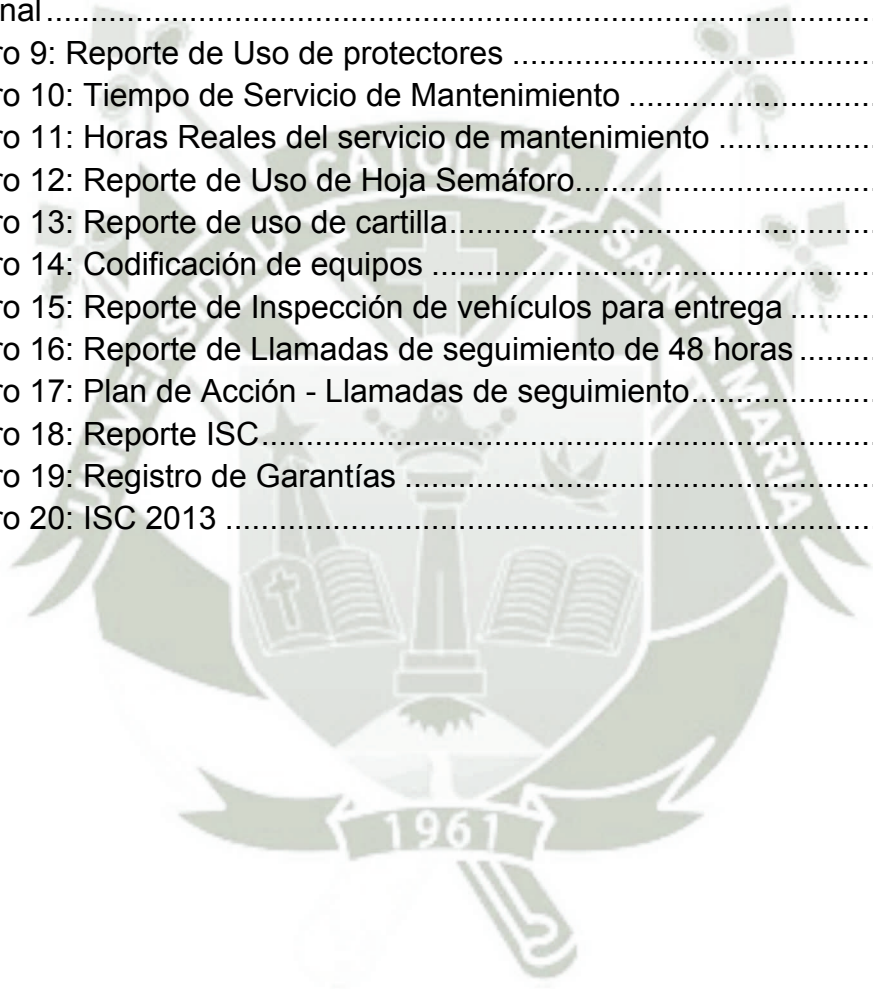
2.5. DSI (Dealer Standard Improvement)	31
2.6. Estándares DSI	32
2.7. Condiciones básicas para certificación.....	32
2.8. Beneficios de cumplimiento de los estándares de Dealers	32
2.9. Estándares del área de servicios.....	33
CAPITULO III: DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	44
3.1. Reseña Histórica	44
3.2. Misión	44
3.3. Visión	45
3.4. Valores	45
3.5. Organigrama	45
3.6. Producto y/o servicio	46
3.7. Proceso productivo del área de servicio.....	48
3.8. ISC	48
CAPITULO IV: DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES DEL DSI.....	50
4.1. Desarrollo de la metodología	50
Fase I: Capacitación.....	50
Fase II: Diagnóstico de la operación actual	52
Fase III: Reporte Gerencial	52
Fase IV: Documentación, difusión e instrumentación de procesos	52
FASE V: Revisión de cumplimiento (interno) auditoría interna	53
FASE VI: Revisión de cumplimiento (externa)	54
4.2. Roles del proceso	54
CAPITULO V: IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES DEL DSI	56
5.1. Estándares	56
5.1.1. Contacto proactivo	56
5.1.2. Citas	57
5.1.3. Recepción	62
5.1.4. Control.....	77
Fuente: Propia- Resersur S.A.C.....	79
5.1.5. Trabajo de servicio	80
5.1.6. Entrega.....	102
5.1.7. Seguimiento	104

5.1.8. Equipo y herramienta	110
5.1.9. Información	113
5.1.10. Garantía	119
5.2. Procedimientos	121
CAPITULO VI: EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	197
CONCLUSIONES	199
RECOMENDACIONES.....	200
BIBLIOGRAFÍA	201



LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: Estándares del DSI.....	20
Cuadro 2: Estándares de Postventa	21
Cuadro 3: ISC - 2012	48
Cuadro 4: Registro de citas.....	56
Cuadro 5: Reporte de citas	58
Cuadro 6: Reporte de Reprogramación de citas	59
Cuadro 7: Reporte de Inspección de OT.....	64
Cuadro 8: Reporte de Inspección OT - Hoja diagnóstico y trabajo adicional	76
Cuadro 9: Reporte de Uso de protectores	84
Cuadro 10: Tiempo de Servicio de Mantenimiento	91
Cuadro 11: Horas Reales del servicio de mantenimiento	91
Cuadro 12: Reporte de Uso de Hoja Semáforo.....	96
Cuadro 13: Reporte de uso de cartilla.....	98
Cuadro 14: Codificación de equipos	99
Cuadro 15: Reporte de Inspección de vehículos para entrega	100
Cuadro 16: Reporte de Llamadas de seguimiento de 48 horas	105
Cuadro 17: Plan de Acción - Llamadas de seguimiento.....	109
Cuadro 18: Reporte ISC.....	113
Cuadro 19: Registro de Garantías	120
Cuadro 20: ISC 2013	197



LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Proceso de certificación	18
Figura 2: Ciclo PDCA	30
Figura 3: Organigrama de Postventa	46
Figura 4: Evolución del ISC 2012.....	49
Figura 5: Resultado estadísticos del Reporte de citas	58
Figura 6: Diseño de banner y volante	59
Figura 7: Resultados de la reprogramación de citas	61
Figura 8: Resultados estadísticos de la Inspección de OT	65
Figura 9: Flujo de Procedimiento "Cita"	67
Figura 10: Flujo de Procedimiento "Bienvenida, consulta y diagnóstico" 70	
Figura 11: Flujo de procedimiento "Aprobación del cliente de trabajo adicional".....	72
Figura 12: Flujo de procedimiento "Entrega de vehículo"	73
Figura 13: Cartilla de garantía.....	74
Figura 14: Unidades con cumplimiento estándar 9	75
Figura 15: Mapa del Taller	75
Figura 16: Categorización de técnicos mecánicos	79
Figura 17: Resultados estadísticos de Uso de protectores	85
Figura 18: Proceso del Programa H1.....	93
Figura 19: Etapas del Sistema No H1	93
Figura 20: Zona de Unidades listas para entrega	95
Figura 21: Resultados estadísticos del Uso de Hoja semáforo.....	97
Figura 22: Ficha técnica de Mantenimiento de equipos.....	98
Figura 23: Resultados estadísticos de la Inspección de vehículos para entrega.....	101
Figura 24: Resultado estadístico de Llamadas de seguimiento de 48 horas.....	108
Figura 25: Mapa de ubicación de herramientas	111
Figura 26: Almacén de herramientas	111
Figura 27: Listado de herramientas.....	112
Figura 28: Reporte de Accidentes e incidentes peligrosos	115
Figura 29: Zona de repuestos cambiados.....	120
Figura 30: Responsabilidades - Recepción de vehículos.....	123
Figura 31: Definiciones y siglas - Recepción de vehículos	123
Figura 32: Diagrama de Flujo - Recepción de vehículos.....	125
Figura 33: Descripción de actividades - Recepción de vehículos	127
Figura 34: Registros - Recepción de vehículos.....	131
Figura 35: Niveles de Responsabilidad - Control de Trabajo	134
Figura 36: Definiciones y siglas - Control de Trabajo.....	134
Figura 37: Diagrama de Flujo - Control de Trabajo.....	136

Figura 38: Descripción de Actividades - Control de Trabajo	138
Figura 39: Registros - Control de Trabajo	140
Figura 40: Responsabilidades - Seguimiento y entrega de vehículos...	144
Figura 41: Definiciones y siglas - Seguimiento y entrega de vehículos.	144
Figura 42: Diagrama de flujo - Seguimiento y entrega de vehículos	146
Figura 43: Descripción de actividades - Seguimiento y entrega de vehículos.....	147
Figura 44: Registros - Seguimiento y entrega de vehículos.....	149
Figura 45: Responsabilidades - Mantenimiento Preventivo Mayor	151
Figura 46: Definiciones y siglas - Mantenimiento Preventivo Mayor	152
Figura 47: Diagrama de Flujo - Mantenimiento Preventivo Mayor	153
Figura 48: Descripción de actividades - Mantenimiento Preventivo Mayor	157
Figura 49: Registro - Mantenimiento Preventivo Mayor	159
Figura 50: Responsabilidades - Mantenimiento Preventivo Menor	162
Figura 51: Definiciones y siglas - Mantenimiento Preventivo Menor	163
Figura 52: Diagrama de flujo - Mantenimiento Preventivo Menor	164
Figura 53: Descripción de actividades - Mantenimiento Preventivo Menor	168
Figura 54: Registros - Mantenimiento Preventivo Menor	170
Figura 55: Responsabilidades - Lavado y secado de vehículos.....	176
Figura 56: Definiciones y siglas - Lavado y secado de vehículos	176
Figura 57: Diagrama de Flujo - Lavado y secado de vehículos.....	178
Figura 58: Descripción de actividades - Lavado y secado de vehículos	180
Figura 59: Registro - Lavado y secado de vehículos	182
Figura 60: Responsabilidades - Atención en caja	184
Figura 61: Definiciones y siglas - Atención en caja	185
Figura 62: Diagrama de Flujo - Atención en caja	186
Figura 63: Descripción de actividades	187
Figura 64: Registros - Atención en caja	188
Figura 65: Responsabilidades - Reclamo de garantía	190
Figura 66: Definiciones y siglas - Reclamo de garantía	191
Figura 67: Diagrama de flujo - Reclamo de garantía.....	192
Figura 68: Descripción de actividades - Reclamo de garantía	193
Figura 69: Registros - Reclamo de garantía	194
Figura 70: Evolución del ISC 2013.....	198

CAPITULO I: GENERALIDADES

1.1. Identificación del problema

Si la Empresa Resersur S.A.C. implementa estándares de calidad de la Nissan (DSI) habrá un mejoramiento continuo en la operación de servicio.

1.2. Descripción del problema

Actualmente la satisfacción de nuestros clientes se ha convertido en un punto clave para sobrevivir en un mercado tan competitivo como el nuestro.

Si no contamos con un sistema que certifique la calidad del servicio realizado, estamos corriendo el grande riesgo que nuestros clientes no queden completamente satisfechos y acudan a la competencia.

Lamentablemente hay algunos clientes que vuelven al concesionario por reclamos de un mal servicio prestado, por tanto lo que queremos es disminuir el porcentaje de reclamos y mejorar la calidad de servicio que ofrecemos e implementar el DSI para respaldar nuestra calidad de servicio como marca NISSAN. Lo que buscamos es que nuestros clientes sean fieles a nuestro concesionario y no se vayan a otras pequeñas empresas que prestan servicio de mantenimiento automotriz, es decir a nuestra competencia.

1.3. Preguntas de investigación

- ¿Mejorará la calidad de servicio si la empresa implementa estándares de la Nissan?
- ¿Habrá un mayor índice de satisfacción al cliente después de la implementación de los estándares de calidad de la Nissan?

1.4. Justificación

1.4.1. Impacto social

Para la implementación del DSI, no sólo basta con proponer ideas sino efectuar un cambio, es decir que van ir cambiando sus características y calificación de los mismos trabajadores, por tanto al lograr la acreditación tendrán un ligero aumento.

1.4.2. Impacto económico

Disminuirá los reclamos y por tanto disminuirá los costos de re-hacer servicio de mantenimiento mal prestado, de esa forma se incrementará la rentabilidad de la empresa.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Implementar de los estándares del DSI para mejorar la calidad y la competitividad.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar el estado de la empresa.
- Implementar los Estándares del DSI.
- Implementar y desarrollar procedimientos en la operación de servicio.

1.6. Alcance

El alcance de la implementación de los Estándares del DSI aplica al área de servicio de nuestro Concesionario Resersur S.A.C.

1.7. Metodología

1.7.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, ya que describe la situación actual de la empresa Resersur S.A.C. con relación a la Calidad.

1.7.2. Diseño de investigación

El tipo de diseño a utilizar es No Experimental – Transeccional – Descriptivo ya que se observa, describe y analiza la situación de la empresa Resersur S.A.C. en un momento dado, respecto a los estándares del DSI.

1.7.3. Variables e indicadores

- **Variable Independiente**

DSI.

Definición conceptual: Son el conjunto de estándares dirigidos a incrementar la calidad de las operaciones de los concesionarios Nissan, con el fin de mejorar su desempeño.

Definición operacional: Entregar servicios cuyas características medibles satisfagan un determinado set de especificaciones que es definida por la NISSAN de México.

Indicador:

- Número de estándares que cumplió.

- **Variable Dependiente**

Competitividad de la empresa Resersur S.A.C.

Definición conceptual: Es la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores en un mercado competitivo.

Definición operacional: Es la capacidad de una empresa para competir eficazmente con la oferta y calidad de servicios en el mercado nacional.

Indicador:

- ISC.

1.8. Hipótesis

Hipótesis general: Hipótesis de investigación

Hi: La implementación de los Estándares del DSI influye en el mejoramiento de su competitividad para la empresa Resersur S.A.C.

Hipótesis nula

Ho: La implementación de los Estándares del DSI no influye en el mejoramiento de su competitividad para la empresa Resersur S.A.C.

1.9. Marco teórico

Los términos usados en la presente investigación se detallan a continuación:

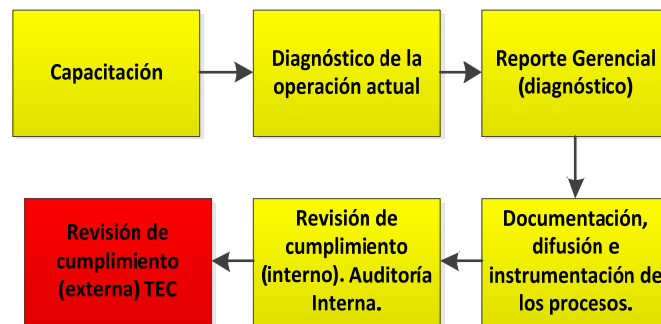
Certificación con enfoque Nissan

La certificación es un proceso que avala el compromiso de una organización para trabajar con mejora continua, logrando la total satisfacción de sus clientes, manejando eficientemente sus recursos y maximizando su productividad y eficiencia.¹

Proceso de certificación

¹ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 23

Figura 1: Proceso de certificación



Fuente: Nissan y Tecnológico Monterrey

Condiciones básicas para certificación y recertificación

- **Certificación**

- Documentación e implementación de los procedimientos.
- Capacitación al 100% del personal en los procesos a certificar.
- Alto nivel de participación de la alta Dirección.
- Cubrir al 100% la guía del DSI.²

- **Recertificación**

- Mantenimiento del Sistema de Calidad desarrollado.
- Al menos una mejora a procesos.
- Incremento de SC.
- Cumplir con política de re-certificación del NSC.³

² Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 42

Mejora continua

- Hoy mejor que ayer, mañana mejor que hoy.
- La mejora continua implica entender y trabajar en la cadena de valor.⁴
- El trabajo que se desarrolla, debe ser entendido como una serie de procesos que deben ser mejorados constantemente.
- La mejora de los procesos significa:
 - Optimizar la efectividad y la eficiencia.
 - Mejorar los controles.
 - Reforzar los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de los clientes.

La mejora continua es una filosofía que compromete a los elementos de una organización a trabajar en función de:

- Visión y Misión.
- Objetivos.
- Procesos estandarizados.
- Cultura del Registro.
- Y que busca el compromiso de todos los miembros del equipo para alcanzar las metas definidas por la organización.

³ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 42

⁴ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 43

DSI

Dealer Standard Improvement: Son el conjunto de estándares dirigidos a incrementar la calidad de las operaciones de los concesionarios Nissan, con el fin de mejorar su desempeño. Es un proyecto de mejora continua que establece la Nissan.⁵

¿Qué son los Estándares DSI?

- Definen que características debe tener un concesionario autorizado Nissan.
- Establecen los criterios que los Concesionarios Nissan deben de tener con el propósito de proveer calidad, en cada una de las áreas y con cada uno de sus clientes.
- Propician los lineamientos de operación que deben seguir los Concesionarios Nissan.

Estándares del DSI

Cuadro 1: Estándares del DSI

CAPÍTULO	TEMA	# ESTÁNDARES
1	Manejo del negocio y Planeación del crecimiento	14
2	Gestión de marca y NREDI	23
3	CRM, Gestión del embudo de ventas y CS.	19
4	Ventas: Planificación y Gestión de Inventario.	24
5	Marketing, campañas y precios.	24
6	Postventa.	102
7	Recursos Humanos y Administración.	17
Total		223

Fuente: Nissan y Tecnológico Monterrey

⁵ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 26

Cuadro 2: Estándares de Postventa

POSTVENTA	# ESTÁNDARES
Administración	5
Medio Ambiente	1
Operación de Servicio	45
Operación Repuestos	23
Mayoreo	20
Accesorios	8
Total	102

Fuente: Nissan y Tecnológico Monterrey

Beneficios de cumplimiento de los estándares de Dealers

- Mejorar la calidad en el servicio.
- Reconocimiento.
- Fidelización.
- Posicionamiento en el mercado.
- Aumento de producción.
- Incrementar ganancias.
- Tener procesos eficientes y eficaces.
- Tener gente capaz. ⁶

⁶ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 27

ISC

Índice de Satisfacción al cliente; es una encuesta estructurada de forma tal que, a través de distintas preguntas, se pueda medir la percepción del cliente sobre el proceso del centro de servicio.⁷

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluar de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de auditoría.⁸

1.10. Marco Referencial

No hay investigaciones con respecto a la Implementación del DSI, pero si se consideró algunas investigaciones con respecto a un sistema de Calidad, ya que algunos estándares tienen referencia de la ISO 9000:

- Propuesta de implementación de un Sistema Integrado de Gestión en Industrias Metálicas Arequipa S.A.C. a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. - CHOQUENAIRA CHALLCO, ROGER.
- Propuesta de implementación de un Sistema Integrado Gestión basado en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 basado en la empresa Distribuciones y

⁷ Libro de NLAC Pág. 40

⁸ Norma ISO 9000:2000

Servicios CHEM E.I.R.L. - YAÑEZ TEJADA, CLAUDIA
GISELL.

- Propuesta de un Sistema Integrado de Gestión en Seguridad Industrial, Medio Ambiente, Salud Ocupacional de Empresas Contratistas para una Empresa Minera. - ORTIZ MENDOZA, ALEJANDRA.
- Diseño del Sistema de Gestión Ambiental con Base en la Norma ISO 14001 y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional con base en la Norma OHSAS 18001 para el mejoramiento de la competitividad en Valentina Auxiliar Carrocera S.A. – DIAZ ROJAS, CATALINA ; CASTRO BUSTAMANTE, MARIA CECILIA.
- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2000 en una Industria Plástica. – ROJAS TORRES, LADY CONCEPCIÓN.

1.11. Planteamiento Operacional

Técnicas

- Entrevista de satisfacción a los clientes de post-venta.
- Revisión y análisis de la literatura relacionada con la calidad en las áreas de operaciones del Concesionario.
- Levantamiento de Procedimientos.

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán son:

- Esquema de los Estándares de Dealers.
- Normas de la NSSW.
- Procedimientos estandarizados.
- Formatos para análisis de la información referentes a la calidad.

Campo de verificación

El ámbito de investigación lo constituye la empresa Resersur S.A.C. de la ciudad de Arequipa.

Estrategia

- Auditoría interna.
- Análisis e interpretación de resultados.
- Realizar un plan de acción para mejorar los puntos débiles.
- Establecer un Plan de acción para el cumplimiento de los Estándares del DSI.
- Hacer seguimiento para ver el avance en las diferentes áreas.
- Preparar informe con evidencias (fotos, registros, manuales de procedimientos estandarizados u otros).
- Desarrollo de los Estándares del DSI.
- Elaboración de informe.
- Auditoría Externa.
- Revisión del cumplimiento de los estándares del DSI.

Cronograma

	Nombre de tarea	Duración	Predecesoras
	IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DEL DSI	104 días	
1	Auditoría interna	2 días	
2	Revisión del cumplimiento de los Estándares del DSI dentro del concesionario.	2 días	
3	Análisis e interpretación de resultados.	2 días	1
4	Realizar un plan de acción para mejorar los puntos débiles.	2 días	3
5	Desarrollo de los Estándares del DSI.	90 días	
6	Establecer un Plan de acción para el cumplimiento de los Estándares del DSI.	90 días	4
7	Hacer seguimiento para ver el avance en las diferentes áreas.	90 días	4
8	Elaboración de informe.	5 días	
9	Preparar informe con evidencias (fotos, registros, manuales de procedimientos estandarizados u otros).	5 días	7
10	Análisis e interpretación de resultados.	3 días	8
11	Auditoría Externa.	3 días	
12	Revisión del cumplimiento de los Estándares del DSI dentro del concesionario por la NISSAN de México.	3 días	10



Presupuesto

RECURSOS	COSTO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
HUMANOS			
Asesor 1	S/. 20.00	20 Horas	S/. 400.00
Asesor 2	S/. 25.00	25 Horas	S/. 625.00
Especialista	S/. 70.00	5 Horas	S/. 350.00
ECONÓMICOS			
Horas de internet	S/. 1.00	108 Horas	S/. 108.00
Discos compactos de documentales	S/. 2.50	2 USB	S/. 5.00
Copias con información de DSI	S/. 25.00	2 Libros	S/. 50.00
Papel (paquete x 500)	S/. 12.00	4 Paquete	S/. 48.00
Tinta	S/. 42.00	5 Cartucho	S/. 210.00
Fotocopias	S/. 0.10	400 Hojas	S/. 40.00
Transporte	S/. 5.00	108 Días	S/. 540.00
TOTAL			S/. 2,376.00

1.12. Bibliografía Básica

- Libro de la NISSAN.
- Libro de la NSSW
- Propuesta de implementación de un Sistema Integrado de Gestión en Industrias Metálicas Arequipa S.A.C. a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. - CHOQUENAIRA CHALLCO, ROGER.
- Propuesta de implementación de un Sistema Integrado Gestión basado en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 basado en la empresa Distribuciones y Servicios CHEM E.I.R.L. - YAÑEZ TEJADA, CLAUDIA GISELL.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Calidad

El término de calidad tiene su origen en el griego Kalos y en latín Qualitatem.

Kalos: Bueno, hermoso, apto, favorable.

Qualitatem: Propiedad.⁹

2.1.1. Definiciones de Calidad

Deming

Le da un enfoque hacia el cliente.

“El cliente es la parte más importante de la línea, entendiendo sus necesidades y deseos, lo cual nos lleva a diseñar productos que le satisfagan”.¹⁰

Crosby

La importancia radica en:

- Cumplir los requisitos del cliente y lo que especifiquemos.
- Evaluación de los costos de calidad.
- La calidad no cuesta, lo que NO tiene calidad y las acciones por no hacerlo bien a la primera vez SI.
- Fijar metas.¹¹

2.1.2. Importancia de la Calidad

⁹ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 21

¹⁰ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 21

¹¹ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 21

La calidad es un factor estratégico relevante en el camino hacia el cambio de una cultura organizacional que busca la excelencia en todas sus actividades y el no considerarla en nuestra gestión nos aleja de lo que los clientes desean y nos pone a merced de la competencia.¹²

2.2. Certificación con enfoque Nissan

La certificación es un proceso que avala el compromiso de una organización para trabajar con mejora continua, logrando la total satisfacción de sus clientes, manejando eficientemente sus recursos y maximizando su productividad y eficiencia.¹³

2.3. Mejora Continua¹⁴

- La mejora continua implica entender y trabajar en la cadena de valor.
- El trabajo que se desarrolla, debe ser entendido como una serie de procesos que deben ser mejorados constantemente.
- La mejora de los procesos significa:
 - Optimizar la efectividad y la eficiencia.
 - Mejorar los controles.
 - Reforzar los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de los clientes.

¹² Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 22

¹³ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 23

¹⁴ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 66

MEJORA CONTINUA	CAMBIO RADICAL
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso continuo. • Cambios pequeños. • No requiere grandes inversiones. • Esfuerzo continuo. • Proceso gradual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio dramático en el corto plazo. • Fenómeno de una sola acción. • Aplicación de últimos conceptos y técnicas. • Grandes cambios tecnológicos.

La mejora continua es una filosofía que compromete a los elementos de una organización a trabajar en función de:

- Visión y misión.
- Objetivos.
- Procesos estandarizados.
- Cultura del Registro.
- Y que busca el compromiso de todos los miembros del equipo para alcanzar las metas definidas por la organización.

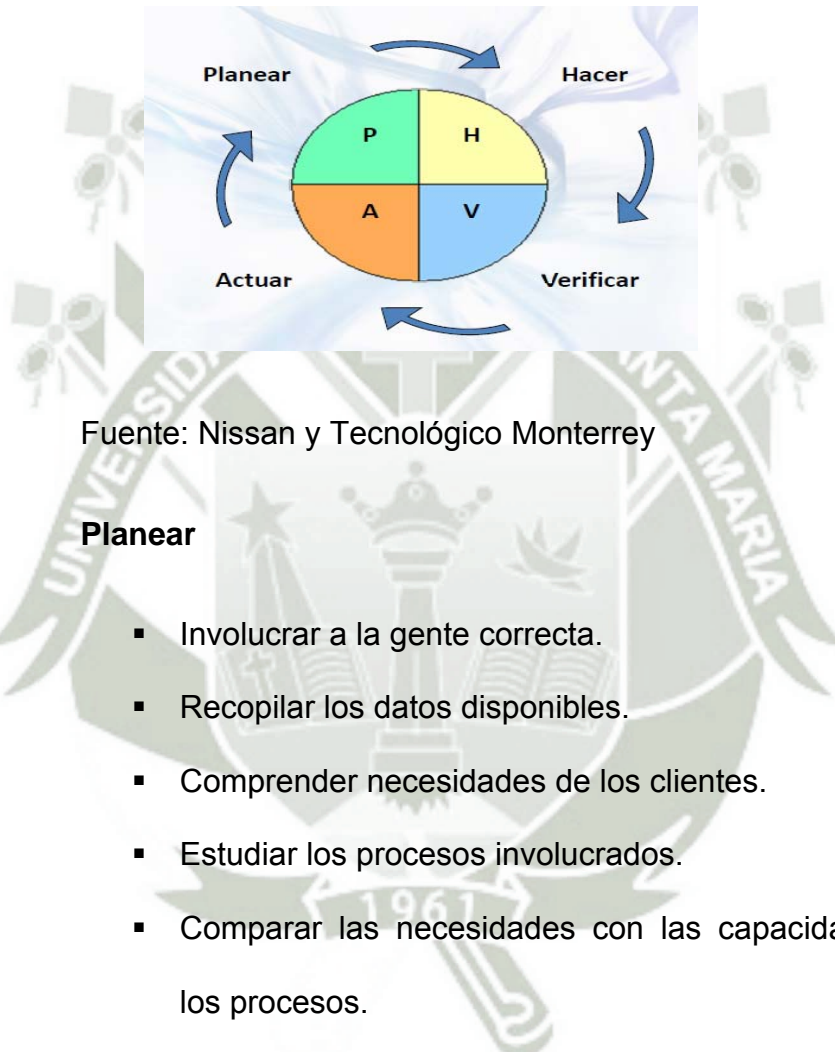
La Mejora continua se enfoca en:

- Incrementar el nivel de satisfacción del cliente.
- Fortalecer la rentabilidad.
- Elevar el nivel de competitividad.
- Eliminar actividades improductivas que no generan valor.
- Reducir costos de operación, tiempos de ciclo y movimientos de operación innecesarios.

- Alinear el desarrollo de las capacidades de los colaboradores con las necesidades de la empresa.

2.4. Ciclo PDCA¹⁵

Figura 2: Ciclo PDCA



Fuente: Nissan y Tecnológico Monterrey

Planear

- Involucrar a la gente correcta.
- Recopilar los datos disponibles.
- Comprender necesidades de los clientes.
- Estudiar los procesos involucrados.
- Comparar las necesidades con las capacidades de los procesos.
- Desarrollar plan y entrenar al personal.

Hacer

- Implementar las mejoras.
- Aplicar los procesos desarrollados.

¹⁵ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 73

- Recopilar la información adecuada.

Verificar

- Analizar y desplegar los datos.
- Validar el logro de los resultados deseados.
- Comprender y documentar diferencias.
- Revisar problemas y errores.
- Lecciones aprendidas.
- ¿Qué falta por resolver?

Actuar

- Incorporar la mejora al proceso.
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa.
- Identificar nuevos proyectos y problemas.

2.5. DSI (Dealer Standard Improvement)

Son el conjunto de estándares dirigidos a incrementar la calidad de las operaciones de los concesionarios Nissan, con el fin de mejorar su desempeño. Es un proyecto de mejora continua que establece la Nissan. ¹⁶

¹⁶ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 26

2.6. Estándares DSI

- Definen que características debe tener un concesionario autorizado Nissan.
- Establecen los criterios que los Concesionarios Nissan deben de tener con el propósito de proveer calidad, en cada una de las áreas y con cada uno de sus clientes.
- Propician los lineamientos de operación que deben seguir los Concesionarios Nissan, para el Área de Servicio sólo cuenta con 45 estándares de Calidad.¹⁷

2.7. Condiciones básicas para certificación

- Documentación e implementación de los procedimientos.
- Capacitación al 100% del personal en los procesos a certificar.
- Implementación y medición periódica de indicadores.
- Alto nivel de participación de la alta Dirección.
- Cubrir al 100% la guía del DSI.¹⁸

2.8. Beneficios de cumplimiento de los estándares de Dealers

- Mejorar la calidad en el servicio.
- Reconocimiento.
- Fidelización.
- Posicionamiento en el mercado.
- Aumento de producción.

¹⁷ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 27

¹⁸ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 42

- Incrementar ganancias.
- Tener procesos eficientes y eficaces.
- Tener gente capaz. ¹⁹

2.9. Estándares del área de servicios²⁰

Contacto Proactivo

El concesionario debe contar con un procedimiento para asignar a una persona responsable de los contactos proactivos, establecer un objetivo para administrar la base de datos de clientes y llevar a cabo contactos pro-activos de mantenimiento periódico para la retención de los clientes de servicio. Se detallarán las reglas para contactos pro-activos, los registros de los contactos y citas acordadas y la remoción de clientes que no desean ser contactados.

Citas

- El concesionario debe generar un procedimiento para citas, y promoverlo. Dicho procedimiento debe contener tiempo estándar de trabajo, lista estimada de precios, funcionamiento de hoja o tablero de control, contemplará la disponibilidad en el Centro de Servicio, los tiempos de entrega, qué hacer en caso de reajuste en la entrega, relación con repuestos, confirmación de citas, reporte del porcentaje de citas.

¹⁹ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 42

²⁰ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 51

- El sistema de citas es promocionado y se cuenta con un método estándar.
- Se debe tener un proceso estandarizado del proceso de citas.
- Se respeta el proceso de citas.

Recepción

- El asesor de servicio tendrá un procedimiento mediante el cual se asegure: Dar la bienvenida al cliente, atenderá prioritariamente a las citas y luego según orden de llegada, se colocarán los protectores, se hará recorrido de inspección, se verificarán incidentes comentados por el cliente, se llenará la orden de reparación, se registrarán comentarios del cliente y observaciones de técnicos, pruebas vehiculares necesarias, se verificarán trabajos repetidos, se hará inventario de pertenencias, manejo del cliente hasta la sala de clientes.
- El asesor de servicio confirmará la situación de inventario de los repuestos necesarios, coordinará la comunicación del cliente, informará de precios (según estándar), aclarará criterio para reemplazo de repuestos, obtendrá autorización, explicará al cliente contenido del trabajo, precio y entrega.
- Cuando haya garantías, el asesor confirmará si es válida o no, e informar al cliente.
- Las llaves de los vehículos deben mantenerse bajo alta seguridad.

- El área de recepción de servicio debe ser diseñada para minimizar el tiempo de espera del cliente en horas críticas y tiene los equipos necesarios para su operación.
- Se deben realizar prueba vehicular con el cliente cuando existan fenómenos de manejabilidad (vibraciones, frenado, ruido, potencia) para definir el fenómeno.

Control

- Debe establecerse un proceso para la asignación eficiente (por prioridad como cliente en espera, trabajo repetido o trabajo de garantía.) de trabajos a los técnicos. El tablero de control de avance de trabajos o herramienta similar debe ser usado para asignar trabajos y visualizar claramente la asignación. Se asignarán trabajos con un día de anticipación, las horas de trabajo de cada técnico deben ser administradas y controladas para que todos los trabajos programados puedan ser terminados. Algunos espacios y tiempo debe ser reservado, para los clientes que llegan a recepción, emergencias y necesidades adicionales de servicio, etc. Debe monitorear la capacidad del taller todo el tiempo e identificar las horas disponibles.
- El procedimiento del tablero de control contendrá tiempo de terminación del trabajo (en caso de demora en la entrega, el tiempo promesa original debe ser reprogramado y notificado al cliente inmediatamente antes de que se cumpla la hora promesa original) debe ser manejado para cada Orden de reparación,

usando la Tabla de Tiempos y al técnico apropiado de acuerdo al tipo de trabajo y considerando el nivel de dificultad.

- Se tendrá control de los vehículos enviados trabajos subcontratados.
- Fácil localización de cada vehículo y sus llaves.
- En caso de algún trabajo pendiente la causa debe clarificada y visualizada. La razón de cada trabajo en proceso (trabajo no terminado en el mismo día) y acciones a tomarse.
- El Controlista programa y asigna los trabajos de acuerdo a su capacidad disponible y nivel de técnico.

Trabajo de Servicio

- El asesor de servicio debe comunicar directamente las necesidades y deseos del cliente a los técnicos cuando sea necesaria mayor explicación; adicional a lo escrito en la orden de reparación.
- El técnico debe confirmar que todos los repuestos, herramientas y equipo requeridos, estén preparados en el lugar de trabajo antes de empezar el trabajo, si los repuestos necesarios son claramente conocidos (por ejemplo: para mantenimiento periódico). El técnico debe colocar las cubiertas protectoras de salpicaderas mientras se realiza servicio al compartimiento de motor, con la intención de evitar rayones y otros daños en la carrocería. Después de terminar el trabajo, debe limpiarse el

lugar de trabajo para que no existan obstáculos para trabajar el próximo vehículo.

- El técnico debe informar al controlista/jefe de taller cuando empieza y termina el trabajo, para manejar este en el tablero/control de avance de trabajos. El tiempo real de cada trabajo debe ser registrado.
- Cualquier incidente debe ser procesado de acuerdo a los siguientes pasos: 1) Reincidencia del incidente. 2) Diagnóstico de la causa. 3) Reparación. 4) Revisar si el problema ha sido resuelto.
- Cuando un trabajo adicional es necesario, el asesor de servicio debe contactar al cliente para informar el contenido del trabajo, el precio, si el tiempo de entrega cambiará o no, y conseguir la aprobación del cliente antes de iniciar el trabajo adicional. Si existe retraso en el trabajo de un cliente que se encuentra en la sala de clientes, la persona responsable debe informar al cliente acerca del avance del trabajo inmediatamente. Cuando el tiempo estimado para la realización del trabajo no se cumple, el departamento de servicio debe verificar las causas preguntando al técnico acerca de esto para prevenir que ocurra nuevamente.
- Se deben identificar fácilmente los vehículos, los cuales están esperando por servicio, por inspección de control de calidad y por ser entregados a los clientes. (Observación) Los vehículos que no se pueden seguir trabajando, deben de moverse de los lugares productivos. (Por ejemplo: espera de repuestos o

aprobación del cliente). Los vehículos no deben dejarse en los pasillos o áreas de circulación, con la finalidad asegurar una operación eficiente del taller. El técnico debe hacer anotaciones claras relacionadas con la causa, situación del servicio y trabajos adicionales recomendados e informar al asesor de servicio acerca de estos.

- Debe establecerse e implementarse un procedimiento estándar de trabajo para mantenimientos periódicos de acuerdo con la guía del NSC. La lista de revisión para los mantenimientos periódicos debe estar disponible y los resultados de las inspecciones deben estar por escrito. El técnico debe hacer anotaciones claras relacionadas con la causa, situación del servicio y trabajos adicionales recomendados e informar al asesor de servicio acerca de estos. Los técnicos deben tener una guía para el reemplazo de los repuestos en base al uso/desgaste. Esta guía es usada para hacer recomendaciones a los clientes para el reemplazo de los repuestos. El técnico debe corroborar los ítems de calidad que tengan relación con las campañas de servicio y campañas de calidad de producto (recall).
- Condiciones funcionales que garanticen la operación eficiente del taller.
- Garantizar la funcionalidad y eficiencia de los equipos de operación.
- Control de partes nuevas y remplazadas por el técnico.

- Respeto al trabajo establecido.
- La ubicación de las herramientas y equipo para servicio general, deben estar claramente identificadas con señalamientos y deben ser controladas/administradas por una persona a cargo.
- Cumplir las expectativas del cliente en el lavado.
- Procedimiento de atención en caja.

Entrega

- El vehículo del cliente debe estar listo para la entrega en el área designada para la entrega tan pronto como el cliente llegue. El Asesor de Servicio debe confirmar la documentación y la terminación del vehículo, antes de su entrega. Si algún problema es encontrado durante la preparación para la entrega, el asesor de servicio debe contactar al cliente con la intención de obtener su aprobación acerca de la solución.
- El asesor de servicio debe contactar al cliente cuando su vehículo esté listo para la entrega, antes de la fecha prometida y acordar tiempo de entrega. El asesor de servicio debe contactar a clientes que no se presenten o cancelen la entrega de su vehículo, con la intención de reprogramar cita para la entrega.
- En la entrega, los siguientes puntos deben ser explicados al cliente y confirmar con él utilizando su vehículo que todos los requerimientos hayan sido realizados sobre el vehículo: 1) El contenido del trabajo realizado, razón del reemplazo de los repuestos. 2) Garantía de los repuestos reemplazados. 3)

Repuestos recomendados para reemplazo y el tiempo para cambiarlos. 4) Recomendaciones acerca del uso del vehículo. 5) Valor del servicio (revisiones adicionales sin cargo, inspección de calidad, lavado). Durante la entrega la explicación que se da al cliente es fácilmente entendible. Se informa al cliente del siguiente mantenimiento periódico. Los detalles de los cargos en la factura, incluyendo los trabajos realizados bajo garantía, deben ser explicados a todos los clientes y obtener su consentimiento. Durante la entrega, todas las protecciones (asiento, tapetes, etc.) deben ser removidas en presencia del cliente.

- El Dealer debe proveer más de un método y condición de pago, considerando la conveniencia y beneficios para el cliente y los métodos y condiciones de pago deben ser claramente anunciadas al cliente. El concesionario debe escoltar al cliente hasta la caja, tanto como sea posible, si es necesario y considerando la conveniencia y beneficio del cliente o informar a la caja para pronto pago. La factura debe ser fácilmente entendible y no debe de tener cargos extraños. La factura debe ser realizada para que el cliente entienda los detalles de los gastos de mano de obra, repuestos, etc.
- Satisfacer las expectativas del cliente en cada uno de los servicios otorgados por el distribuidor.
- El asesor respeta el procedimiento de entrega de la unidad.

Seguimiento

- Después de terminado el trabajo, debe realizarse seguimiento a clientes de acuerdo a política del Dealer o Nissan dentro del periodo definido para cada región (NSC). Los comentarios / quejas / requerimientos del cliente manifestados durante el seguimiento deben ser registrados y compartidos con todo el personal en reuniones regulares.

Equipo y herramienta

- Cada técnico debe tener disponible herramientas generales; y las herramientas deben revisarse periódicamente en términos de cantidad y daños por ítem de herramienta. Se tendrá disponibilidad de herramientas y equipo de diagnóstico mínimo para uso común. La ubicación de la Herramientas y Equipo para servicio general, deben estar claramente identificadas con señalamientos y deben ser controladas/administradas por una persona a cargo; deben estar ubicados en base a la eficiencia del taller. Se tendrá mapa de la ubicación (layout) de las herramientas y equipo debe estar ubicado en el taller en un área de fácil localización. El número de herramientas y equipo debe ser registrado y revisado periódicamente. Debe realizarse mantenimiento periódico a las herramientas y equipos, registrar y mantener los resultados.
- Lista de Herramientas Especiales de Servicio recomendada por el NSC debe estar disponible para el servicio de los vehículos de

acuerdo al mercado. Disponibilidad de sistema para la administración de Herramientas Especiales de Servicio. Los técnicos o persona a cargo de las Herramientas Especiales de Servicio deben ser capaces de rastrear la condición y localización de todas las Herramientas Especiales de Servicio en forma inmediata, si fuera necesario.

Información técnica

- El Gerente de Servicio debe llevar a cabo juntas para discutir temas de calidad de producto y compartir el contenido con el departamento de Servicio. Toda la información técnica y de repuestos debe estar disponible todo el tiempo y el personal involucrado debe conocerlas. Los manuales de servicio y la información técnica de servicio deben mantenerse en un área específica y debe actualizarse todo el tiempo. En los casos que se muestran abajo; se debe mantener informado al NSC acerca de la calidad de producto utilizando la forma definida tal como formato de reporte técnico. (1) Cuando ocurre un incidente difícil y el concesionario no puede solucionar. (2) Cuando ocurre un incidente crítico y relacionado con la seguridad.

Garantías

- El Dealer debe realizar proceso para el manejo de las garantías que el NSC tiene definido y llevarlo a cabo. La forma para el reclamo de garantía establecido por el NSC debe ser usado y

toda la información necesaria debe estar por escrito. La documentación relacionada con garantía debe mantenerse de acuerdo a las reglas para el manejo de garantías definido por el NSC y también en base a las regulaciones de cada país.

- Los repuestos relacionados con los reclamos de garantía deben almacenarse con una etiqueta de identificación de acuerdo a la política definida por el NSC para el manejo de los reclamos de garantía. En caso de que el NSC solicite el envío de los repuestos estos deben ser enviados inmediatamente. En caso de que el NSC no solicite el envío de los repuestos de garantía y que los repuestos fueran almacenados de acuerdo a las políticas/recomendaciones del NSC (tiempo de almacenaje), los repuestos de garantía deben estar disponibles de acuerdo a esto.
- Cuando el NSC dé a conocer/anuncie la campaña de producto de servicio, el Dealer debe llevar a cabo la campaña de acuerdo con esta información. En el caso de que exista un sistema para llevar a cabo las campañas (Recall System), debe existir objetivo y los clientes involucrados deben ser tratados de acuerdo a las regulaciones locales.
- En la orden de reparación se debe identificar claramente las reparaciones generales, las garantías y las campañas de servicio.

CAPITULO III: DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

3.1. Reseña Histórica

RESERSUR nace en 1976, a la que se dedica a las actividades de servicio automotriz de las de venta de vehículos y productos afines, constituyendo el Taller Autorizado NISSAN para Arequipa. Luego de una reestructuración del grupo de empresas y de sus accionistas en 1995, RESERSUR desarrolla actividades de expansión, siendo nombrada representante de la línea de vehículos NISSAN en el año 2000 y RENAULT en el 2002, líneas que actualmente maneja.

RESERSUR en su condición de proveedor principal de vehículos ligeros de la mina Cerro Verde cuenta con un taller de servicio dentro de las instalaciones de la mina. También tiene talleres autosuficientes en las localidades de Ilo, Toquepala y Cuajone para mantenimiento de la flota liviana y mediana de la empresa minera Southern Perú Copper Corporation (SPCC).

3.2. Misión

Satisfacer a todos nuestros clientes trabajando en equipo, optimizando el uso de recursos y maximizando la rentabilidad de la empresa, bajo una estricta sujeción a la ética y normas legales.

Contribuir al desarrollo de nuestros trabajadores dentro de un ambiente agradable; y de la comunidad desarrollando valores y responsabilidad social.

3.3. Visión

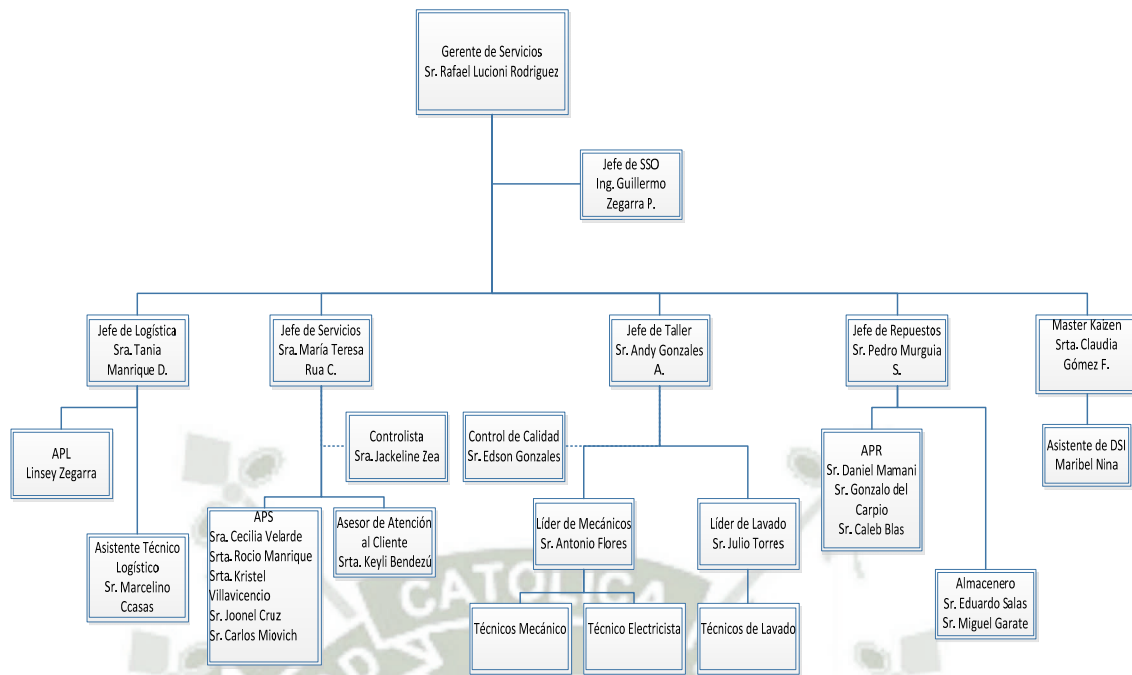
Ser la empresa líder en ventas y servicios de vehículos en el sur del país, proporcionando el más alto nivel de calidad.

3.4. Valores

- **Honestidad.-** Es la base de las relaciones humanas y de la confianza que pueda existir con los trabajadores, los clientes y la comunidad.
- **Respeto.-** Nos permite mantener óptimas relaciones con la comunidad y el medio ambiente.
- **Servicio.-** Es la razón de nuestra existencia.
- **Responsabilidad:** Para cumplir cada uno de los trabajos que nos son asignados de la mejor manera. Asimismo cumplir con nuestros compromisos puntual y eficientemente, pensando en la sociedad y el medio ambiente.

3.5. Organigrama

Figura 3: Organigrama de Postventa



Fuente: Resersur S.A.C.

3.6. Producto y/o servicio

Venta

Se realiza la venta de vehículos nuevos de la Marca Nissan y Renault.

Mantenimiento preventivo y correctivo

El mantenimiento periódico del vehículo permite observar sus condiciones óptimas de funcionamiento y su valor de reventa. Puesto que el objetivo principal de Nissan es su satisfacción y su seguridad, hacemos todo lo posible por ofrecerte el mejor servicio post-venta. Nuestros técnicos

están formados por Nissan y conocen su vehículo minuciosamente.

Todas las piezas originales Nissan están diseñadas específicamente para las necesidades de su vehículo. Estas piezas de recambio ofrecen la misma calidad funcional que las piezas de fábrica originales y respetan exigentes normas medioambientales.

Carrocería y pintura

Brindamos servicio de carrocería y pintado para todos nuestros modelos de vehículo, además de realizar servicio a otras marcas.

Trabajamos con productos de las mejores marcas, para brindarle un óptimo servicio.

Alineamiento y balanceo

Contamos con técnicos altamente capacitados así como con equipos de última generación:

- Alineadora HUNTER HAWK EYE. Diagnóstico computarizado mediante cámaras, para alinear toda clase de vehículos livianos.
- Balanceadora para todo tipo de aros.
- Enllantadora SICAM BL-512 para aros hasta de 20.

3.7. Proceso productivo del área de servicio

Las unidades que entran al Concesionario son atendidas por el Asesor de Atención al Cliente luego el Controlista designa un técnico para el trabajo de esa unidad realizando el respectivo mantenimiento preventivo (menor o mayor de acuerdo al kilometraje), al culminar el mantenimiento de la unidad esta es llevada a la zona de lavado para que los técnicos de Lavado realicen el lavado de cortesía, al terminar este proceso las unidades son llevadas hacia la zona de entrega.

- **Mantenimiento preventivo menor:** Consiste en un mantenimiento menor a 40000km.
- **Mantenimiento preventivo mayor:** Consiste en un mantenimiento de 40000km a más.

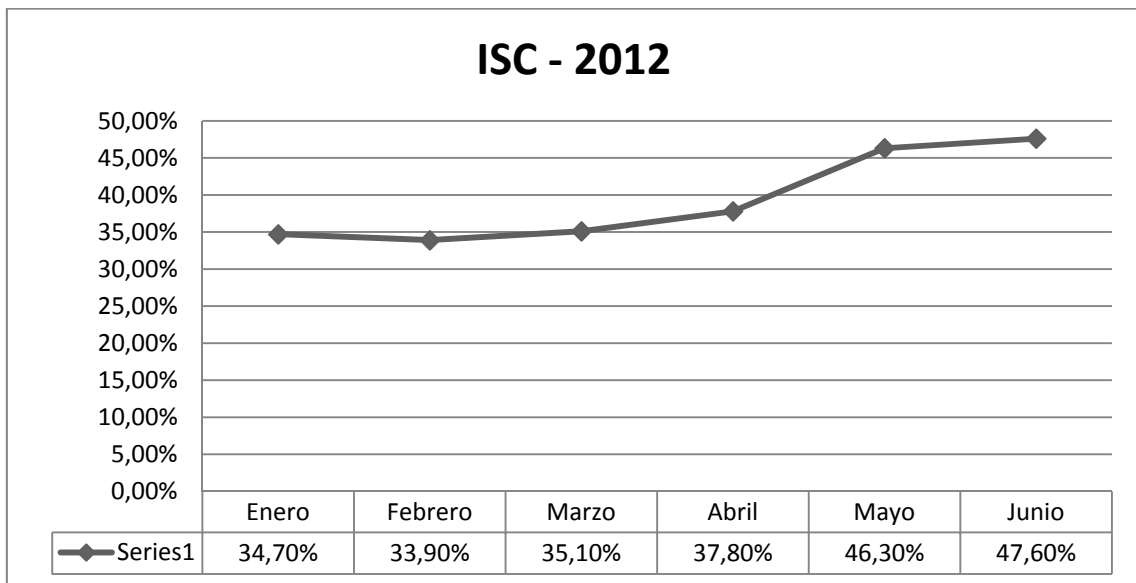
3.8. ISC

Cuadro 3: ISC - 2012

2012	
Mes	ISC
Enero	34.70%
Febrero	33.90%
Marzo	35.10%
Abril	37.80%
Mayo	46.30%
Junio	47.60%
Promedio	39%

Fuente: Encuestadora de Puerto Rico

Figura 4: Evolución del ISC 2012



Fuente: Propia - Encuestadora de Puerto Rico



CAPITULO IV: DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES DEL DSI

La metodología propuesta pretende ser una guía confiable, segura y sencilla para la implementación de los Estándares del DSI y ayudar al equipo a organizar esfuerzos, optimizar recursos y alcanzar objetivos.

La metodología está estructurada en 6 fases las cuales se deben desarrollar secuencial y sistemáticamente, procura acompañar a los responsables de la gestión de calidad en el proceso que va desde el primer momento en que una organización decide introducir los Estándares del DSI, hasta el momento en que obtiene el certificado que acredita que su sistema ha cumplido un primer ciclo de mejora y se ha adaptado a los requisitos de la de los Estándares del DSI de la Nissan Latinoamérica y Caribe.

Consideraciones previas, al poner el uso de esta metodología, se asume o se conoce que:

- Se cuenta con el apoyo de la Alta Dirección.
- Se cuenta con presupuesto para poder implementar, actualizar y/o reemplazar los procesos que sean necesarios.

4.1. Desarrollo de la metodología

Fase I: Capacitación

Etapa 1: Designar al representante

Designar un miembro que asegure el compromiso, participación y que tenga la autoridad en todo lo referente al desarrollo del proyecto, desempeñando las misiones de coordinación de las actividades y operaciones, profundizando en el conocimiento de las necesidades explícitas o implícitas de los clientes con relación al producto o servicio suministrado. A este representante (Master Kaizen) se le capacita en Nissan México, lo preparan respecto a los estándares del DSI de la Nissan.

Etapa 2: Conformar equipo de trabajo

El Grupo del DSI estará conformado por:

- Master Kaizen.
- Asistentes del DSI

Se pide apoyo a todo el personal de Post-venta involucrado.

Etapa 3: Presentar proyecto

Dar a conocer el proyecto del DSI a todos los colaboradores a través de una presentación del DSI a todo el personal involucrado.

Todos los colaboradores deben estar enterados en mayor o menor grado de lo que sucede a lo largo de todo el proceso de implementación, finalmente serán ellos quienes aplicarán

los Estándares del DSI en sus labores diarias y serán los principales gestores de la mejora continua.

Fase II: Diagnóstico de la operación actual

Esta fase juega un papel importante ya que permitirá conocer donde se encuentra la empresa y hacia donde orientar sus esfuerzos y recursos en el área de servicio. Se verifica si se tiene procedimientos de trabajo estandarizados y si presta un buen servicio de calidad.

Fase III: Reporte Gerencial

Para esta fase el responsable de este proyecto realiza un reporte del área analizada, dando a conocer a la Gerencia y Jefes la situación en la que se encuentra nuestro concesionario respecto a la operación de servicio.

Fase IV: Documentación, difusión e instrumentación de procesos

Etapas 1: Elaboración de procedimientos

Se observa al personal todas las tareas o actividades relacionadas al aspecto laboral, luego esto es escrito como borrador para confirmar con el personal si son correctas las actividades que realiza. Después de ser aprobado, se hace firmar por los jefes de áreas relacionadas, para respaldar su validez.

Etapa 2: Difusión de procedimientos elaborados

Cada jefe de área se encarga de difundir el procedimiento aprobado hacia su respectivo personal que tiene a cargo.

ETAPA 3: Implementación de los estándares del DSI

Se busca la manera de mejorar o se realiza cambios para alinearnos a los estándares; se pide el apoyo del personal involucrado, se concientiza y se capacita respecto a los cambios que se realizará, luego se realiza seguimiento para verificar si están cumpliendo con lo acordado.

FASE V: Revisión de cumplimiento (interno) auditoría interna

En esta fase Nissan Maquinarias contrata una empresa que se encarga de realizar auditorías a los diferentes concesionarios del país, esta empresa evalúa la situación en la que se presenta y manda reporte en los puntos que se debe mejorar para pasar la Auditoría Externa.

Se realiza el Plan de Acción inmediato para cumplir con todos los Estándares y llegar a pasar la Auditoría Externa.

Se realiza el seguimiento de la implementación de los estándares, es decir que presenta evidencia como cumplimiento de la implementación.

FASE VI: Revisión de cumplimiento (externa)

O conocida como Auditoría Externa es realizada por representantes de Nissan México, quien nos evaluará con el cumplimiento de los Estándares del DSI y dictaminaran si somos certificados.

4.2. Roles del proceso²¹

Gerente General

- Principal responsable y agente de cambio.
- Dirige el rumbo, promueve el proyecto ante todos los colaboradores, genera conciencia y motivación, facilita una administración congruente con el proceso de certificación.
- Analiza, proporciona y facilita los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso.

Gerente de Venta y Post-Venta

- Responsable del proyecto en su área y de la relación con el resto de las áreas.
- Generan la motivación y conciencia suficientes para que se dé el compromiso necesario de los colaboradores.
- Trabajan en equipo con el Master Kaizen.
- Proporcionan la información necesaria y facilitan las labores de acopio de información de campo para realizar el diagnóstico.

²¹ Nissan y Tecnológico Monterrey Pág. 44

- Responsables de implementar las mejoras autorizadas en los procesos.
- Participan, en conjunto con su personal y el Master Kaizen, en la documentación y autorización de los procedimientos de los procesos bajo su responsabilidad.
- Implementan los procedimientos desarrollados por el Master Kaizen, asegurando su cumplimiento y permanencia.

Master Kaizen

- Generan proyectos de mejora.
- Recaban la información necesaria (mediante el acopio en campo o la proporcionada por los Gerentes de área).
- Dan seguimiento a la implementación de los proyectos.
- Documentan procesos descritos por responsables de las áreas.
- Trabajan en equipo.
- Monitorean la implementación de las mejoras que surjan y realizan análisis de los objetivos alcanzados con dicha mejora.
- Facilitan el proceso de mejora continua.
- Responsables de mantener informada a la alta gerencia de los resultados de los proyectos de mejora.

Nissan y Tec de Monterrey

- Facilitadores del programa de Certificación DSI.

CAPITULO V: IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES DEL DSI

5.1. Estándares

5.1.1. Contacto proactivo

Contacto Proactivo	Implementación
<p>1. El concesionario debe contar con un procedimiento para asignar a una persona responsable de los contactos proactivos, establecer un objetivo para administrar la base de datos de clientes y llevar a cabo contactos proactivos de mantenimiento periódico para la retención de los clientes de servicio. Se detallarán las reglas para contactos pro-activos, los registros de los contactos y citas acordadas y la remoción de clientes que no desean ser contactados.</p>	<p>- Procedimiento de Recepción de vehículos (La persona que haga el primer contacto es quien recibirá a los clientes, pondrá el cono correspondiente para saber el motivo de su llegada al concesionario, si el cliente tiene cita y llega en el tiempo de tolerancia de 15 minutos recibirá un regalo).</p> <p>- Contar con un registro de citas; esto sirve para registrar las citas de acuerdo a lo que el cliente solicita, se pide los datos del cliente como el de la unidad que será reparada.</p>

- Registro de Citas (1)

Cuadro 4: Registro de citas



SERVICIOS / Registro de Citas



HORA	HORA DE INGRESO	NOMBRE CLIENTE	TELEFONO	PLACA	SERVICIO	MODELO	TAXI	APS

Fuente: Equipo DSI – Resersur S.A.C.

5.1.2. Citas

Citas	Implementación
<p>2. El concesionario debe generar un procedimiento para citas, y promoverlo. Dicho procedimiento debe contener tiempo estándar de trabajo, lista estimada de precios, funcionamiento de hoja o tablero de control, contemplará la disponibilidad en el Centro de Servicio, los tiempos de entrega, qué hacer en caso de reajuste en la entrega, relación con repuestos, confirmación de citas, reporte del porcentaje de citas.</p>	<p>- Procedimiento de Recepción de vehículos; APS informa al cliente en cuanto a precio, tiempo de entrega y otros.</p> <p>- Asignar como tarea al Asesor de Atención al Cliente para que realice un Reporte de citas en donde se pueda identificar las citas efectivas (se consideran citas efectivas aquellas que llegan en la hora y día acordada con tolerancia de 15 minutos).</p>
<p>3. El sistema de citas es promocionado y se cuenta con un método estándar.</p>	<p>- Para que el cliente separe su cita, esto se puede hacer por teléfono, por este motivo se reparte volantes para que reserve su cita e incluso se mandó a realizar un banner para promocionarlo.</p>
<p>4. Se debe tener un proceso estandarizado del proceso de citas.</p>	<p>-Procedimiento de Recepción de Vehículos, el Asesor de Atención al cliente debe seguir el procedimiento.</p>
<p>5. Se respeta el proceso de citas.</p>	<p>-En caso de que los clientes no lleguen al concesionario, se les llama para una reprogramación.</p>

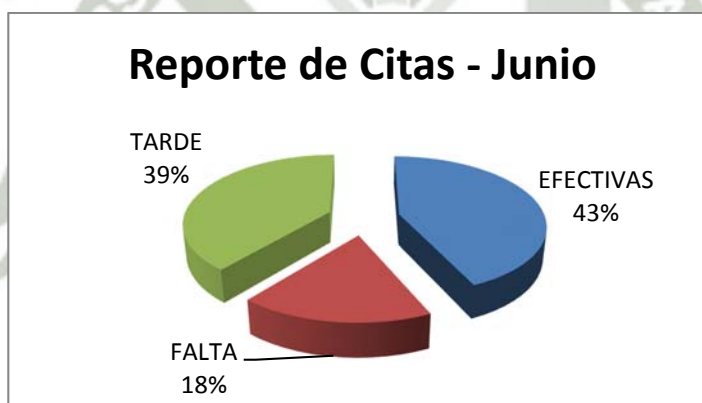
- Registro de Reporte de citas (2)

Cuadro 5: Reporte de citas

MES: JUNIO							
SEMANA	TOTAL DE CITAS	TIPO DE CITA			PORCENTAJES		
		EFFECTIVA	FALTA	TARDE	EFFECTIVAS	FALTA	TARDE
01/06/2013	14	6	2	6	43%	14%	43%
DEL 03 AL 08	107	52	17	38	49%	16%	36%
DEL 10 AL 15	95	40	16	38	42%	17%	40%
DEL 17 AL 22	18	8	5	5	44%	28%	28%
DEL 24 AL 28	72	26	14	32	36%	19%	44%
TOTAL SEMANA	306	132	54	119	43%	18%	39%

Fuente: Propia – Resersur S.A.C.

Figura 5: Resultado estadísticos del Reporte de citas



TIPO DE CITA

EFFECTIVA : Aquella que llega el día y a la hora programada, teniendo en cuenta la tolerancia.

FALTA : Aquella cita que no se presenta.

TARDE : Aquella cita que se presenta antes o después de la hora programada.

Fuente: Propia - Resersur S.A.C.

- Promoción del sistema de citas (3)

Figura 6: Diseño de banner y volante



Fuente: Equipo DSI – Resersur S.A.C.

- Registro de Reporte de Reprogramación de citas (4 y 5)

Cuadro 6: Reporte de Reprogramación de citas

MOTIVO	
Problema personal del cliente	Problemas del cliente.
Cliente no disponible	Tuvo problemas con su unidad, no se encontraba, tuvo emergencia, etc.
Disponibilidad de piezas	Resersur no consiguió la pieza que quería el cliente.
No se ubica a cliente	No contesta el teléfono el cliente.
Ingreso otro día	Vino a Resersur fuera de su cita.
Solucionaron en otro lugar	Se fue a otro taller.
No coinciden horarios	Resersur no tuvo cita disponible para el día que quería el cliente.



SERVICIOS / Reprogramación de Citas



Fecha de Cita programada	Nombre de Cliente	Comentario del cliente porque no asistió	ROTULACIÓN	Nueva fecha programada
05/06/2013	ROGER CACERES MARIN	NO IBA A TENER TIEMPO ESE DÍA	Problema personal del cliente	06/06/2013
05/06/2013	AGROINCA	RESERVO PARA EL MIERCOLES PERO LA TRAJO AL TALLER X EMERGENCIA EL DÍA MARTES	No coinciden horarios	INGRESO 04/06/13
05/06/2013	JOHAN ARANA URIBE		No se ubica a cliente	
06/06/2013	GERARDO GUTIERREZ ZEA	NO PUDO VENIR PORQUE SALIO DE VIAJE	Problema personal del cliente	POR CONFIRMAR
06/06/2013	JUAN CHOQUE		No se ubica a cliente	
06/06/2013	ROGER CACERES MARIN	NO PUDO POR PROBLEMITAS	Problema personal del cliente	POR CONFIRMAR
06/06/2013	MIGUEL A. VERA AGUILAR	PORQUE TUVO UN CHOQUE Y ESTUVO CON LOS DEL SEGURO	Problema personal del cliente	POR CONFIRMAR
10/06/2013	YASQUEZ PEREZ MILTON JULIAN	TUVO UNA CHARLA Y NO PUDO VENIR	Problema personal del cliente	10/06/2013
10/06/2013	FLORES ZEGARRA MELANIA	SU ESPOSO ES EL ENCARGADO Y AHORA ESTA DE VIAJE	Ciente no disponible	POR CONFIRMAR
10/06/2013	HILACCAMA QUISPE SANTOS MARIANO	NO PODIA ESE DÍA Y PROGRAMO UNA NUEVA CITA PARA EL DÍA SABADO	Ciente no disponible	08/06/2013
10/06/2013	MANUEL CARRILLO		No se ubica a cliente	
10/06/2013	ABL INGENIERIA TOTAL	NO TUVIERON TIEMPO PARA ENVIARLA	Problema personal del cliente	11/06/2013
10/06/2013	CARLOS LUNA DIAZ		No se ubica a cliente	POR CONFIRMAR
12/06/2013	ALEJANDRO DELGADO	LA CAMIONETA NO LLEGO AUN DE VIAJE	Ciente no disponible	13/06/2013
13/06/2013	EDGAR EUGENIO HURTADO		No se ubica a cliente	POR CONFIRMAR
13/06/2013	FABIO BERROCAL RAMIREZ	NO PUDO VENIR PORQUE ESTUVO OCUPADO	Problema personal del cliente	POR CONFIRMAR
13/06/2013	CAJA SUR	LA CAMIONETA YA ESTA EN TALLER DESDE EL MIERCOLES 12 EN LA TARDE	Ingreso otro día	
13/06/2013	CAJA RURAL SEÑOR DE LUREN	NO PUDO VENIR PORQUE AUN NO CONTABA CON PRESUPUESTO APROBADO	Problema personal del cliente	POR CONFIRMAR
13/06/2013	TECSUP	SOLUCIONARON EL PROBLEMA EN SU LOCAL YA NO NECITARON TRAERLO	Solucionaron en otro lugar	
18/06/2013	ARTURO SOLIS	POR MOTIVOS PERSONALES DE VIAJE	Problema personal del cliente	POR CONFIRMAR
19/06/2013	FRIDA VIZCARRA	POR MOTIVOS PERSONALES DE VIAJE	Problema personal del cliente	POR CONFIRMAR
20/06/2013	YEMIRA CHOQUE GONZA		No se ubica a cliente	POR CONFIRMAR
22/06/2013	JOSE LUIS DIAZ NUÑEZ		No se ubica a cliente	POR CONFIRMAR
22/06/2013	ROBERT ROJAS VARGAS		No se ubica a cliente	POR CONFIRMAR
22/06/2013	RELSA PERU	POR MOTIVOS PERSONALES DE VIAJES	Problema personal del cliente	28/06/2013
24/06/2013	YEMIRA CHOQUE GONZA		No se ubica a cliente	POR CONFIRMAR
25/06/2013	OMAR HIDALGO	POR MOTIVOS PERSONALES	Ingreso otro día	26/06/2013
25/06/2013	DICK QUEVEDO CICS PERU	NO TUVIERON TIEMPO PARA ENVIARLA	Problema personal del cliente	28/06/2013
25/06/2013	GLAXOSMITHKLINE PERU S.A	NO TUVIERON TIEMPO PARA ENVIARLA	Ciente no disponible	26/06/2013
25/06/2013	MANUEL LOPEZ DE ROMAÑA	POR MOTIVOS PERSONALES DE SALUD	Problema personal del cliente	POR CONFIRMAR
26/06/2013	PRIMITIVO VALENCIA	NO PUDO VENIR PORQUE TUVO UNA EMERGENCIA EN EL HOSPITAL	Problema personal del cliente	28/06/2013
26/06/2013	PAMPA BAJA	NO PUDO VENIR PORQUE LA CAMIONETA NO LLEGO DE OTRO SITIO A TIEMPO	Ciente no disponible	27/06/2013
27/06/2013	JOSE ANTONIO TORRES CASTILLO	POR MOTIVOS PERSONALES	Problema personal del cliente	POR CONFIRMAR
27/06/2013	BANCO AZTECA		No se ubica a cliente	POR CONFIRMAR
28/06/2013	PROFIANDINA PERU		No se ubica a cliente	POR CONFIRMAR
28/06/2013	FIRST PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES	NO TUVIERON TIEMPO PARA ENVIARLA	Problema personal del cliente	POR CONFIRMAR

TIPO DE QUEJA	JUNIO	
	Cantidad	%
Problema personal del cliente	16	44%
Cliente no disponible	5	14%
Disponibilidad de piezas	0	0%
No se ubica a cliente	11	31%
Ingreso otro día	2	6%
Solucionaron en otro lugar	1	3%
No coinciden horarios	1	3%
TOTAL	36	100%

Fuente: Equipo DSI - Resersur S.A.C.

Figura 7: Resultados de la reprogramación de citas



Fuente: Equipo DSI - Resersur S.A.C.

5.1.3. Recepción

Recepción	Implementación
<p>6. El asesor de servicio tendrá un procedimiento mediante el cual se asegure: Dar la bienvenida al cliente, atenderá prioritariamente a las citas y luego según orden de llegada, se colocarán los protectores, se hará recorrido de inspección, se verificarán incidentes comentados por el cliente, se llenará la orden de reparación, se registrarán comentarios del cliente y observaciones de técnicos, pruebas vehiculares necesarias, se verificarán trabajos repetidos, se hará inventario de pertenencias, manejo del cliente hasta la sala de clientes.</p>	<p>- En el Procedimiento de Recepción del vehículo, se da algunas pautas de cómo debe atender al cliente cuando llegue al concesionario; en caso de que la unidad presente ruidos se llama al técnico y se realiza la prueba de manejo para esto se hace uso del cono azul. Para verificar si las OT's (órdenes de trabajo u órdenes de reparación (OR)) son llenadas correctamente se realizará seguimiento para esto se creó un formato para verificar si se realiza el correcto uso de las OT's.</p>
<p>7. El asesor de servicio confirmará la situación de inventario de los repuestos necesarios, coordinará la comunicación del cliente, informará de precios (según estándar), aclarará criterio para reemplazo de repuestos, obtendrá autorización, explicará al cliente contenido del trabajo, precio y entrega.</p>	<p>-Capacitación a APV del procedimiento de Recepción de vehículos según estándares de Nissan – NSSW.</p> <p>-Procedimiento de Seguimiento y entrega de vehículos, comunicación con el cliente para informar de algún repuesto que tiene que cambiar.</p>
<p>8. Cuando haya garantías, el asesor confirmará si es válida o no, e informar al cliente.</p>	<p>- Cada APS debe tener una cartilla de garantía y según este el reclamo será válido o no.</p>
<p>9. Las llaves de los vehículos deben mantenerse bajo alta seguridad.</p>	<p>- Por seguridad los llaveros todos son puestos en las puertas de las unidades.</p>

<p>10. El área de recepción de servicio debe ser diseñada para minimizar el tiempo de espera del cliente en horas críticas y tiene los equipos necesarios para su operación.</p>	<p>- Se asignó un lugar de recepción de unidades con un espacio para recibir 6 vehículos, en donde se limita la zona para unidades con cita y sin cita; para esto se puede ver en el diagrama del taller.</p>
<p>11. Se deben realizar prueba vehicular con el cliente cuando existan fenómenos de manejabilidad (vibraciones, frenado, ruido, potencia) para definir el fenómeno.</p>	<p>- Se debe de hacer el llenado de las hojas diagnóstico. El jefe de taller sale con el cliente para hacer la prueba del vehículo si existe algún fenómeno de manejabilidad como ruido, vibraciones, frenado, entre otros.</p>

- **Inspección de OT's (6 y 7)**



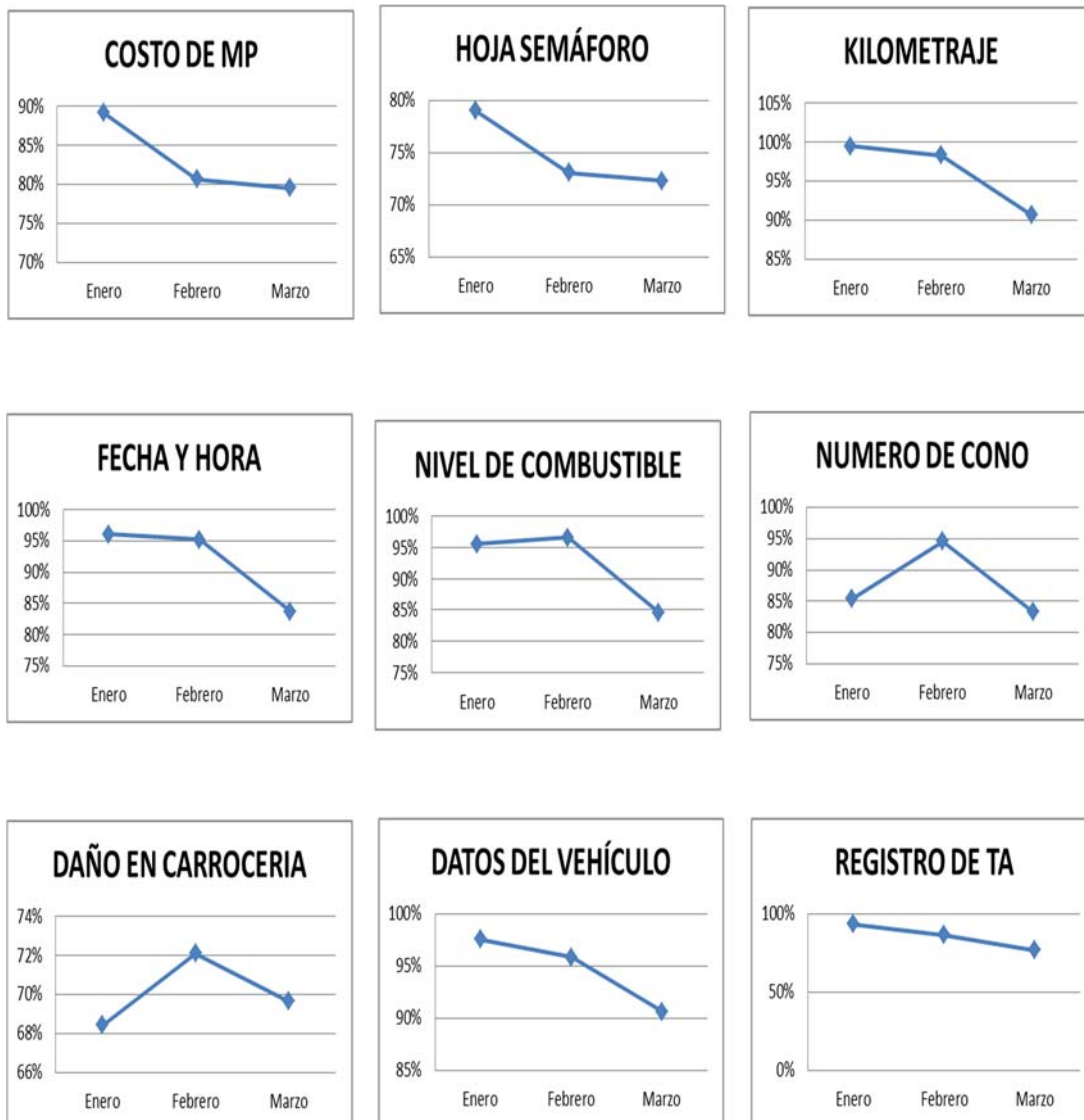
Cuadro 7: Reporte de Inspección de OT

		SERVICIOS / Inspección de OT											
		RPS-005											
ORDENES INSPECCIONADAS DEL: 11 al 14 de febrero													
# OT	APS	TECNICO	COSTO DE MP	HOJA SEMAFORO	KILOMETRAJE	FECHA Y HORA ENTREGA	NIVEL DE COMBUSTIBLE	NUMERO DE CONO	DAÑO EN CARROCERIA	DATOS DE VEHICULO	REGISTRO DE TA	OBSERVACIONES	
1	125852	Kristel	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-		
2	125732	Kristel	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	X	-		
3	125834	Kristel	Alexander	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	Flota	
4	125805	Kristel	Carlos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-		
5	125848	Kristel	Renato	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-		
6	125705	Kristel	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-		
7	125849	Kristel	Renato	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-		
8	125844	Kristel	Luis	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-		
9	125808	Kristel	Johnny	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
10	125845	Cecilia	-	-	✓	✓	✓	✓	X	✓	-	Reclamo Garantía	
11	125837	Cecilia	Saul	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-		
12	125833	Cecilia	Justo	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	Presupuesto	
13	125826	Cecilia	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	-		
14	125825	Cecilia	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	-		
15	125824	Cecilia	Renato	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-		
16	125819	Cecilia	Johnny	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-		
17	125790	Cecilia	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
18	125785	Cecilia	Luis	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		NO APLICA	6	4	0	0	0	0	0	0	15		
		GENERAL	18	18	18	18	18	18	18	18	18		
		TOTAL	12	14	18	18	18	18	18	18	3		
		CUMPLE	11	11	18	18	18	18	16	17	3		
		% CUMPLIMIEN	91.7%	78.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	88.9%	94.4%	100.0%		

		RESUMEN											
FECHA	COSTO DE MP	HOJA SEMAFORO	HOJA PRUEBA RUTA	HOJA DE DIAGNOSTICO	KILOMETRAJE	FECHA Y HORA ENTREGA	NIVEL DE COMBUSTIBLE	NUMERO DE CONO	DAÑO EN CARROCERIA	DATOS DE VEHICULO	REGISTRO DE TA		
Enero	89%	79%	#¡DIV/O!	#¡DIV/O!	100%	96%	96%	85%	68%	98%	94%		
Febrero	81%	73%	#¡DIV/O!	#¡DIV/O!	98%	95%	97%	95%	72%	96%	87%		
Marzo	80%	72%	#¡DIV/O!	#¡DIV/O!	91%	84%	85%	83%	70%	91%	77%		

Fuente: Propia - Resersur S.A.C.

Figura 8: Resultados estadísticos de la Inspección de OT



Fuente: Propia - Resersur S.A.C.

- **Capacitación a los APS para la atención (6 y 7)**
- **Citas:** Esta etapa de proceso está a cargo del Asesor de atención al cliente, aunque muchos pasos requiere de la colaboración de los APS, Repuestos, Controlista y Jefe de Taller.

Mejores Prácticas

- Confirmar las citas, hacer seguimiento, reprogramaciones.
- Promover cita para servicio.
- Priorizar las citas, en caso de reclamo o auxilio.
- Tener el historial antes de la recepción de la unidad, obteniendo información antes de la llegada del cliente.
- Mantener comunicación abierta con Controlista y Repuestos.
- Ofrecer taxi de cortesía.
- Utilizar palabras efectivas cuando programa las citas.
- Computarizar agenda.

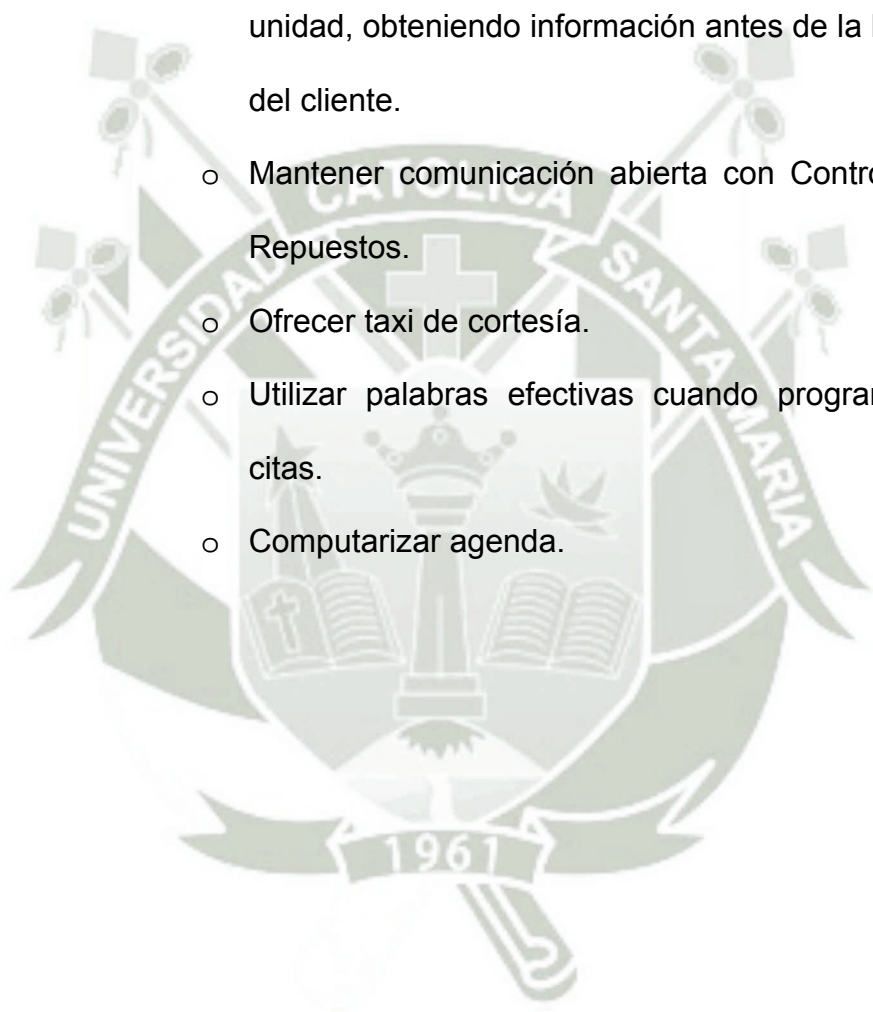
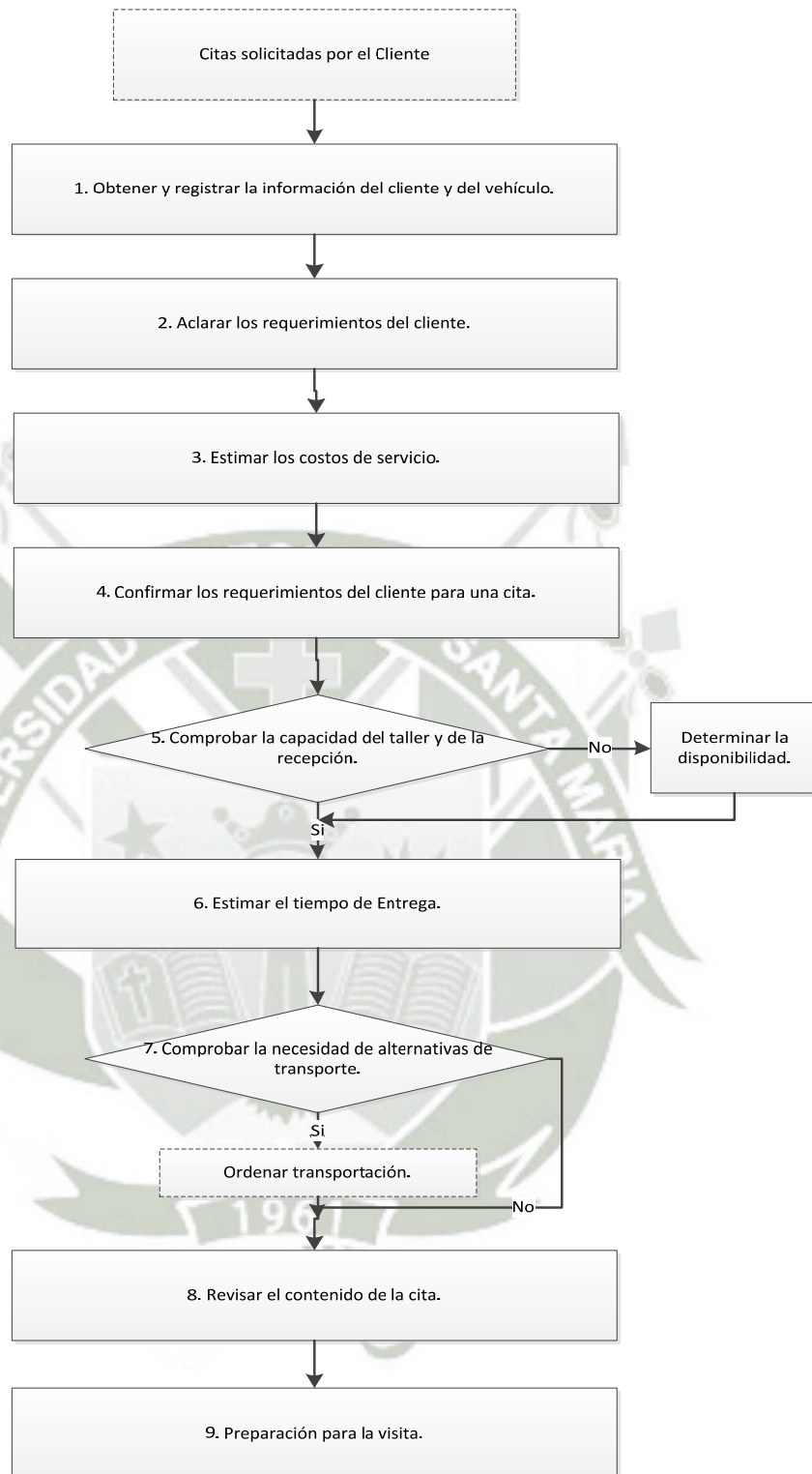


Figura 9: Flujo de Procedimiento "Cita"



Fuente: Guía NSSW

- **Bienvenida, Consulta y Diagnóstico**

Mejores Prácticas:

Bienvenida

- Computarizar la programación de citas.
- Asegurarse que el teléfono sea contestado con prontitud profesionalismo.
- Controlar las no presentaciones manteniendo contacto.
- Dar trato especial a las reestructuraciones y confirmaciones antes de proceder a la próxima cita.
- Contactar a los clientes que no asistieron a las citas.
- Mantener un área presentable, limpia y confortable para clientes.
- Dar la bienvenida apropiada a los clientes.
- Estar preparado para cada cita.
- Hacer notar quienes son los APS.
- Recibir a los clientes por orden de llegada.
- Hacer que los clientes por orden de llegada.
- Hacer que los clientes se sientan a gusto.
- Presentar imagen positiva.

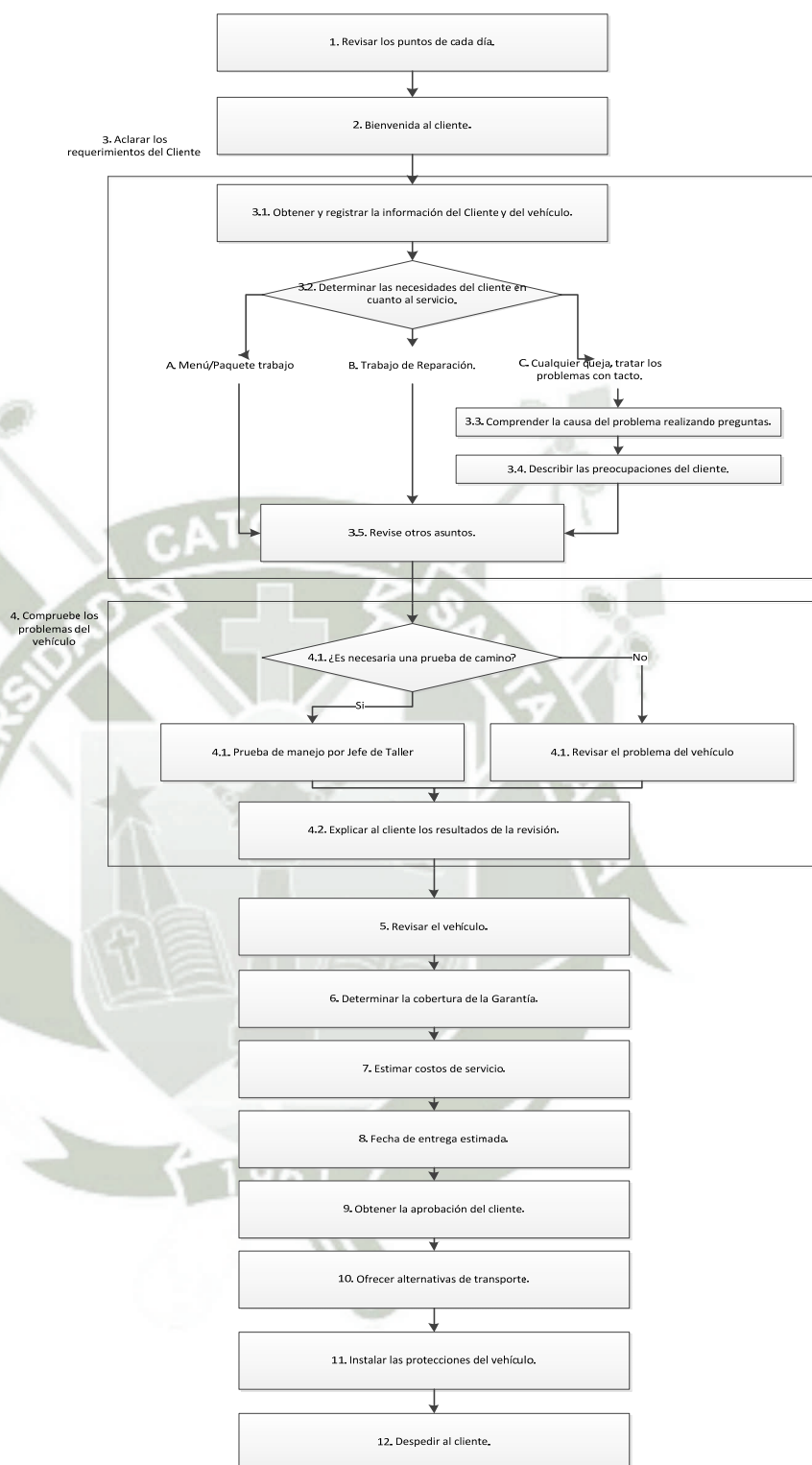
Consulta

- Utilizar una hoja de diagnóstico para repasar las necesidades del cliente.
- Tratar de no prometer prontitud.
- Dar especial atención a los que regresan.
- Hacer preguntas efectivas durante la consulta y anotación.
- Escuchar cuidadosamente durante el proceso de Consulta.
- Clarificar las inquietudes del cliente.
- Entregar apropiadamente la O/T al programador de trabajos.
- Mantener en todo momento líneas de comunicación abiertas

Diagnóstico

- Pregunte para aclarar.
- Mantenga actualizada la información técnica.
- Use la hoja de diagnóstico para aclarar las quejas del cliente.
- El APS y Controlista o Jefe de Taller deben vigilar el estado de los trabajos para prever problemas.

Figura 10: Flujo de Procedimiento "Bienvenida, consulta y diagnóstico"



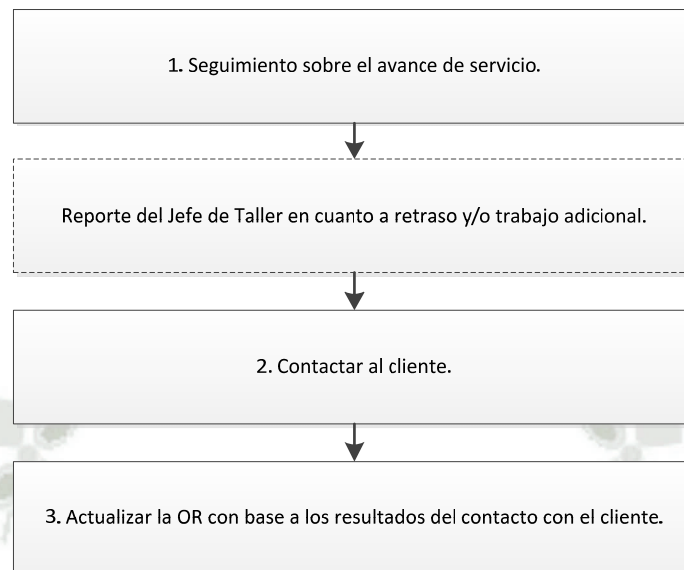
Fuente: Guía NSSW

- **Aprobación del cliente de trabajo adicional:** Un trabajo adicional es aquel que se detecta durante el servicio solicitado por el cliente, que no fue indicado por el cliente durante la recepción del vehículo y el cual es necesario consultar al cliente su aprobación.

Mejores Prácticas

- Tomar en cuenta la autorización desde la perspectiva del cliente.
- No evadir dar una mala noticia.
- Tomar la iniciativa antes de esperar la llamada del cliente.
- Utilizar técnicas efectivas e escucha durante la llamada del cliente.
- Comunicar claramente cuando el técnico no ha podido verificar el problema.
- Mantener en todo momento líneas de comunicación abiertas.
- Ofrecer al cliente alternativas de acción.
- Validar la autorización del cliente.

Figura 11: Flujo de procedimiento "Aprobación del cliente de trabajo adicional"



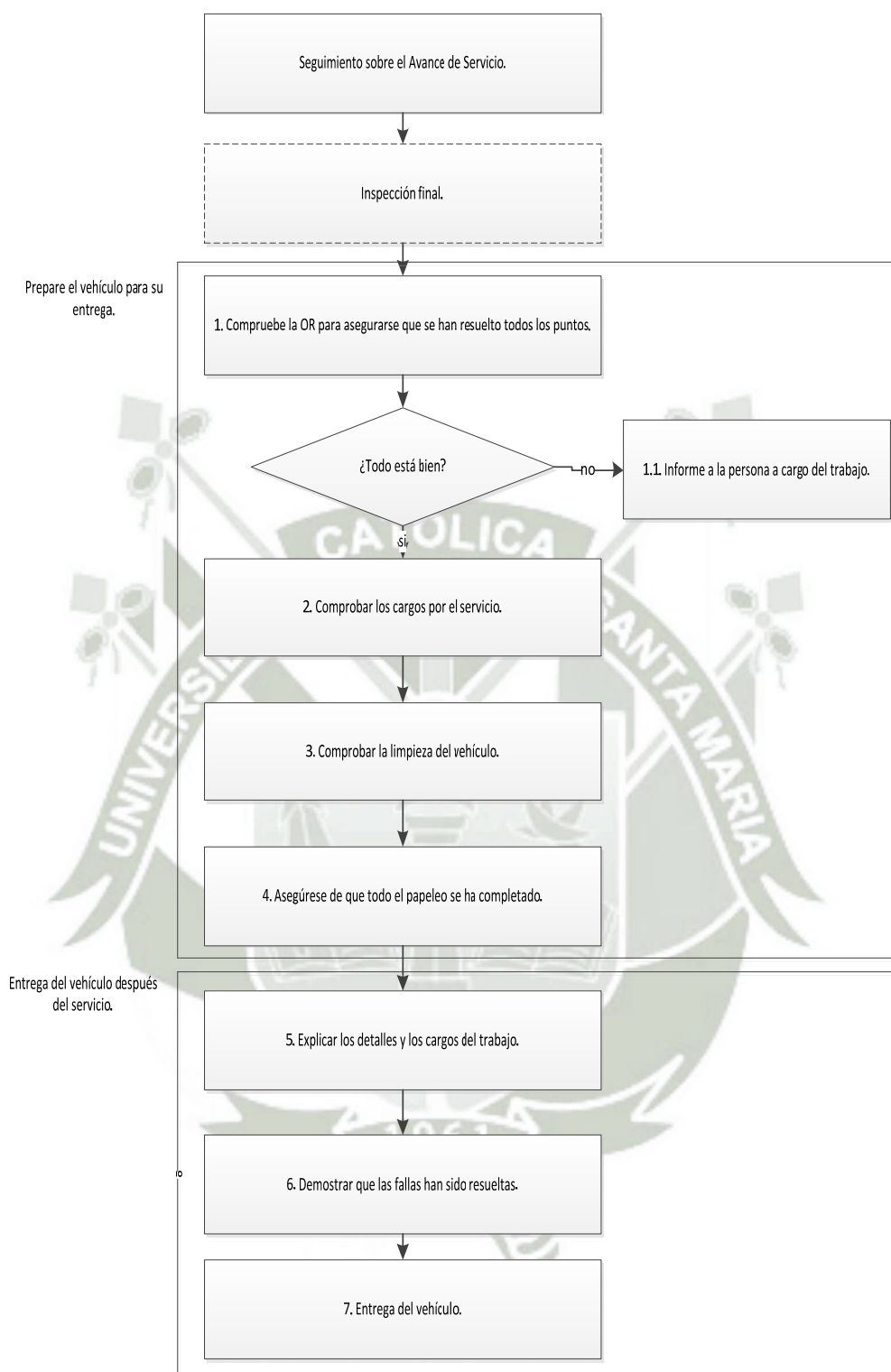
Fuente: Guía NSSW

- **Entrega del vehículo:**

Mejores Prácticas

- Mantener calendario de entregas.
- Llamar al cliente para acordar la entrega.
- Tener la documentación lista.
- Asegurarse que los trabajos fueron realizados.
- Repasar todas las reparaciones y costos.
- Acompañar al cliente a caja.
- Entregar algún obsequio.
- Demostrar interés sincero por el cliente.

Figura 12: Flujo de procedimiento "Entrega de vehículo"



Fuente: Guía NSSW

- **Cartilla de Garantía (8 y 42)**

Figura 13: Cartilla de garantía

GARANTÍA

Para Garantía del Vehículo Nuevo Nissan

- La garantía es por 3 años o 100,000 km, lo que ocurra primero, en condiciones normales de operación.
- Garantía de Llantas, los neumáticos originalmente instalados en los vehículos Nissan están garantizados por los fabricante de los mismos. Para acceder a la garantía, se debe presentar el sumario irreparable a representante local de empresa fabricante.
- El Aire Acondicionado en su vehículo como equipo original está cubierto durante la garantía del nuevo vehículo. Sin embargo la recarga de refrigerante no es cubierta por la garantía.
- El tiempo de cobertura de la batería original es de 24 meses, 50,000 km lo que ocurra primero. Durante el primer año la batería original defectuosa será reemplazada sin cargo alguno. Después de 12 meses y antes de 24 meses Nissan pagara el 50% de costo de la batería. La mano de obra para diagnosticar el cambio de batería está cubierta por la garantía.

***Excepciones**

- Daños, fallos o corrosión debidos a accidentes, uso inapropiado o alteraciones. Daños por piedras derrame.
- Cuando se alteren o modifiquen las especificaciones originales del Vehículo (Modificación en suspensión, sistema de alimentación de Combustible).
- Cuando su uso no se haga en circunstancias normales por ejemplo, competencias o carreras deportivas, como arrancones, competencias en lugares inadecuados.
- Ninguno de los equipos o accesorios no genuinos instalados fuera del centro de servicios autorizados por Nissan, no las reparaciones realizadas fuera del centro de servicio autorizado.
- Deterioro normal de la tapicería o pintura u otros artículos relacionados con la apariencia.
- Cualquier vehículo en el que se haya cambiado la lectura del odómetro, para que n pueda determinarse el kilometraje correcto.
- Cualquier importe resultante tanto de repuestos como de la mano de obra empleada en relación con el servicio de mantenimiento recomendado.
- Balanceo alineamiento, puesta a punto del motor, reglaje de faros, cambio de bombillas, bujías, platinas, correas de mando, discos de embriague, zapatas y discos de freno, filtros, rasquetas de limpiador, lubricante y refrigerante.

Fuente: Guía NSSW

- Las llaves deben estar puestas en la puerta de cada unidad (9)

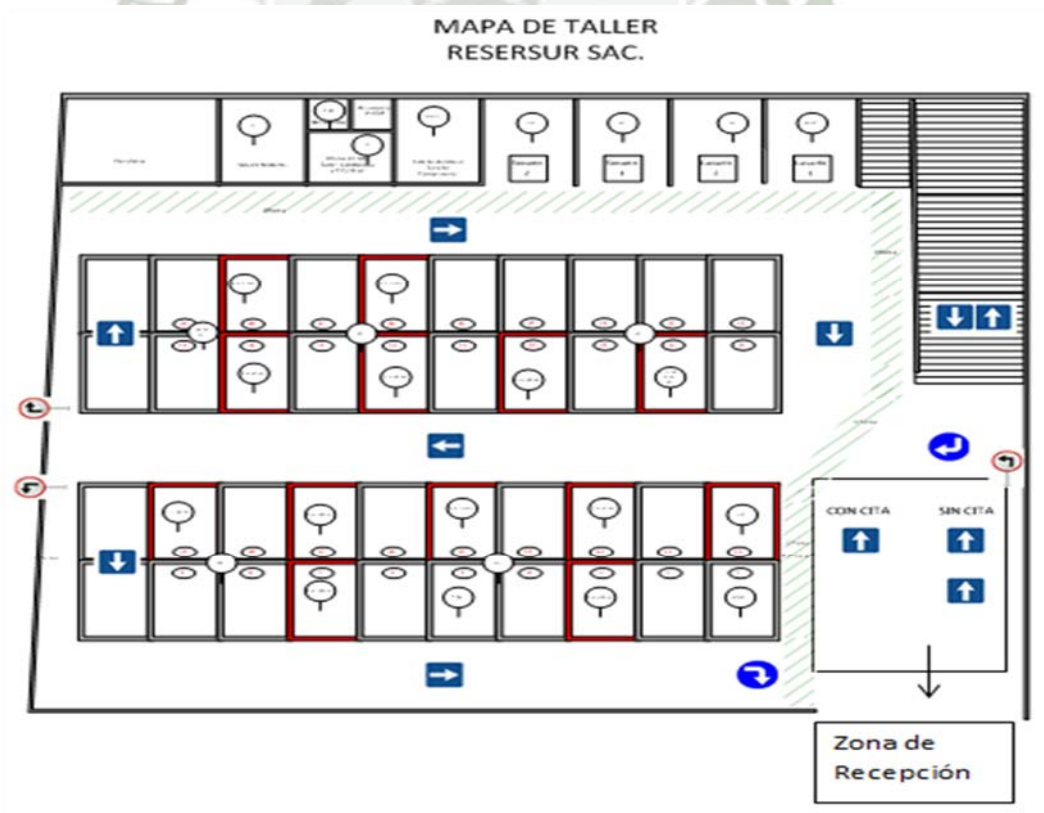
Figura 14: Unidades con cumplimiento estándar 9



Fuente: Propia – Resersur S.A.C.

- Área de Recepción de unidades – Mapa del Taller (10)

Figura 15: Mapa del Taller



Fuente: Equipo DSI – Resersur S.A.C.

- **Capacitación de Hoja diagnóstica (11)**

Es importante en este paso usar alguna de las hojas diagnóstica para ayudar al técnico a resolver el problema, tenemos:

- Hoja diagnóstica de motor.
- Hoja diagnóstica de ruidos de motor.
- Hoja diagnóstica para el rechinido y traqueo.
- Hoja diagnóstica manejo.
- Hoja diagnóstica para transmisión automática.
- Hoja diagnóstica calefacción y aire acondicionado.
- Hoja diagnóstica sistema eléctrico y para frenos.

Para hacer uso de estas hojas, se tiene que verificar el problema haciendo el llenado de la hoja diagnóstica de acuerdo al problema; en caso de que se necesite una prueba de manejo se llama al jefe de taller o al técnico.

Cuadro 8: Reporte de Inspección OT - Hoja diagnóstica y trabajo adicional

#OT	APS	HOJA DE DIAGNOSTICO	REQUERIMIENTO CLIENTE	TRABAJO ADICIONAL	Repuesto en sistema
129797	CECILIA	v	en la caja tiene un ruido	v	pastillas de frenos
129792	MAURICIO	x	frenos delanteros chillan y posteriores traquetean	-	
TOTAL CUMPLE		1		1	
		2		1	
CUMPLIMIENTO		50%		100%	
INSPECCIÓN EL: 05 de Julio del 2013					

Fuente: Propia – Resersur S.A.C.

5.1.4. Control

Control	Implementación
<p>12. Debe establecerse un proceso para la asignación eficiente (por prioridad como cliente en espera, trabajo repetido o trabajo de garantía.) de trabajos a los técnicos. El tablero de control de avance de trabajos o herramienta similar debe ser usado para asignar trabajos y visualizar claramente la asignación. Se asignarán trabajos con un día de anticipación, las horas de trabajo de cada técnico deben ser administradas y controladas para que todos los trabajos programados puedan ser terminados. Algunos espacios y tiempo debe ser reservado, para los clientes que llegan a recepción, emergencias y necesidades adicionales de servicio, etc. Debe monitorear la capacidad del taller todo el tiempo e identificar las horas disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de control de trabajo, en donde el controlista es la persona quien se encarga de asignar los trabajos de mantenimiento y monitorea los trabajos. - Para que el controlista identifique el motivo por el cual llegó la unidad del cliente, se implementó el uso de cono.
<p>13. El procedimiento del tablero de control contendrá tiempo de terminación del trabajo (en caso de demora en la entrega, el tiempo promesa original debe ser reprogramado y notificado al cliente inmediatamente antes de que se cumpla la hora promesa original) debe ser manejado para cada Orden de reparación, usando la Tabla de Tiempos y al técnico apropiado de acuerdo al tipo de trabajo y</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de que los técnicos mecánicos demoren más del tiempo programado de mantenimiento, el APS debe de informar al cliente siguiendo el Procedimiento Seguimiento y Entrega de Vehículos.

considerando el nivel de dificultad.	
14. Se tendrá control de los vehículos enviados trabajos subcontratados.	- No se realizan subcontratos.
15. Fácil localización de cada vehículo y sus llaves.	- Cada unidad es codificada con un cono y este tiene un color y un número que se anota en la OR – Uso de cono; todas las llaves son puestas en la puerta de cada unidad.
16. En caso de algún trabajo pendiente la causa debe ser clarificada y visualizada. La razón de cada trabajo en proceso (trabajo no terminado en el mismo día) y acciones a tomarse.	- Para visualizar las unidades que están paradas por repuestos o por espera de aprobación de algún trabajo adicional se debe poner el cono rojo – Uso de cono. - En caso que la unidad este con el cono rojo, el APS debe de seguir el Procedimiento Seguimiento y Entrega de Vehículos, el APS debe de informar al cliente e informar si la unidad va a demorar, en caso de que no hay algún repuesto que requiera la unidad u otro.
17. El Controlista programa y asigna los trabajos de acuerdo a su capacidad disponible y nivel de técnico.	- Para esto el Controlista tiene un registro en el que identifica a los técnicos que tienen un nivel, es decir quienes están categorizados según la Nissan.

- **Capacitación de Conos e Implementación (12, 15 , 16 y 23)**

Uso de Conos

El uso de conos dentro del taller es la identificación del proceso en el cual se encuentra determinada unidad. Todas las unidades dentro del taller deben de tener cono, ubicado en sobre el techo del vehículo.

COLOR	SIGNIFICADO
Verde	Unidad que requiere servicio preventivo o correctivo.
Naranja	El vehículo tiene una cita programada.
Naranja con negro	Vehículo listo para entrega.
Marrón	Vehículo que ingresa al taller por reclamo.
Rojo	Vehículo paralizado por la espera de repuesto, aprobación de trabajos adicionales por parte del cliente.
Amarillo con plomo	Vehículo que ingresa al taller para equipamiento de accesorios.
Amarillo	Vehículo que ingresa al taller por carrocería y pintura.
Blanco	El vehículo está listo para ingresar al área de lavado.
Azul	El vehículo está en espera de una prueba de manejo.

Todos serán responsables del buen uso y cuidado de los conos. La Asesora de Atención al cliente es la encargada de poner el cono correspondiente a todas las unidades en la zona de recepción de vehículos. Antes del lavado el técnico será responsable de cambiar el cono por uno de cono blanco. Después del lavado de la unidad el Técnico de lavado deberá de cambiar el cono por uno naranja con negro.

- **Categorización de Técnicos Mecánicos (17)**

Figura 16: Categorización de técnicos mecánicos

NIVEL	CANTIDAD
TECNICOS SIN NIVEL	8
TECNICOS N-STEP 1	2
TECNICOS N-STEP 2	1

Fuente: Propia- Resersur S.A.C.

5.1.5. Trabajo de servicio

Trabajo de Servicio	Implementación
<p>18.El asesor de servicio debe comunicar directamente las necesidades y deseos del cliente a los técnicos cuando sea necesaria mayor explicación; adicional a lo escrito en la orden de reparación.</p>	<p>- Ya que el APS al culminar la atención al cliente debe de pegar una copia de la OR en la ventana de la unidad, para que posteriormente el técnico realice el trabajo indicado en la OR; para verificar que las OR son correctamente llenados se creó un Formato Inspección de OT's que también se aplica en el estándar 6 y 7.</p>
<p>19.El técnico debe confirmar que todos los repuestos, herramientas y equipo requeridos, estén preparados en el lugar de trabajo antes de empezar el trabajo, si los repuestos necesarios son claramente conocidos (por ejemplo: para mantenimiento periódico). El técnico debe colocar las cubiertas protectoras de salpicaderas mientras se realiza servicio al compartimiento de motor, con la intención de evitar rayones y otros daños en la carrocería. Después de terminar el trabajo, debe limpiarse el lugar de trabajo para que no existan obstáculos para trabajar el próximo vehículo.</p>	<p>- El Técnico debe de seguir el Procedimiento de Mantenimiento Menor y el de Mantenimiento Mayor, en donde estos se especifica desde que ingresan a la bahía de trabajo.</p> <p>- Para verificar que todas las unidades hacen uso de los protectores, se creó un Formato de Uso de protectores.</p> <p>- Capacitación de las 5 S.</p>
<p>20.El técnico debe informar al controlista/jefe de taller cuando empieza y termina el trabajo, para manejar este en el tablero/control de avance de trabajos. El tiempo real de cada trabajo debe ser registrado.</p>	<p>- Se realizó una muestra de tiempo respecto al trabajo de mantenimiento preventivo.</p>

<p>21. Cualquier incidente debe ser procesado de acuerdo a los siguientes pasos: 1) Reincidencia del incidente. 2) Diagnóstico de la causa. 3) Reparación. 4) Revisar si el problema ha sido resuelto.</p>	<p>- Capacitación e implementación del programa H1.</p>
<p>22. Cuando un trabajo adicional es necesario, el asesor de servicio debe contactar al cliente para informar el contenido del trabajo, el precio, si el tiempo de entrega cambiará o no, y conseguir la aprobación del cliente antes de iniciar el trabajo adicional. Si existe retraso en el trabajo de un cliente que se encuentra en la sala de clientes, la persona responsable debe informar al cliente acerca del avance del trabajo inmediatamente. Cuando el tiempo estimado para la realización del trabajo no se cumple, el departamento de servicio debe verificar las causas preguntando al técnico acerca de esto para prevenir que ocurra nuevamente.</p>	<p>- El APS debe de seguir el Procedimiento Seguimiento y Entrega de Unidad.</p>
<p>23. Se deben identificar fácilmente los vehículos, los cuales están esperando por servicio, por inspección de control de calidad y por ser entregados a los clientes. Los vehículos que no se pueden seguir trabajando, deben de moverse de los lugares productivos. (Por ejemplo: espera de repuestos o aprobación del cliente). Los vehículos no deben dejarse en los pasillos o áreas de circulación, con la finalidad asegurar una operación eficiente del taller. El técnico debe hacer anotaciones claras relacionadas con la causa, situación del servicio y trabajos adicionales recomendados e informar al asesor de servicio acerca de estos.</p>	<p>- Para identificar que unidades en qué etapa de proceso se encuentran, se identifican por colores de cono – Uso de conos.</p> <p>- Se debe de tener una zona de entrega, así evitaría que las unidades estén en los pasillos.</p> <p>- Para las recomendaciones que hace el técnico, lo transcribe en la Hoja Semáforo y en el momento de la entrega el APS explica al cliente las recomendaciones del técnico, siguiendo el Procedimiento de Seguimiento y entrega de vehículo. Uso de Hoja semáforo.</p>

<p>24. Debe establecerse e implementarse un procedimiento estándar de trabajo para mantenimientos periódicos de acuerdo con la guía del NSC. La lista de revisión para los mantenimientos periódicos debe estar disponible y los resultados de las inspecciones deben estar por escrito. El técnico debe hacer anotaciones claras relacionadas con la causa, situación del servicio y trabajos adicionales recomendados e informar al asesor de servicio acerca de estos. Los técnicos deben tener una guía para el reemplazo de los repuestos en base al uso/desgaste. Esta guía es usada para hacer recomendaciones a los clientes para el reemplazo de los repuestos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se implementará un Procedimiento de Mantenimiento Mayor y Menor, lo permitirá estandarizar las actividades de los técnicos mecánicos, y se difundirá a todo el personal de taller. - Las recomendaciones que realiza el técnico deben ser escritas en la Hoja Semáforo. - Los técnicos deben hacer uso de la cartilla de mantenimiento para que todos realicen las mismas actividades respecto a un mantenimiento de acuerdo al kilometraje.
<p>25. Condiciones funcionales que garanticen la operación eficiente del taller.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los técnicos deben tener su cartilla de mantenimiento para que todos realicen las mismas actividades respecto a un mantenimiento de acuerdo al kilometraje, garantizando calidad.
<p>26. Control de partes nuevas y remplazadas por el técnico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los técnicos mecánicos deben de seguir el Procedimiento de Mantenimiento Mayor y Menor, en donde especifica que los repuestos cambiados se deben poner en una bolsa en la maleta o en la tolva de la unidad, se realiza esto con el fin de garantizar que realmente se realizó el cambio de los repuestos de acuerdo al tipo de mantenimiento.
<p>27. Respeto al trabajo establecido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los trabajos de mantenimiento deben ser estandarizados, por ese motivo existe el Procedimiento de Mantenimiento Mayor, Menor y Cartilla de Mantenimiento. Deben

	de seguir procedimiento.
28. Garantizar la funcionalidad y eficiencia de los equipos de operación.	- A todos los equipos se les debe de realizar un mantenimiento, por tal motivo que se realizará el mantenimiento anualmente, la empresa encargada es CORAM S.A.C.
29. La ubicación de las herramientas y equipo para servicio general, deben estar claramente identificadas con señalamientos y deben ser controladas/administradas por una persona a cargo.	- Se debe rotular todos los equipos de taller.
30. Cumplir las expectativas del cliente en el lavado.	- Los técnicos de Lavado deben de seguir el Procedimiento de Lavado y también se les realizará Inspección de las unidades Lavadas – Lavado/ Inspección vehículos para entrega.
31. Procedimiento de atención en caja.	- La cajera debe de seguir el Procedimiento de Atención en caja.

- **Uso de protectores (19)**

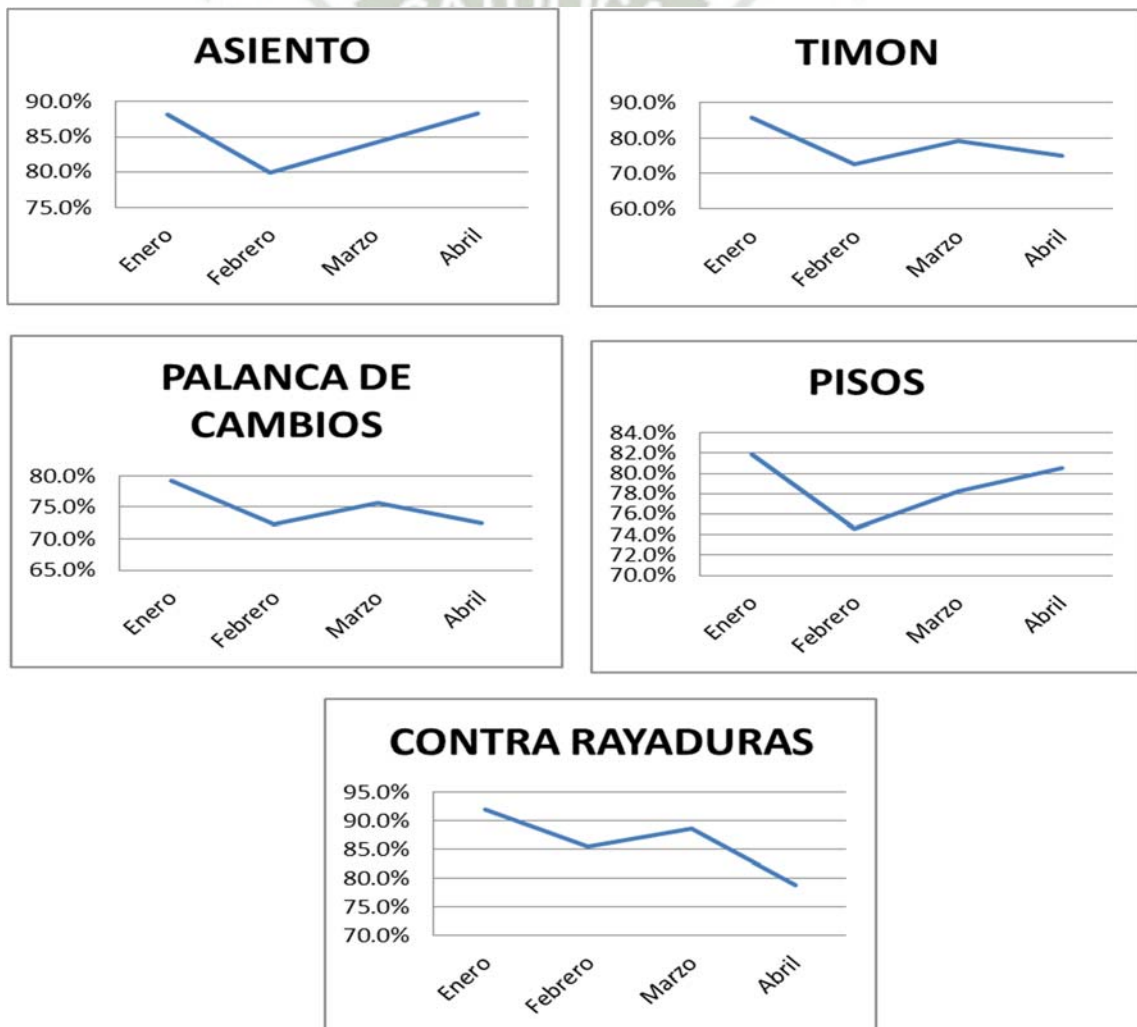
Cuadro 9: Reporte de Uso de protectores

		SERVICIOS / Check List - Uso de Protectores											
# OT	PLACA	ETAPA DE PROCESO				TIPO DE PROTECTOR					PERSONA A CARGO	OBSERVACIONES	
		R	T	L	E	A	T	PL	P	R			
1	127459 V3Y-004	√				√	√	√	√	-	ROBERT		
2	127409 V4D-315	√				√	√	√	√	-	ROBERT	TRABAJO PARALIZADO	
3	127417 B8N-853	√	√			√	√	√	√	-	CECY		
4	127450 V4E-364	√				√	X	X	√	-	CARLOS		
5	OH-6140	√				X	X	X	X	-	-		
6	B9J-779	√				√	√	√	X	-	-		
7	127443 V2B-144	√				√	√	√	X	-	ROBERT	RT	
8	OH-6611	√	√			√	√	√	√	-	-		
9	V3S-452		√			√	√	√	√	-	-		
10	127388 QO-1367		√			√	X	X	√	-	KRISTEL		
11	V1M-920		√			√	√	√	√	-	-		
12	127474 OH-9774		√			√	√	√	√	-	CARLOS C.		
13	127213 CP-8603		√			√	X	X	X	√	-		
14	127352 B1Z-882		√			√	√	√	X	-	-		
15	127390 RQB-855		√			√	√	√	√	-	-		
16	127932 V3S-870		√			√	√	√	√	-	ROLANDO		
17	127481 V3S-927		√			√	√	√	√	-	JOONEL		
18	127473 V1E-665		√			√	√	√	√	-	KRISTEL		
19	127464 V3A-492		√			√	√	√	X	-	ROBERT		
20	127488 V1A-486		√			√	X	X	√	-	ROBERT		
21	127487 V4A-520		√			√	√	√	√	-	CECY		
22	127468 V3I-272		√			√	√	√	√	-	CECY		
23	127465 V2L-010		√			√	√	√	√	-	JOONEL		
24	V4M-122			√		√	√	√	√	-	ELAR - ROLANDO		
25	127475 SO-1421950			√		√	√	√	√	√	RENATO		
26	127470 V2Q-546			√		√	√	√	√	-	RENATO		
27	V2M-367			√		X	X	X	X	-	OMAR		
28	CEZ-074			√		√	X	X	√	√	OMAR		
29	V2P-584			√		√	√	√	√	-	-		
30	127471 V4O-746			√		X	√	√	√	√	ALEXANDER		
31	127447 V2P-588			√		√	√	√	√	-	-		
32	127454 V5J-961			√		√	X	X	√	-	GIAMARCO		
33	127452 V2M-137			√		√	√	√	√	-	ROY		
34	127472 V1N-942			√		√	√	√	√	√	JUSTO F.		
35	127413 V3K-773			√		√	√	√	√	-	JOONEL		
36	OH-8766			√		√	√	√	√	√	JUSTO B.		
37	127474 OH-9774				√	√	√	√	√	-	RAUL		
38	127460 AOZ-843				√	√	√	√	√	-	RAUL		
39	127466 PQB-435				√	√	√	√	√	-	RENE		
40	V3Z-652			√		√	√	√	√	-	NEIRA		
41	V2Q-582			√		X	√	√	√	-	MANUEL		
42	127451 QO-1418			√		√	√	√	√	-	-		
43	V4V-823			√		√	√	√	√	-	SAUL		
44	127488 V1A-486			√		√	√	√	√	-	ROBERT		
45	127456 V6D-960				√	√	√	X	X	-	ROBERT		
46	127478 C3L-374			√		√	√	√	√	√	TORRES		
47	D5E-461			√		√	√	X	X	-	-		
48	V3Z-188				√	X	√	√	X	-	RAUL		
49	PIZ-921				√	√	√	√	√	-	KRISTEL		
50	FH-3289				√	√	√	√	√	-	-		
51	127453 V1A-433				√	√	√	√	√	-	JOONEL		
52	PIK-099				√	√	X	√	√	-	-		
53	127363 EGI-007				√	√	√	√	√	-	JOONEL	FECHA DE ENTREGA 01-04-13	
54	V4I-717				√	√	√	√	√	-	JOONEL		
55	V1Q-850				√	√	√	√	X	-	-		
56	127484 EGI-345				√	√	√	√	√	-	ROCIO		
57	127446 V3I-762				√	√		√	√	-	CECY		
58	127434 FH-7560				√	√	√	√	√	-	ROCIO		
59	126193 V3F-275				√	√	√	√	√	-	CECY		
60	V36-885				√	√	√	√	√	-	-		
61	V3Z-092				√	X	X	X	X	-	-		
62	127422 FH-4317				√	X	√	√	√	-	CARLOS		
63	127461 V1I-322				√	√	√	√	√	-	CECY		
64	V3S-396			√		√	X	X	√	-	-		
65	T2C-944				√	X	X	X	X	-	-		
						58	57	58	58	25			
Cumplen						51	47	47	48	7			
% Cumplimiento						87.9%	82.5%	81.0%	82.8%	28.0%			

FECHA	TIPO DE PROTECTOR				
	ASIENTO	TIMON	PALANCA DE CAMBIOS	PISOS	CONTRA RAYADURAS
Enero	88.1%	85.6%	79.2%	81.9%	92.0%
Febrero	80.0%	72.5%	72.3%	74.6%	85.4%
Marzo	84.1%	79.1%	75.7%	78.3%	88.7%
Abril	88.3%	74.9%	72.4%	80.6%	78.8%

Fuente: Propia – Resersur S.A.C.

Figura 17: Resultados estadísticos de Uso de protectores



Fuente: Propia – Resersur S.A.C.

- **Capacitación de 5 S (19)**

5S

Filosofía para mejorar la calidad y la productividad en las áreas de trabajo.

Desarrolladas en Japón.

Es un principio básico de mejorar nuestra vida y hacer de nuestro sitio de trabajo un lugar donde valga la pena vivir plenamente.

Concepto Filosófico

- La productividad comienza con el desecho de cosas innecesarias.
- La importancia de percibir correctamente la naturaleza de los problemas para poder resolverlos.
- La importancia de la participación de las partes involucradas.
- Por naturaleza humana, algunas veces olvidamos cosas e ignoramos las reglas.

Seiri (Selección): Separar las cosas necesarias de las innecesarias y desechar las innecesarias.

- No es sinónimo de “acomodar nuestras cosas”.
- No implica deshacer solamente de los elementos que estamos seguros de no necesitar nunca.
- Corresponde al principio JIT: “Sólo lo que se necesita, en la cantidad que se necesita y sólo cuando se necesita”.
- Si hay duda de que algo sea necesario → Descártalo.

Tipos de artículos innecesarios

- Productos defectuosos o cantidades en el exceso de pequeñas piezas o stock.
- Productos rotos o fuera de uso.
- Herramientas desgastadas.
- Artículos de limpieza viejos.
- Equipos electrónicos con cables rotos, otros.

Lugares donde se acumulan los artículos innecesarios

- Áreas no designadas para ningún propósito particular.
- Esquinas próximas a entradas o salidas.
- A lo largo de paredes internas y externas, detrás de divisiones y columnas.
- Arriba de estantes y debajo de anaqueles.
- En cajas de herramientas.

Seiton (Orden): El orden y los controles visuales

Control visual es cualquier medio de comunicación usado en el área de trabajo que nos dice de un “vistazo” como debe hacerse algo.

El orden visual significa poner en práctica Controles Visuales para implantar el orden.

Implantación del orden

Para implantar el orden en el área de trabajo se requiere llevar a cabo un proceso de dos pasos:

- Decidir la localización adecuada.

- Identificar las localizaciones.
- Criterios de localización
- De acuerdo a la frecuencia de uso.
- Si se usan juntos, se almacenan juntos y en secuencia en que se usan.
- Lugar de almacenamiento adecuado a lo que se va almacenar.
- Eliminar la variedad (herramientas para funciones múltiples).
- Almacenar según la función o el producto.

Seiso (Limpieza): Mantener el área de trabajo con extrema pulcritud y libre de suciedad.

- Iniciar por el propio lugar de trabajo.
- Eliminación de las fuentes de contaminación.
- Hacer de la limpieza parte del trabajo diario.

Beneficios de la limpieza

- Mejora la moral del personal y su eficiencia.
- Los defectos se vuelven obvios.
- Los riesgos de accidentes disminuyen.
- Mejora las condiciones de la maquinaria y los equipos.
- Se reducen las posibilidades de contaminar el producto.
- Cuando algo se requiere, está listo para su uso.

Seiketsu (Estandarización): Es el estado que existe cuando las tres primeras S's se mantienen apropiadamente.

- Es el medio que nos permitirá uniformizar criterios con todo el personal.
- Establece claramente el qué, cómo, cuándo dónde y por qué.
- No se deja lugar a interpretaciones, gustos o inclinaciones personales.
- Evita retrocesos en las primeras 3S's.

Beneficios de la Estandarización

- No se vuelve a las viejas e indeseables condiciones.
- Al finalizar el día, no se dejan cosas innecesarias en el lugar de trabajo.
- Los lugares de almacenamiento ya no se desorganizan, ni hay que ordenarlos al final del día.
- Las fuentes de contaminación y suciedad son controladas y no es necesario tener que estar limpiando continuamente.
- La limpieza perdura por más tiempo.
- Se van eliminando los hábitos de acumular las cosas de la que en realidad se necesitan.

Metodología de implementación de la Estandarización

- Determinar responsabilidades respecto a las condiciones de las primeras 3S's.
- Incorporar las actividades a las funciones del puesto.

- Verificar periódicamente el cumplimiento de las primeras 3S's.

Shitsuke (Disciplina): Es el hábito de mantener correctamente los procedimientos adecuados.

- De muy poco servirá tener estándares, si estos no son llevados a cabo por personas plenamente convencidos de sus ventajas.
- La disciplina no es visible y no se puede medir.
- Existe en la mente y en la voluntad de las personas y sólo su conducta muestra su presencia.
- Evita retrocesos en las primeras 3S's.
- Adherirse a las reglas escrupulosamente
- Los procedimientos correctos se han vuelto un hábito.
- Todos los colaboradores han recibido un entrenamiento adecuado.
- Los colaboradores han “comprado” los procedimientos y se ha logrado un cambio en sus hábitos.
- El área de trabajo está bien ordenada y se maneja bajo estándares (acordados mutuamente).

¿Cómo se logra la quinta S?

- Entrenamiento.
- Inspección.
- Retroalimentación.

- Involucramiento total.
- Apoyo.
- Educación.
- Práctica.
- **Muestra de Tiempo de Mantenimiento (20)**

Cuadro 10: Tiempo de Servicio de Mantenimiento

Mantenimiento	Tiempo de servicio	Técnico
Menor	1 hora	Saúl
Mayor	1 hora y 32 minutos	Saúl

Fuente: Propia – Resersur S.A.C.

Cuadro 11: Horas Reales del servicio de mantenimiento

Mes	Horas Reales
Enero	2265
Febrero	2258
Marzo	1601
Abril	2156

Fuente: Contabilidad – Resersur S.A.C.

- **Capacitación e implementación del programa H1 (21)**

Programa H1: “Hagámoslo bien a la primera vez”.

Objetivo:

- Disminuir el porcentaje de NoH1 en el concesionario, mediante el cambio a una cultura de prevención y no sólo correctiva.
- Lograr la aplicación de un enfoque de Control de Calidad basado en los procesos en el concesionario.
- Identificar las oportunidades de mejora presentes en el área de trabajo.

Funciones del Personal de Control de Calidad

- Supervisar que todas las unidades tengan sus protectores.
- Verificar que todos los trabajos indicados por el cliente sean realizados, usando el check list de control de calidad.
- Recibir los reportes de seguimiento después de 48 horas y de reclamaciones, analizar los problemas más frecuentes y establecer mejoras en el proceso.

Proceso

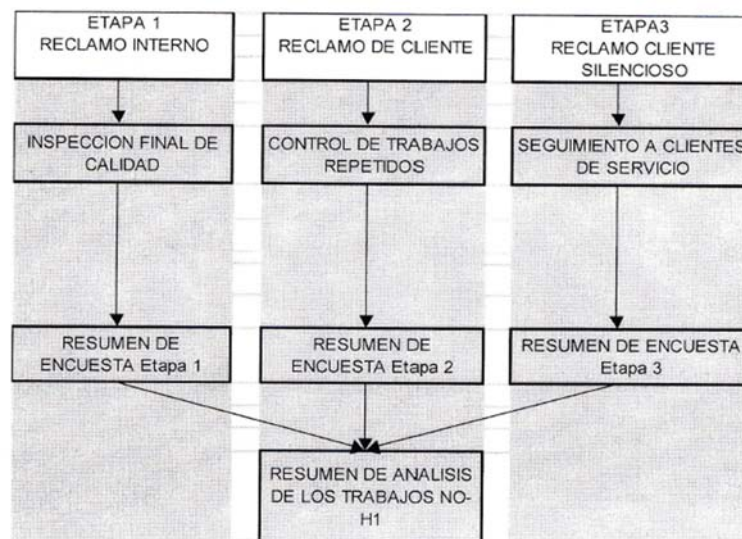
Figura 18: Proceso del Programa H1



Fuente: Control de Calidad en los centros de servicio Nissan

Fase I: Observación

Figura 19: Etapas del Sistema No H1



Fuente: Control de Calidad en los centros de servicio Nissan

Fase II: Análisis y Diagnóstico

Encuesta para conocer origen de los trabajos NO-H1

- ✓ Encontrar causas reales de los problemas identificados

- ✓ Aplica a cualquiera de las 3 etapas:
 - ✓ Reclamo interno.
 - ✓ Reclamo del cliente.
 - ✓ Reclamo de cliente silencioso.

La información de este análisis se deberá estar registrando en este formato. Nos indicarán cuales son los puntos en que tenemos mayor incidencia y la causa real de este problema.

Fase III: Decisión

Plan de Acción

- ✓ Involucrar al personal responsable.
- ✓ Se dan a conocer las debilidades
- ✓ Se establecen medidas correctivas y preventivas.
- ✓ Responsables y fechas.

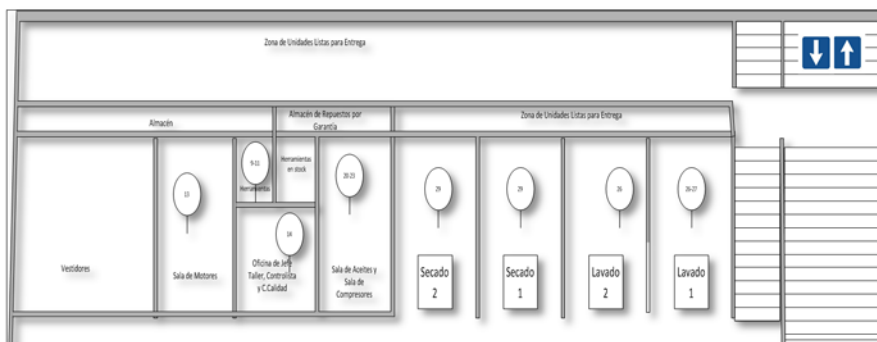
Fase IV: Tomar Acción

Con esta fase se completa el ciclo de mejora y es aquí donde comenzamos a reajustar los procedimientos de trabajo para el área involucrada.

- ✓ Monitoreo al plan de acción.
- ✓ Mejorar la calidad del trabajo.
- ✓ Clientes satisfechos.

- Se debe de tener una zona de entrega, así evitaría que las unidades estén en los pasillos (23)

Figura 20: Zona de Unidades listas para entrega



Fuente: Equipo DSI – Resersur S.A.C.

- **Uso de hoja Semáforo (23 y 24)**



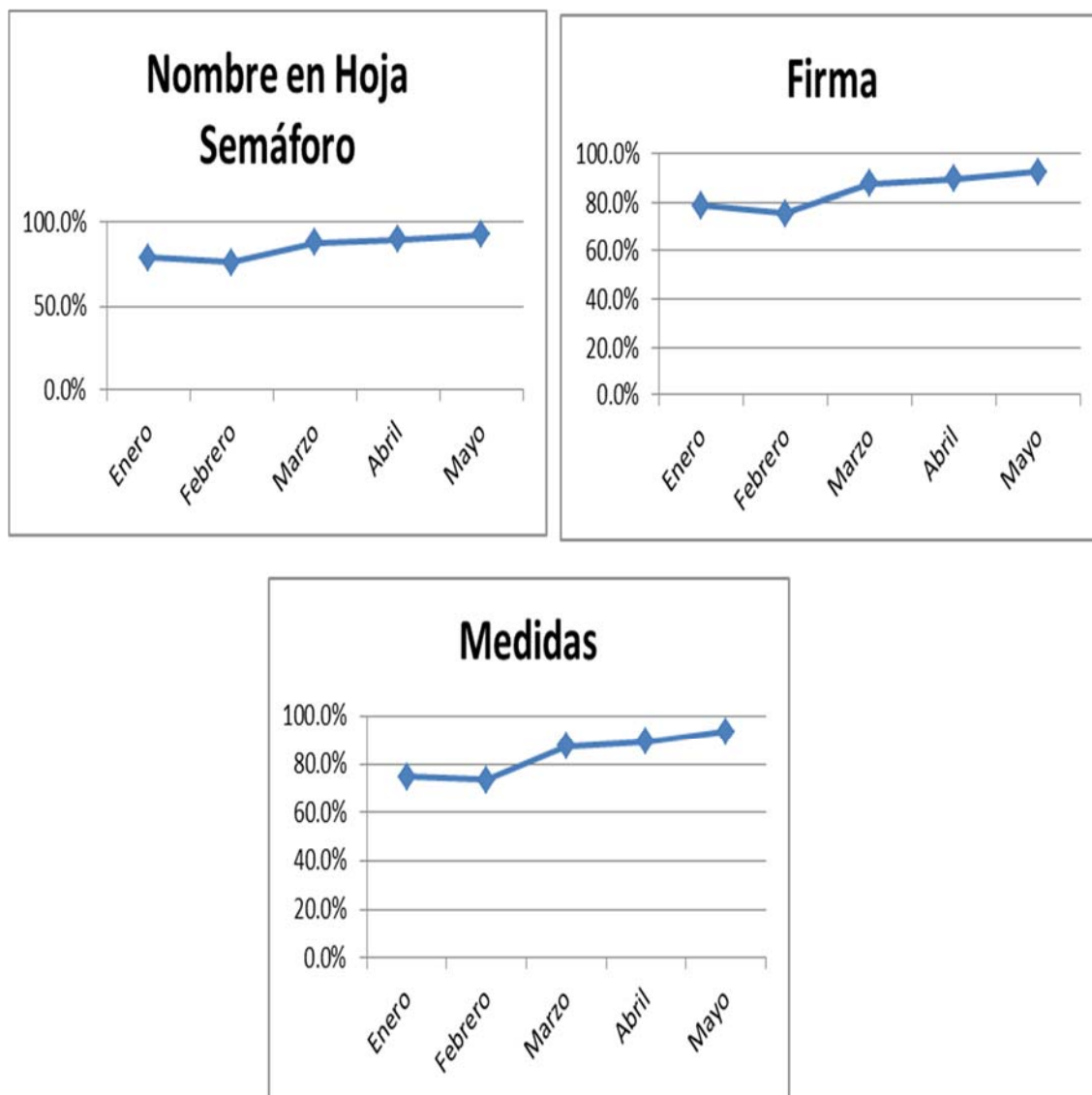
Cuadro 12: Reporte de Uso de Hoja Semáforo

NISSAN		SERVICIOS / Uso de Hoja Semáforo				ROBERTS	
FECHA DE INSPECCIÓN: 12 de Abril del 2013							
REALIZADO POR :							
HOJAS INSPECCIONAS DEL: 5 hasta el 11 de Abril del 2013							
PLACA	OT	TECNICO	NOMBRE	FIRMA	MEDIDAS	OBSERVACIONES	
1	V3I-707	127563	MANUEL HERRERA	✓	✓	✓	
2	V2S-965	127576	MIULER	✓	✓	✓	
3	V3V-075	127671	RENATO	✓	✓	✓	
4	V2S-325	127718	-	X	X	X	Sin H.S. durante el Control de Calidad si tenia H.S.
5	C8P-330	127740	ALEXANDER	✓	✓	✓	
6	V2C-385	127776	RENATO	✓	✓	✓	
7	V2I-051	127574	MANUEL HERRERA	✓	✓	✓	
8	V2Y-208	127592	SAUL	✓	✓	✓	
9	D3K-765	127653	-	X	X	X	Sin H.S. durante el Control de Calidad si tenia H.S.
10	V4F-733	127705	JUSTO FLORES	✓	✓	✓	
11	PZ-7482	127738	JUSTO FLORES	✓	✓	✓	
12	V3U-530	127782	SAUL	✓	✓	✓	
13	EGL-115	127794	ALEXANDER	✓	✓	✓	
14	V4A-745	127757	JUSTO FLORES	✓	✓	✓	
15	V4S-943	127681	MIULER- TORRES	✓	✓	✓	
16	V3S-756	127679	-	X	X	X	sin H.S., no se hizo control calidad por lo que no se puede saber
17	V2V-424	127795	ALEXANDER	✓	✓	✓	
18	V5M-965	127669	-	X	X	X	Sin H.S. durante el Control de Calidad si tenia H.S.
19	V3R-968	127663	-	X	X	X	Sin H.S. durante el Control de Calidad si tenia H.S.
20	V3A-324	127697	-	X	X	X	sin H.S., no se hizo control calidad por lo que no se puede saber
21	V3C-155	127791	-	X	X	X	Sin H.S. durante el Control de Calidad si tenia H.S.
22	V2L-210	127763	MIULER- TORRES	✓	✓	✓	
23	C1S-774	127682	-	X	X	X	sin H.S., no se hizo control calidad por lo que no se puede saber
24	OH-9474	127538	ALEXANDER	✓	✓	✓	
25	V1S-594	127548	TORRES	✓	✓	✓	
26	V30-730	127579	-	X	X	X	Sin H.S. durante el Control de Calidad si tenia H.S.
27	V2Y-484	127661	TORRES	✓	✓	✓	
28	C6D-767	127766	JUSTO FLORES	✓	✓	✓	
29	V3R-747		RENATO	✓	✓	✓	
			CUMPLE	20	20	20	
			TOTAL	29	29	29	
			% CUMPLIMIENTO	69.0%	69.0%	69.0%	

NISSAN		RESUMEN		ROBERTS	
FECHA	NOMBRE	FIRMA	MEDIDAS		
Enero	78.7%	78.8%	74.8%		
Febrero	76.1%	75.3%	73.6%		
Marzo	87.4%	87.4%	87.4%		
Abril	89.7%	89.4%	89.4%		
Mayo	92.3%	92.3%	93.6%		

Fuente: Propia – Resersur S.A.C.

Figura 21: Resultados estadísticos del Uso de Hoja semáforo



Fuente: Propia – Resersur S.A.C.

- **Uso de cartilla (24, 25 y 27)**

Cuadro 13: Reporte de uso de cartilla



TALLER / Uso de Cartillas

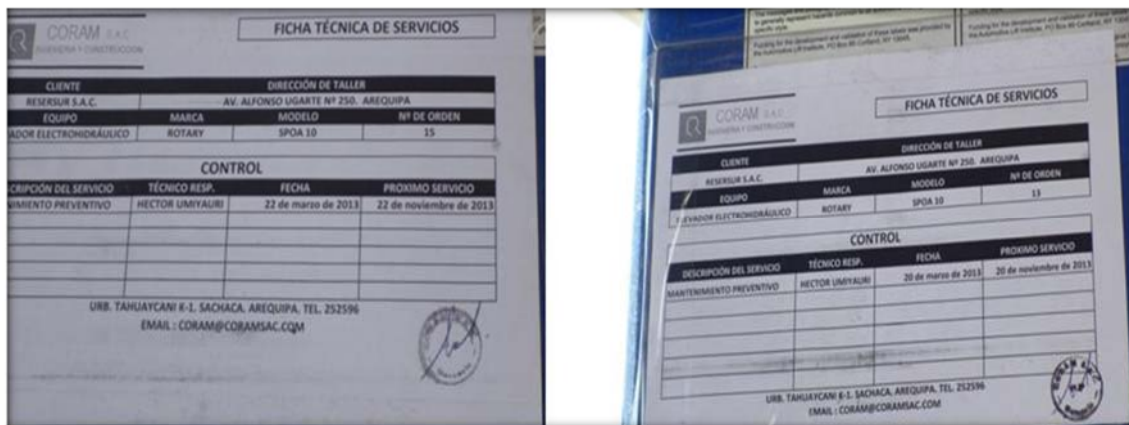


	TÉCNICO	USO	OBSERVACIÓN
1	Renato Condori	✓	
2	Jhonny Cobarrubia	✓	
3	Alexander Ochoa	✓	
4	Jose García	✓	
5	Angelo Gonzales	x	Indica que no le dieron
6	Roy Reaño	✓	
7	Julio Coaguila	x	Indica que no le dieron
8	Justo Bustamante	✓	
9	Saul Chuctaya	✓	
10	Ramiro Neyra	x	Indica que no le dieron
11	Carlos Coaguila	x	Se la cartilla olvidada en su casa
12	Rolando Sucasaire	x	Indica que no le dieron
13	Helard Apaza	x	Indica que no le dieron
		7	
CUMPLE		54%	

Fuente: Propia – Resersur S.A.C.

- **Mantenimiento de equipos (28)**

Figura 22: Ficha técnica de Mantenimiento de equipos



Fuente: Resersur S.A.C.

- Rotulación de equipos (29)

Cuadro 14: Codificación de equipos

NISSAN		SERVICIOS / Codificación Equipos		ROBERTS	
TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	CODIGO		
ALINEADORA DE DIRECCION	HUNTER	HAWK EYE	E0001		
BALANCEADORA DE RUEDAS	HUNTER	GSP97BMW	E0002		
ENLANTADORA	COLIBRI	BL512	E0003		
COMPRESOR DE RESORTES DE SUSPENSION	BRANICK	7400	E0004		
LAVADOR DE FRENOS	CLAYTON	BW-00169	E0005		
GATA PARA DESMONTAJE DE CAJA DE CAMBIOS	BLUE POINT	YA7140	E0006		
LAVADOR DE FRENOS	ACCU FURN	ROSADA	E0007		
GATA PARA DESMONTAJE DE CAJA DE CAMBIOS	S/M	CELESTE	E0008		
MAQUINA DE SOLDAR ELECTRICA	HOBART	TRC-300	E0009		
ANALIZADOR DE GASES	BOSCH	BEA350	E0010		
ALINEADOR DE LUCES	TECNOLUX	WOLF	E0011		
EQUIPO DE OXICORTE	S/M	S/M	E0012		
HIDROLAVADORA	KARCHER	HD 10/25	E0013		
HIDROLAVADORA	KARCHER	HD 10/25	E0014		
ASPIRADORA	KARCHER	NT 45/1	E0015		

Fuente: Resersur S.A.C.

- Inspección vehículos para entrega (30)

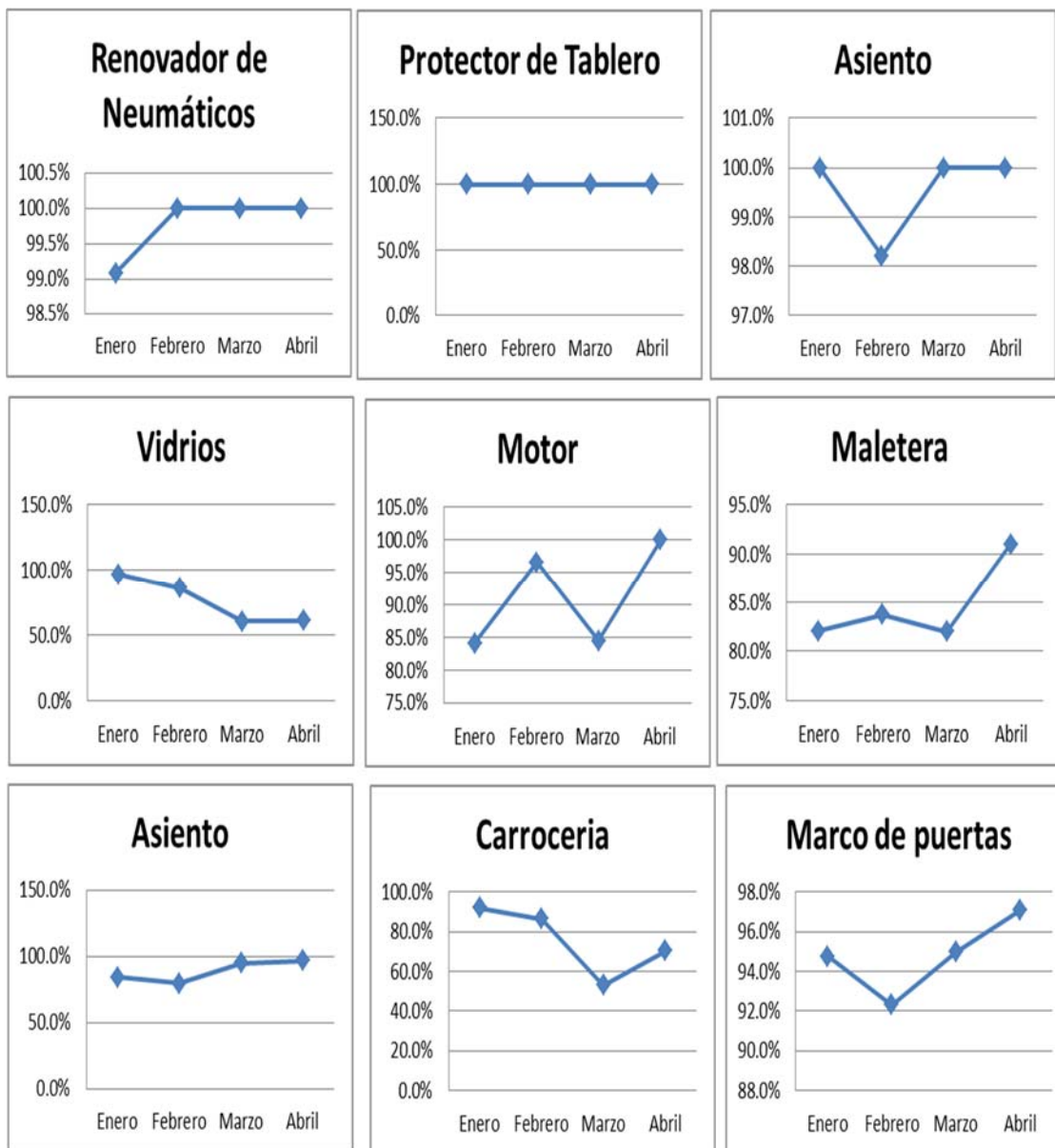
Cuadro 15: Reporte de Inspección de vehículos para entrega

PLACA	LIMPIEZA DE UNIDAD									TIPO DE PROCTECTOR				APS	OBSERVACIONES
	R.LL	P.T	AS	V	M	MA	A	C	MP	A	T	PL	P		
1 PIZ-921	✓	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	Kristel	Fecha de entrega 18-03-13
2 V4C-475	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X		
3 D5S-830	X	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	Kristel	Uanta posteriores izquierda desinflada
4 V4B-435	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X		
5 AGX-289	✓	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	X	X	X	X	Omar	
6 RHH-110	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	Joonel	
7 V3W-203	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X		
8 B5N-223	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	Claudia	
9 V4E-222	✓	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	✓	X	X	X		
10 V2D-770	✓	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	X		
11 RIS-996	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X	X	X	Joonel	
12 V2Q-582	✓	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	Kristel	
13 V3G-885	✓	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓		
14 V3F-275	✓	✓	✓	X	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	Cecilia	
15 D6D-923	X	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓	✓	✓	✓	X		
16 V2P-017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X		
17 V2L-710	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	Joonel	
18 V2N-105	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X		
19 V4U-751	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	Kristel	
CUMPLE	17	19	19	11	11	10	18	9	19	17	15	15	4		
% CUMPLIMIENTO	89.5%	100.0%	100.0%	57.9%	57.9%	52.6%	94.7%	47.4%	100.0%	89.5%	78.9%	78.9%	21.1%		

FECHA	LIMPIEZA DE UNIDAD									TIPO DE PROCTECTOR			
	R.LL	P.T	AS	V	M	MA	A	C	MP	A	T	PL	P
Enero	99.1%	100.0%	100.0%	96.4%	84.1%	82.1%	84.7%	92.0%	94.7%	91.9%	81.7%	80.9%	82.6%
Febrero	100.0%	100.0%	98.2%	85.8%	96.5%	83.8%	79.8%	86.4%	92.3%	82.9%	75.4%	75.2%	89.2%
Marzo	100.0%	100.0%	100.0%	60.6%	84.5%	82.0%	95.3%	52.9%	95.0%	89.5%	73.5%	71.1%	85.6%
Abril	100.0%	100.0%	100.0%	61.0%	100.0%	91.0%	96.9%	70.2%	97.1%	85.1%	91.0%	63.8%	91.0%

Fuente: Propia - Resersur S.A.C.

Figura 23: Resultados estadísticos de la Inspección de vehículos para entrega



Fuente: Propia – Resersur S.A.C.

5.1.6. Entrega

Entrega	Implementación
<p>32.El vehículo del cliente debe estar listo para la entrega en el área designada para la entrega tan pronto como el cliente llegue. El Asesor de Servicio debe confirmar la documentación y la terminación del vehículo, antes de su entrega. Si algún problema es encontrado durante la preparación para la entrega, el asesor de servicio debe contactar al cliente con la intención de obtener su aprobación acerca de la solución.</p>	<p>- El APS debe seguir el Procedimiento de Seguimiento y Entrega de unidades, en donde tiene como función revisar las unidades para realizar la entrega a la hora prometida.</p>
<p>33.El asesor de servicio debe contactar al cliente cuando su vehículo esté listo para la entrega, antes de la fecha prometida y acordar tiempo de entrega. El asesor de servicio debe contactar a clientes que no se presenten o cancelen la entrega de su vehículo, con la intención de reprogramar cita para la entrega.</p>	<p>- El APS debe seguir el Procedimiento de Seguimiento y Entrega de unidades, en donde tiene como función revisar las unidades que estén listas, llamar al cliente para realizar la entrega.</p>
<p>34.En la entrega, los siguientes puntos deben ser explicados al cliente y confirmar con él utilizando su vehículo que todos los requerimientos hayan sido realizados sobre el vehículo: 1) El contenido del trabajo realizado, razón del reemplazo de los repuestos. 2) Garantía de los repuestos reemplazados. 3) Repuestos recomendados</p>	<p>- El APS debe de seguir el Procedimiento de Seguimiento y entrega de unidad, el APS al momento que hace la entrega tiene que explicarle todo lo que se realizó en el mantenimiento y las recomendaciones.</p> <p>- Capacitación de APS, según NSSW – Entrega de Unidad.</p>

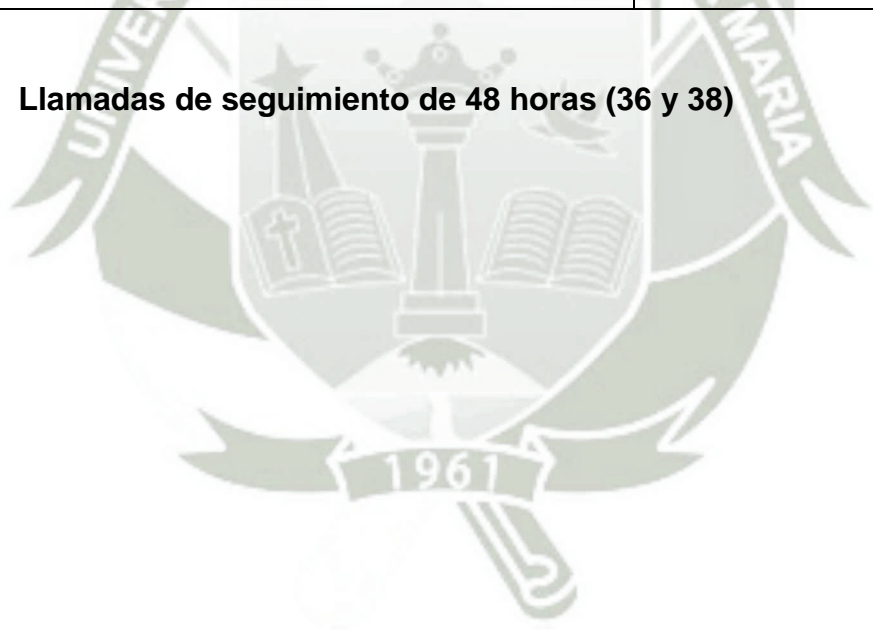
<p>para reemplazo y el tiempo para cambiarlos. 4) Recomendaciones acerca del uso del vehículo. 5) Valor del servicio (revisiones adicionales sin cargo, inspección de calidad, lavado). Durante la entrega la explicación que se da al cliente es fácilmente entendible. Se informa al cliente del siguiente mantenimiento periódico. Los detalles de los cargos en la factura, incluyendo los trabajos realizados bajo garantía, deben ser explicados a todos los clientes y obtener su consentimiento. Durante la entrega, todas las protecciones (asiento, tapetes, etc.) deben ser removidas en presencia del cliente.</p>	
<p>35. El Dealer debe proveer más de un método y condición de pago, considerando la conveniencia y beneficios para el cliente y los métodos y condiciones de pago deben ser claramente anunciadas al cliente. El concesionario debe escoltar al cliente hasta la caja, tanto como sea posible, si es necesario y considerando la conveniencia y beneficio del cliente o informar a la caja para pronto pago.</p>	<p>- Procedimiento de Caja; explica la atención que brinda el Cajero hacia al cliente, las formas de pago que ofrece el concesionario.</p>
<p>36. Satisfacer las expectativas del cliente en cada uno de los servicios otorgados por el distribuidor.</p>	<p>- Para saber si el cliente quedó satisfecho con el servicio brindado se realiza la Llamada de seguimiento de 48 horas.</p>

<p>37.El asesor respeta el procedimiento de entrega de la unidad.</p>	<p>- APS debe de seguir el Procedimiento de Seguimiento y entrega de Unidad.</p>
--	--

5.1.7. Seguimiento

Seguimiento	Implementación
<p>38.Después de terminado el trabajo, debe realizarse seguimiento a clientes de acuerdo a política del Dealer o Nissan dentro del periodo definido para cada región (NSC). Los comentarios / quejas /requerimientos del cliente manifestados durante el seguimiento deben ser registrados y compartidos con todo el personal en reuniones regulares.</p>	<p>- Para este punto se deben de realizar un Registro de Llamadas de Seguimiento de 48 horas.</p>

- **Llamadas de seguimiento de 48 horas (36 y 38)**



Cuadro 16: Reporte de Llamadas de seguimiento de 48 horas

#	Razón social y/o nombre del cliente	DNI	# OT	APS	Llamadas		Atención del APS fue adecuada		¿Se entregó a la hora prometida?		¿Se respetó el presupuesto?		¿Su auto quedo bien reparado a la 1era vez?		COMENTARIO	TIPO DE OBSERV ACIÓN	PLACA	MTTO	F. INGR ESO
					Hechas	Contesta das	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
1	FERMIN ORTIZ LIMA	29710888	129777	CECILIA												D3D- 292	MTTO 5,000	03- jun	
2	FERNANDO GARRAFA	09943609	129734	KRISTEL	X											V2I- 758	MTTO 20,000, REV FRENO MANO	01- jun	
3	GERALD CUYA ORTIZ	10518215	129736	KRISTEL	X		X		X		X		X			V3O- 732	MTTO 20,000	01- jun	
4	GONZALO NAVARRO RIVEROS	29515454	129739	KRISTEL	X		X		X		X		X			V4E- 296	MTTO 5,000- REV FRENOS	01- jun	
5	JULIANA SALINAS	41603122	129755	KRISTEL												B2D- 445	MTTO 25,000	03- jun	
6	SERGIO CHOQUE CRUZ	1345806	129735	ROBERT	X		X		X		X		X			V1F- 176	MTTO 45,000	01- jun	



SERVICIO / Comentarios Llamadas 48 horas

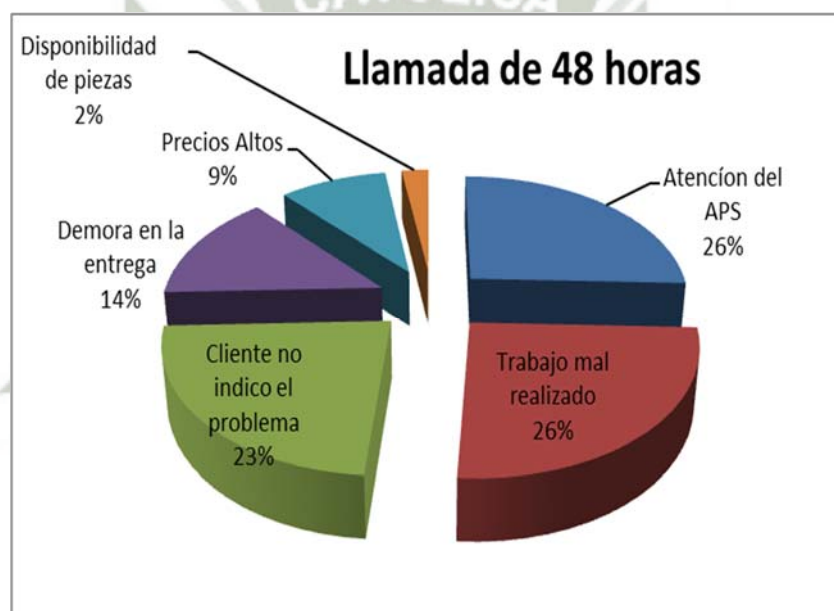
ITEM	COMENTARIO	Tipo Incidencia
1	Lo hicieron esperar para entregarle el vehículo.	Demora en la entrega
2	Se demoraron mucho en la recepción del vehículo y más aún en la entrega eso es lo que le molesto.	Ciente no indico el problema
3	Se equivocaron en hacerle el presupuesto.	Atención del APS
4	La llanta sigue manteniendo un sonido raro motivo por el cual lo volverá a traer para que lo revisen.	Trabajo mal realizado
5	Sigue manteniendo un ruido leve a pesar que se cambiaron los amortiguadores traseros llamara al técnico para preguntarle y concretar una nueva cita si fuera el caso.	Trabajo mal realizado
6	Ciente indica que le gustaría estar presente en el próximo mantenimiento de su vehículo.	Ciente no indico el problema
7	Su auto ya 5 veces por lo mismo tema mala dirección y aun no le solucionan el problema	Trabajo mal realizado
8	Podrían se un poco más meticulosos al momento de examinar las camionetas	Atención del APS
9	Otros concesionarios brindan un mejor servicio a sus clientes sobre todo Toyota, capacitar más a todo el personal.	Atención del APS
10	Coordinar mejor los presupuestos con lima porque fueron diferentes	Precios Altos
11	El repuesto que estaba necesitando no se encontró en ese momento	Ciente no indico el problema
12	Demasiado elevado el presupuesto para cambio de aceite	Precios Altos
13	Hace 18 meses trajo su vehículo y después su motor se malogro	Ciente no indico el problema
14	El diagnostico quedaron en dársele lo más pronto posible pero lo llamaron a la 1 pm	Atención del APS
15	Pidió que le enviaran el presupuesto vía mail, pero no lo hicieron, el asesor no le contestaba el teléfono en el momento que recogió el vehículo recién pudo saber el monto a cancelar.	Atención del APS
16	El asesor debe proporcionar lo que ofrece más rápido (accesorios)	Atención del APS
17	No le agrado que le pusieran silicona grasosa en el salón de su vehículo	Atención del APS
18	Entrego el vehículo en otro estado y ahora se encuentra mal vibrando el timón, se va quejar a lima	Trabajo mal realizado
19	No tienen todos los repuestos para la llanta a la mano hasta ahora no se lo pueden conseguir	Disponibilidad de piezas
20	El precio del mantenimiento es elevado y la atención pésima va a pedir una cita con el Sr Reynaldo para quejarse	Precios Altos

21	en el servicio del mes pasado a la semana de usarla, el freno de mano estaba vaciado y casi sufre un accidente en una pendiente por eso regreso para una nueva revisión y eso le pareció extraño porque el freno siempre lo ajustando	Trabajo mal realizado
22	No deben colocar ningún sticker sin autorización del dueño en todo caso entregarlo personalmente	Atención del APS
23	Le entregaron la camioneta al día siguiente de lo prometido	Trabajo mal realizado
24	Respetar la garantía que se ofrece.	Cliente no indico el problema
25	El servicio técnico es pésimo es la cuarta vez lo trae por la suspensión.	Trabajo mal realizado
26	Le gustaría que le hicieran el pulido q le falta de su pintado	Trabajo mal realizado
27	La atención es excelente/ pero para el cambio de aceite el tiempo de espera es demasiado	Demora en la entrega
28	Necesitan que le proporcionen las piezas con una orden del trabajo realizado para su declaración administrativa q antes si se les entregaba.	Cliente no indico el problema
29	Regresara el día sábado porque se le desconecto la alarma.	Cliente no indico el problema
30	Regreso al día siguiente porque estaba botando aceite y lo arreglaron.	Cliente no indico el problema
31	Lo hicieron esperar 40 min para entregarle su vehículo deberían entregar los vehículos a la hora pactada	Demora en la entrega
32	Le dijeron q en el mismo día arreglaban la batería pero se lo entregaron al día siguiente y 3horas mas tarde de lo prometido	Demora en la entrega
33	Es muy difícil comunicarme con el asesor a pesar de tener su anexo	Atención del APS
34	Le quitaron parte del sticker que le permite el ingreso a la mina y tuvo que pasar nuevamente inspección vehicular con más cuidado la próxima vez que la revisen	Atención del APS
35	No le habían colocado la faja, tuvo que esperar 1 hora más el vehículo estuvo una semana en el taller y todo debió ya estar listo, la factura recién se la hicieron.	Trabajo mal realizado
36	Presenta un ruido nuevo en la llanta derecha	Trabajo mal realizado
37	Le prometieron entregárselo a las 3:00 pm y se lo entregaron 5:30 deben avisar llamar	Demora en la entrega
38	El mantenimiento anterior dejo su USB en el interior del vehículo y ya no lo encontró	Cliente no indico el problema
39	La calefacción no le sigue funcionando a pesar de que le cambiaron el filtro	Trabajo mal realizado
40	Se olvidaron de ajustar las 3 tuercas del amortiguador y dentro del taller reclamaron	Atención del APS
41	Si quedan en una hora deben entregar el vehículo a esa hora	Demora en la entrega
42	A pesar q le explicaron el precio del mantenimiento le pareció muy elevado	Precios Altos
43	El timón no está nivelado, no ajustaron el freno de mano (el cliente lo pidió)	Cliente no indico el problema

MES:	JUNIO	
TIPO DE QUEJA	Cantidad	%
Atención del APS	11	26%
Trabajo mal realizado	11	26%
Cliente no indico el problema	10	23%
Demora en la entrega	6	14%
Precios Altos	4	9%
Disponibilidad de piezas	1	2%
	43	100%

Fuente: Equipo DSI – Resersur

Figura 24: Resultado estadístico de Llamadas de seguimiento de 48 horas



Fuente: Equipo DSI – Resersur

Cuadro 17: Plan de Acción - Llamadas de seguimiento

SERVICIO / Plan de Acción - Etapa 3 Programa H1



RAA-A-050

No	AREA DE OPORTUNIDAD (HALLAZGO)	Causa Raiz		Acción de Mejora	Responsables	Acción a Realizar	Evidencia de la acción	Comentarios
		¿Por qué?	¿Por qué?					
1	Atención del APS	Falta de comunicación con el cliente		Mejorar la comunicación	Cecilia Velarde	Realizar el procedimiento de forma adecuada	Evaluaciones sobre cumplimiento del procedimiento (recepción, seguimiento, entrega)	
2	Trabajo mal realizado	No se cumple con lo indicado en OR	Falta comunicación con APS	Mejorar la comunicación	Andy Gonzales	Cuando no se entienda la OR, preguntar al APS	Observación	
3	Cliente no indico el problema	Falta de comunicación del APS		Mejorar la comunicación	Cecilia Velarde	Uso de hojas diagnóstico para la mejora de comunicación	Inspección uso de Hojas Diagnóstico	Si bien no es variable que dependa de Resersur, si se puede mejorar el proceso recordando todo lo indica por el cliente

Fuente: Equipo DSI – Resersur S.A.C.

5.1.8. Equipo y herramienta

Equipo y herramienta	Implementación
<p>39.Cada técnico debe tener disponible herramientas generales; y las herramientas deben revisarse periódicamente en términos de cantidad y daños por ítem de herramienta. Se tendrá disponibilidad de herramientas y equipo de diagnóstico mínimo para uso común. La ubicación de la Herramientas y Equipo para servicio general, deben estar claramente identificadas con señalamientos y deben ser controladas/administradas por una persona a cargo; deben estar ubicados en base a la eficiencia del taller. Se tendrá mapa de la ubicación (layout) de las herramientas y equipo debe estar ubicado en el taller en un área de fácil localización. El número de herramientas y equipo debe ser registrado y revisado periódicamente. Debe realizarse mantenimiento periódico a las herramientas y equipos, registrar y mantener los resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa del taller indicando lugares en donde se encuentran equipos de trabajo. - Almacén ordenado de equipo de trabajo del taller.
<p>40.Lista de Herramientas Especiales de Servicio recomendada por el NSC debe estar disponible para el servicio de los vehículos de acuerdo al mercado. Disponibilidad de sistema para la administración de Herramientas Especiales de Servicio. Los técnicos o persona a cargo de las Herramientas Especiales de Servicio deben ser capaces de rastrear la condición y localización de todas las Herramientas Especiales de Servicio en forma inmediata, si fuera necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de herramientas.

- **Listado de Herramientas (40)**

Figura 27: Listado de herramientas

DESCRIPCION	MARCA
ADAPTADOR 86-414 CR-V (DADO DE TAPONES)	STANLEY
ALICATE DE CORTE	STANLEY
ALICATE DE MECANICO	STANLEY
BROCHA	
CAJA DE HERRAMIENTAS	
CHICHARRA	STANLEY
DADO ALLEN DE 6MM LARGO HEXAGONAL	STANLEY
DADO CARDANICO	STANLEY
DADO DE BUJIAS 13/16	STANLEY
DADO DE BUJIAS 5/8	STANLEY
DADO HEXAGONAL 3/4 10	STANLEY
DADO HEXAGONAL 3/4 11	STANLEY
DADO HEXAGONAL 3/4 12	STANLEY
DADO HEXAGONAL 3/4 13	BAHCO
DADO HEXAGONAL 3/4 14	BAHCO
DADO HEXAGONAL 3/4 17	STANLEY
DADO HEXAGONAL 3/4 19	STANLEY
DADO HEXAGONAL 3/4 21	STANLEY
DADO HEXAGONAL 3/4 22	STANLEY
DADO HEXAGONAL 3/4 24	STANLEY
DADO HEXAGONAL 3/4 27	STANLEY
DADO HEXAGONAL 3/4 8	GERODE
DADO IMPACTO 1/2 89-121	STANLEY
DESARMADOR ESTRELLA POROTO 1/4x1,1/2	
DESARMADOR ESTRELLA 1/4 X4"	STANLEY
DESARMADOR GRANDE DE MECANICO 3/8X14	
DESARMADOR PLANO 1/4 X4"	STANLEY
DESARMADOR PLANO POROTO 1/4x1,1/2	
DESARMADOR PLANO 1/8X4" RELOJERO	
DESARMADORESTRELLA 1/8x4" RELOJERO	
EXTENSION 1/2 X 2	STANLEY
EXTENSION 1/2 X 5	STANLEY
EXTENSION 1/2 X 10	STANLEY
FOCO PILOTO	HELLA
GAUGE	
LLAVE CORORNA 10-11	BAHCO
LLAVE CORORNA 12-13	BAHCO
LLAVE CORORNA 14-15	BAHCO
LLAVE MIXTA 10	STANLEY
LLAVE MIXTA 11	STANLEY
LLAVE MIXTA 11	
LLAVE MIXTA 12	STANLEY
LLAVE MIXTA 13	STANLEY
LLAVE MIXTA 14	STANLEY
LLAVE MIXTA 17	STANLEY
LLAVE MIXTA 19	STANLEY
LLAVE MIXTA 22	STANLEY
LLAVE MIXTA 8	STANLEY
MANERAL ARTICULADO	STANLEY
MARTILLO DE BOLA	
MEDIDRO DE AIRE	PCL
T DESLIZANTE	STANLEY
WINCHA 3 MTS	PITBULL

Fuente: Equipo DSI – Resersur S.A.C.

5.1.9. Información

Equipo y herramienta	Implementación
<p>41. El Gerente de Servicio debe llevar a cabo juntas para discutir temas de calidad de producto y compartir el contenido con el departamento de Servicio. (1) Cuando ocurre un incidente difícil y el concesionario no puede solucionar. (2) Cuando ocurre un incidente crítico y relacionado con la seguridad.</p>	<p>- Difundir el ISC (Índice de Satisfacción del Cliente) en el área de Servicio.</p> <p>- Todo lo relacionado a Seguridad, se debe hacer un reporte de incidentes o accidentes y se debe informar a la Gerencia.</p>

- **Difusión del ISC en el área de servicio (41)**

Cuadro 18: Reporte ISC

	Excelente	84.0% a 100%
	Bueno	70.0% a 83.9%
	Crítico	69.9% o menor


may-13	<i>Concesionario</i>
Satisfacción General (10+9)	80.00%

LEALTAD	
Intención de regresar al concesionario para el mantenimiento	70.00%
Intención de comprar un nuevo auto de la misma marca	55.00%
Intención de recomendar al concesionario	80.00%
PROCESO DE RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO	
Estado general de las instalaciones	80.00%
Tiempo que tuvo que esperar para ser atendido	80.00%
Cuidado que tuvo el personal de servicio con su vehículo y objetos de valor al recibirlo	85.00%
Explicaciones del asesor durante la recepción	85.00%
Tiempo que tomó todo el proceso de recepción de su vehículo	80.00%
¿Cómo califica el proceso de recepción de su vehículo?	80.00%
ENTREGA DEL VEHÍCULO	
Cumplimiento de la fecha y hora acordada para la entrega del vehículo	75.00%
Rapidez en el proceso de entrega del vehículo	80.00%
Explicación y cumplimiento del precio que usted autorizó	80.00%
Limpieza exterior del vehículo	80.00%
Cumplimiento de los trabajos solicitados	80.00%
Explicación que le dieron sobre los trabajos realizados	85.00%
¿Cómo calificaría el proceso de entrega de su vehículo?	80.00%
ASESOR DE SERVICIO	
Disposición del asesor para escucharlo	85.00%
Aspecto del asesor de servicio	85.00%
Explicación del trabajo a realizar antes de ingresar el vehículo	80.00%
Explicación del tiempo que tomaría realizar el servicio o reparación	85.00%
Explicación del precio del servicio o reparación	80.00%
¿Cómo calificaría al asesor de servicio que le atendió?	85.00%
GENERAL Y SEGUIMIENTO	
Disponibilidad de piezas	75.00%
Cortesía y amabilidad del personal que le atendió	90.00%
Diagnóstico que realizaron sobre su vehículo	85.00%
Consideración que tuvieron por su tiempo durante todo el proceso	80.00%
¿Cómo calificaría la calidad de los últimos trabajos realizados a su vehículo?	85.00%

Fuente: Encuestadora de Puerto Rico

- Reporte de Incidentes o Accidentes (41)

Figura 28: Reporte de Accidentes e incidentes peligrosos



REGISTRO DE ACCIDENTES E INCIDENTES PELIGROSOS

CATEGORIA: PRELIMINAR FINAL

PARTE A							
Lugar y Fecha del Reporte: Resersur - 05 de junio del 2013			Código de Reporte: RI0105062013				
REPORTADO POR: Jefe de Seguridad							
Lugar del Evento:		Área de secado – taller RESERSUR					
Fecha: 05 de Junio del 2013			Hora: 08:58		Día:	Miércoles	
TIPO DE ACCIDENTE O INCIDENTE:							
Accidente leve		<input checked="" type="checkbox"/> Con daño a la propiedad		Con lesiones de primeros auxilios		<input type="checkbox"/>	
Accidente grave		<input type="checkbox"/> Con daño al medio ambiente		Con lesiones leves		<input type="checkbox"/>	
Accidente mortal		<input type="checkbox"/> Con daño a terceros		Otros ()		<input type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN OBJETIVA DEL EVENTO							
<p>Siendo las 8:58 horas, el lavador Julio Torres procede a prender la camioneta Frontier de placa V2P-919, al prenderla se percató que estaba con la batería baja por lo que uso el equipo booster, solicitando apoyo para prender el vehículo al lavador Lucio Bellota, al encender la camioneta esta estaba enganchada y sin freno de manos, por lo que comenzó a avanzar el vehículo impactando con el auto Tiida de placa V4D-157, generando que ambos vehículos sigan rodando unos 3 metros aproximadamente.</p>							
PARTE B							
PERSONAL INVOLUCRADO							
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI - CE	EDAD	EMPRESA	AREA	PUESTO	G	EXPERIENCIA EN EL PUESTO
1. JULIO TORRES	43634087	33	RESERSUR	TALLER	LAVADO	M	4 a, 4 m, 2 d
2. LUCIO BELLOTA	45469981	24	RESERSUR	TALLER	LAVADO	M	1 a, 4 m, 3 d
3.							
4.							
PERSONAS AFECTADAS							
RESERSUR		F	H	OTROS		F	H
DAÑOS A LA PROPIEDAD							
Equipo / Unidad involucrado		Resersur <input type="checkbox"/> Clientes		Otros ()		<input type="checkbox"/>	
Pérdida estimada \$		< 100 <input checked="" type="checkbox"/> 100 a 1000		1000 a 10000 <input type="checkbox"/>		> 10000 <input type="checkbox"/>	
EQUIPO / UNIDAD		IDEN	DAÑOS				
1 Camioneta Frontier		V2P-919	Rotura y hundimiento de parachoques delantero – lado izquierdo				
2 Auto Tiida		V4D-157	Hundimiento de parachoques delantero – lado izquierdo				

PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA Y TERAPEUTICA			
CAUSAS INMEDIATAS		ACTOS SUBESTANDARES + CONDICIONES SUBESTANDARES	
<p><u>ACTOS SUBESTANDARES</u> 1.- Falta de seguimiento en la instrucción 2.- Posición o postura inadecuada para la tarea 3.- Toma de atajos 4.- No asegurar o advertir los peligros existentes 5.- Reacción retrasada 6.- Realizar las tareas de forma errada</p> <p><u>CONDICIONES SUBESTANDARES</u> 1.- Batería baja originada por dejar contacto abierto</p>			
ACCIONES CORRECTIVAS INMEDIATAS		RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
<i>Personal de RESERSUR, no podrá conducir vehículos si no cuentan con Licencia de Conducir expedida por el MTC.</i>		<i>Jefe de Seguridad</i>	<i>15/06/2013</i>
<i>Deberán pagar el costo de la mano de obra de los vehículos afectados (Julio Torres – Lucio Bellota)</i>		<i>Gerente de Servicio</i>	<i>30/06/2013</i>
CAUSAS BASICAS		FACTOR PERSONAL + FACTOR DE TRABAJO	
<p><u>FACTOR PERSONAL</u> 1.- Reacción inadecuada y/o lenta 2.- Criterio errado o errores de juicio 3.- Rutina, monotonía, labor sin novedad desgasto/exceso de confianza 4.- Instrucción o exigencias conflictivas</p> <p><u>FACTOR DE TRABAJO</u> 1.- Supervisión o liderazgo deficiente 2.- Selección inadecuada del personal respecto al trabajo requerido 3.- Comunicación inadecuada</p>			
ACCIONES CORRECTIVAS INMEDIATAS		RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
<i>Suspensión de 01 día a Julio Torres y Lucio Bellota por laborar de forma insegura, pese a haber sido capacitados</i>		<i>Gerente de Servicio</i>	<i>07/06/2013</i>
<i>Difundir a todo el personal que solo conducirán vehículos personal que posea Licencia de Conducir expedida por el MTC</i>		<i>Gerente de Servicio</i>	<i>15/06/2013</i>
OBSERVACIONES			
<p>ANEXOS : (Escribir el número de anexos de cada tipo en el cuadro correspondiente. Poner el número del reporte en cada anexo)</p>			
Fotos (2) <input checked="" type="checkbox"/>	Declaraciones <input type="checkbox"/>	Pruebas <input type="checkbox"/>	Procedimientos <input type="checkbox"/>
Registros <input type="checkbox"/>	Otros () <input type="checkbox"/>		
NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
<i>Análisis e Investigación por: Guillermo Zegarra Pezúa</i>	<i>Jefe de Seguridad</i>	<i>05/06/2012</i>	
<i>Revisado por: Rafael Lucioni Rodriguez</i>	<i>Gerente de Servicio</i>	<i>06/06/2012</i>	

PARTE C									
INCIDENTE / ACCIDENTE DE CATEGORIA: MODERADO <input type="checkbox"/> SIGNIFICATIVO <input type="checkbox"/> ALTO <input type="checkbox"/>									
IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS									
ANÁLISIS REALIZADO POR COMITÉ DE SEGURIDAD, SUPERVISOR O LÍDER DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN									
CAUSA – CATEGORÍAS	PERSONAL	EQUIPO	MEDIO AMBIENTE	PROCEDIMIENTOS					
	¿Qué factores personales fueron involucrados en el evento no deseado? (Personalidad, Percepción, Conducta Previa, Estado de Salud, Nivel de Competencia o Aptitud, Fatiga y/o tensión Psico-física, Disturbios Familiares, Entrenamiento Previo, etc.)?	¿Qué problemas sobre planificación /equipo /material están involucrados en el evento.(Condición Operativa, Mantenimiento Preventivo Previo, Inspección de Pre-Uso, Equipamiento, Ajustes, reparaciones y mantenimiento del equipo, Mecanismos de Protección /Guardas, EPP, Etiquetado, etc.)?	¿Qué problemas ambientales estuvieron involucrados en el evento. (Tránsito, ruido, Clima, Visibilidad, Ventilación, Condiciones del suelo o vía, Iluminación del espacio, Condiciones de manejo de Materiales Peligrosos, etc.)?	¿Qué problemas acerca del cumplimiento de la Supervisión de los Procedimientos de Trabajo Seguro se presentaron? (Tiempos adecuados de ruta Programación, Inspección de Pre – Uso, Procedimientos de Operación Estándar, Permisos, Aislamiento, etc.)?					
CAUSAS	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____	1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____ 6.- _____	1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____ 6.- _____	1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____ 6.- _____					
ACCIONES CORRECTIVAS RECOMENDADAS	1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____ 6.- _____	1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____ 6.- _____	1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____ 6.- _____	1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____ 6.- _____					
FECHAS DE CUMPLIMIENTO	_____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____					
ANEXOS (Escribir el número de anexos de cada tipo en el cuadro correspondiente. Poner el número del reporte en cada anexo)									
FOTOS	DECLARACIONES	PRUEBAS	PROCEDIMIENTOS	Registros de Mantenimiento	Registros de Entrenamiento	Otros (Especificar)			
OTROS:									
NOMBRE		CARGO		FECHA		FIRMA			
Gerente Responsable									
Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional									
Gerente General									

Anexo: Fotografías

	
<p><i>Daño en camioneta Frontier – Placa V2P 919</i></p>	<p><i>Daño en auto Tiida – Placa V4D 157</i></p>
	
<p><i>Posición del personal de lavado al encender la camioneta</i></p>	<p><i>Zona del evento (área de secado taller RESERSUR)</i></p>

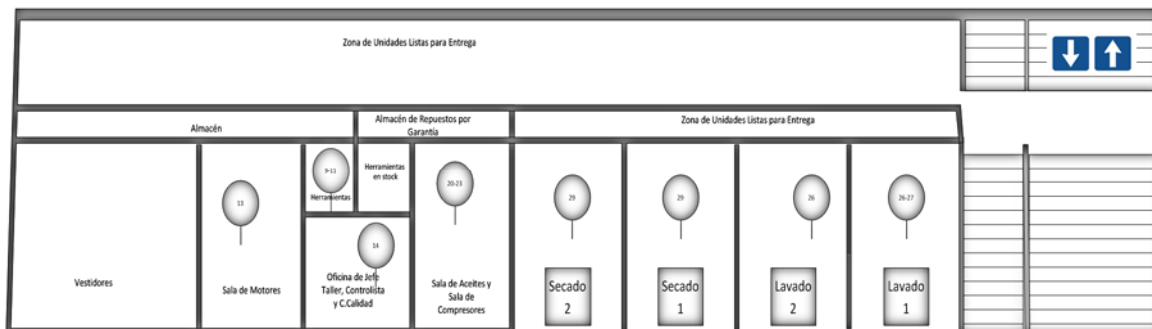
Fuente: Área de Seguridad – Resersur S.A.C.

5.1.10. Garantía

Garantías	Implementación
<p>42.El Dealer debe realizar proceso para el manejo de las garantías que el NSC tiene definido y llevarlo a cabo. La forma para el reclamo de garantía establecido por el NSC debe ser usado y toda la información necesaria debe estar por escrito.</p>	<p>- Los APS deben de seguir el Procedimiento de Reclamo por Garantía. Cartilla de Garantía.</p>
<p>43.Los repuestos relacionados con los reclamos de garantía deben almacenarse con una etiqueta de identificación de acuerdo a la política definida por el NSC para el manejo de los reclamos de garantía y luego son enviados en cuanto lo solicite el NSC.</p>	<p>- Contar con un almacén de repuestos cambiados por garantía – Mapa del taller.</p>
<p>44.Cuando el NSC dé a conocer/anuncie la campaña de producto de servicio, el Dealer debe llevar a cabo la campaña de acuerdo con esta información.</p>	<p>- Debe haber un Reporte por garantía aceptada.</p>
<p>45.En la orden de reparación se debe identificar claramente las reparaciones generales, las garantías y las campañas de servicio.</p>	<p>- Se identificará la razón por la que vino el cliente cuando el APS llene correctamente la OR y especifiquen si es por servicio de mantenimiento, reclamo y/o garantía – Inspección de OT's igual que el estándar 6 y 7.</p>

- Almacén de repuestos cambiados por garantía (43)

Figura 29: Zona de repuestos cambiados



Fuente: Equipo DSI – Resersur S.A.C.

- Reporte de Garantía (44)

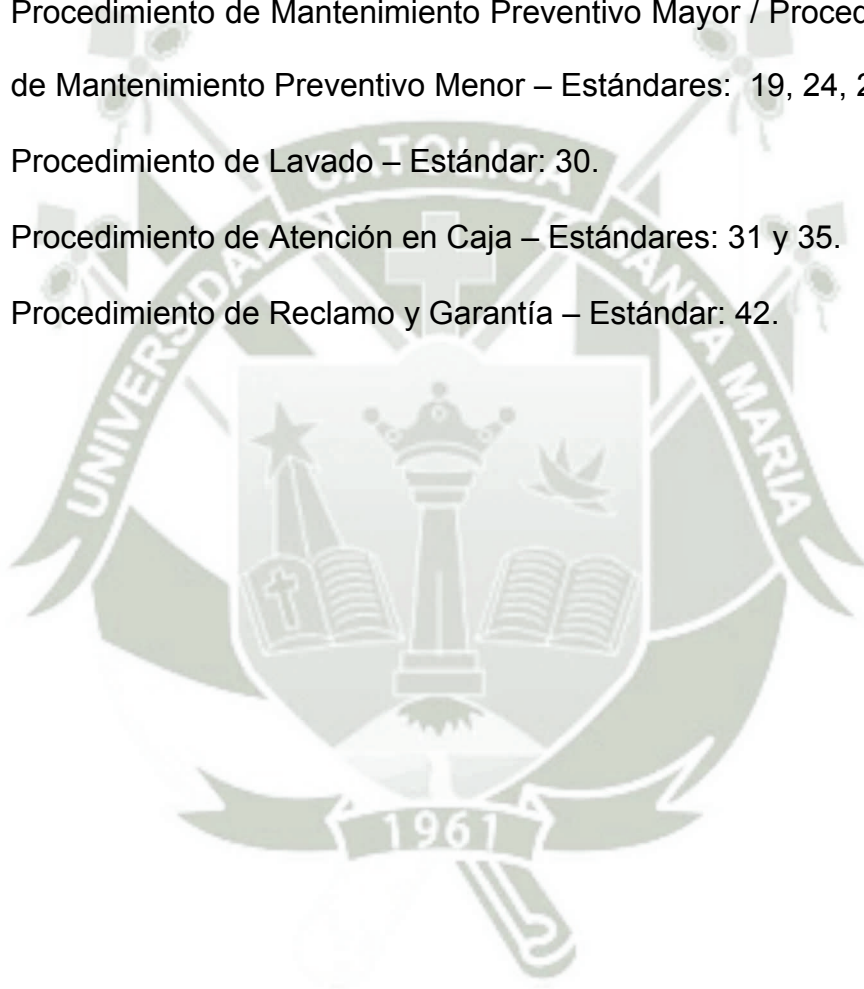
Cuadro 19: Registro de Garantías


TALLER / Garantías				
FECHA DE GARANTIA	CLIENTE	COMPONENTE DE GARANTIA	FECHA DE ENVIO A LIMA	NUMERO DE FACTURA AL NSC

Fuente: Equipo DSI – Resersur S.A.C.

5.2. Procedimientos

- Procedimiento de Recepción de vehículos – Estándares: 1, 2, 4, 5, 6 y 7
- Procedimientos Control de Trabajo – Estándar: 12
- Procedimiento de Seguimiento y entrega de unidades – Estándares: 7, 13, 16, 22, 23, 32, 33, 34 y 37.
- Procedimiento de Mantenimiento Preventivo Mayor / Procedimiento de Mantenimiento Preventivo Menor – Estándares: 19, 24, 26 y 27
- Procedimiento de Lavado – Estándar: 30.
- Procedimiento de Atención en Caja – Estándares: 31 y 35.
- Procedimiento de Reclamo y Garantía – Estándar: 42.



	<p>PROCEDIMIENTO OPERATIVO</p>	<p>CÓDIGO: PPS-O-010</p>
	<p>RECEPCIÓN DE VEHÍCULOS</p>	<p>EDICIÓN: 001</p>

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE VEHÍCULOS

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer un sistema de recepción de vehículos de los clientes que acuden al Centro de Servicio para mantenimiento preventivo y/o correctivo, equipamiento, carrocería y pintura; a fin de asegurar que esta actividad sea ejecutada de forma eficaz y eficiente, y con ello, cubrir satisfactoriamente las expectativas del cliente en lo que se refiere a la asesoría que espera recibir en la recepción de su vehículo.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los vehículos que ingresan al Centro de Servicio para mantenimiento preventivo, equipamiento, carrocería y pintura, y trabajos correctivos.

3. INSUMOS Y PRODUCTO O SERVICIO OBTENIDO

Insumo	Orden de Reparación.
Producto	Unidad ingresada.

4. RESPONSABILIDADES

Figura 30: Responsabilidades - Recepción de vehículos

NIVELES DE RESPONSABILIDAD	RESPONSABLES
Responsable de Implementar y Mantener: Asegurar el desarrollo del procedimiento y brindar los recursos necesarios.	Gerente de Servicio
Responsable de Verificación: Inspeccionar el cumplimiento de las actividades de cada procedimiento	Jefe de Servicio
Responsable de Ejecutar: Efectuar las actividades definidas en el presente procedimiento	Asesor Profesional de Servicio, Técnicos, Personal de Lavado, Asesor de Atención al Cliente

Fuente: Elaboración Propia - Resersur S.A.C.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

Figura 31: Definiciones y siglas - Recepción de vehículos

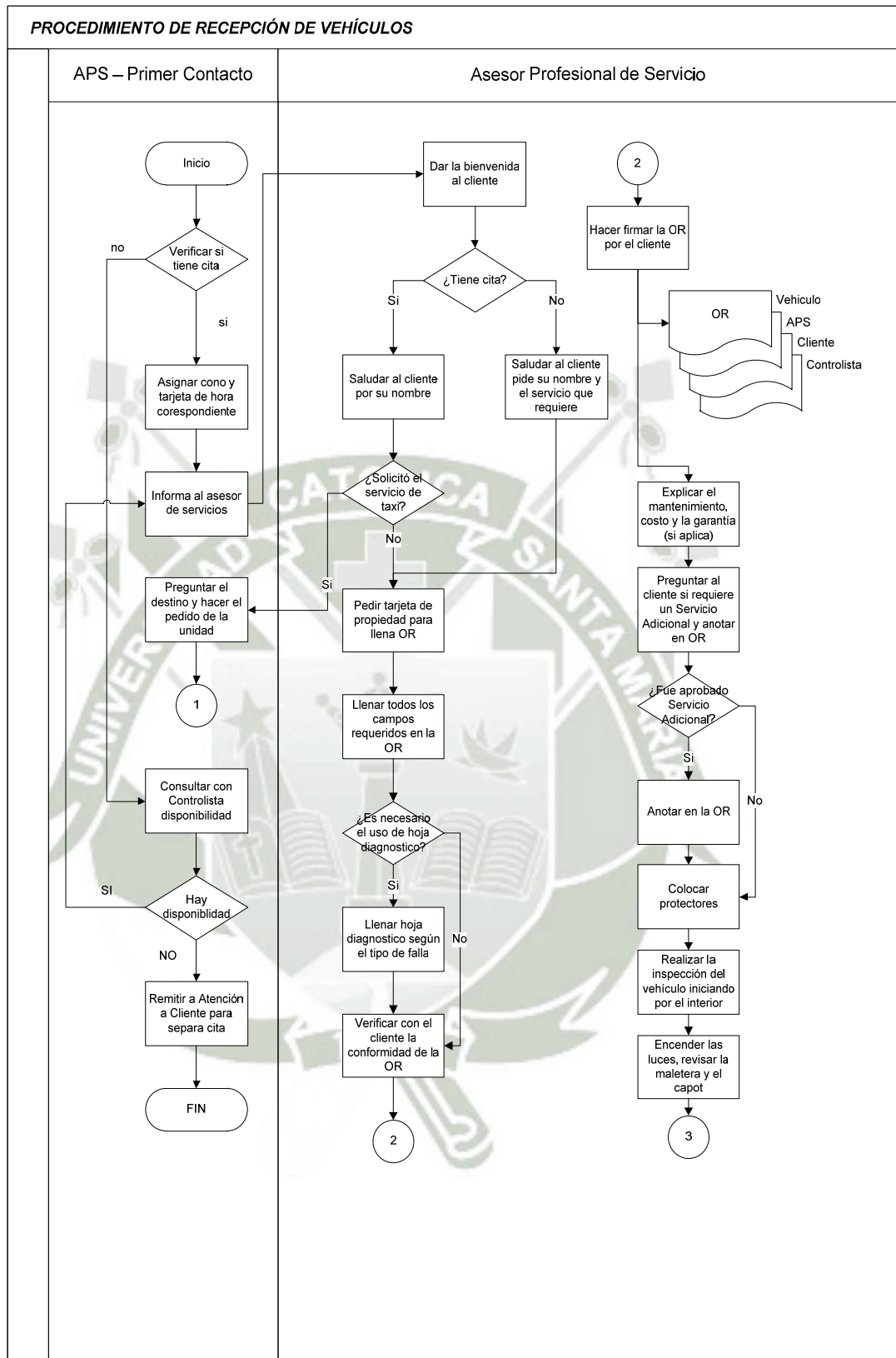
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Centro de Servicio	Lugar físico donde se realizan los mantenimientos preventivos, correctivos mayores y trabajos de carrocería y pintura.
Orden de Reparación	Formulario que guarda toda la historia del servicio que se realiza en el vehículo; proporcionando el flujo de la información para solicitar, planear, programar, supervisar, ejecutar, registrar y analizar el desempeño del trabajo realizado.
Mantenimiento Preventivo	Son todas aquellas acciones necesarias para conservar la función de un vehículo.
Mantenimiento	Son todas aquellas acciones necesarias para

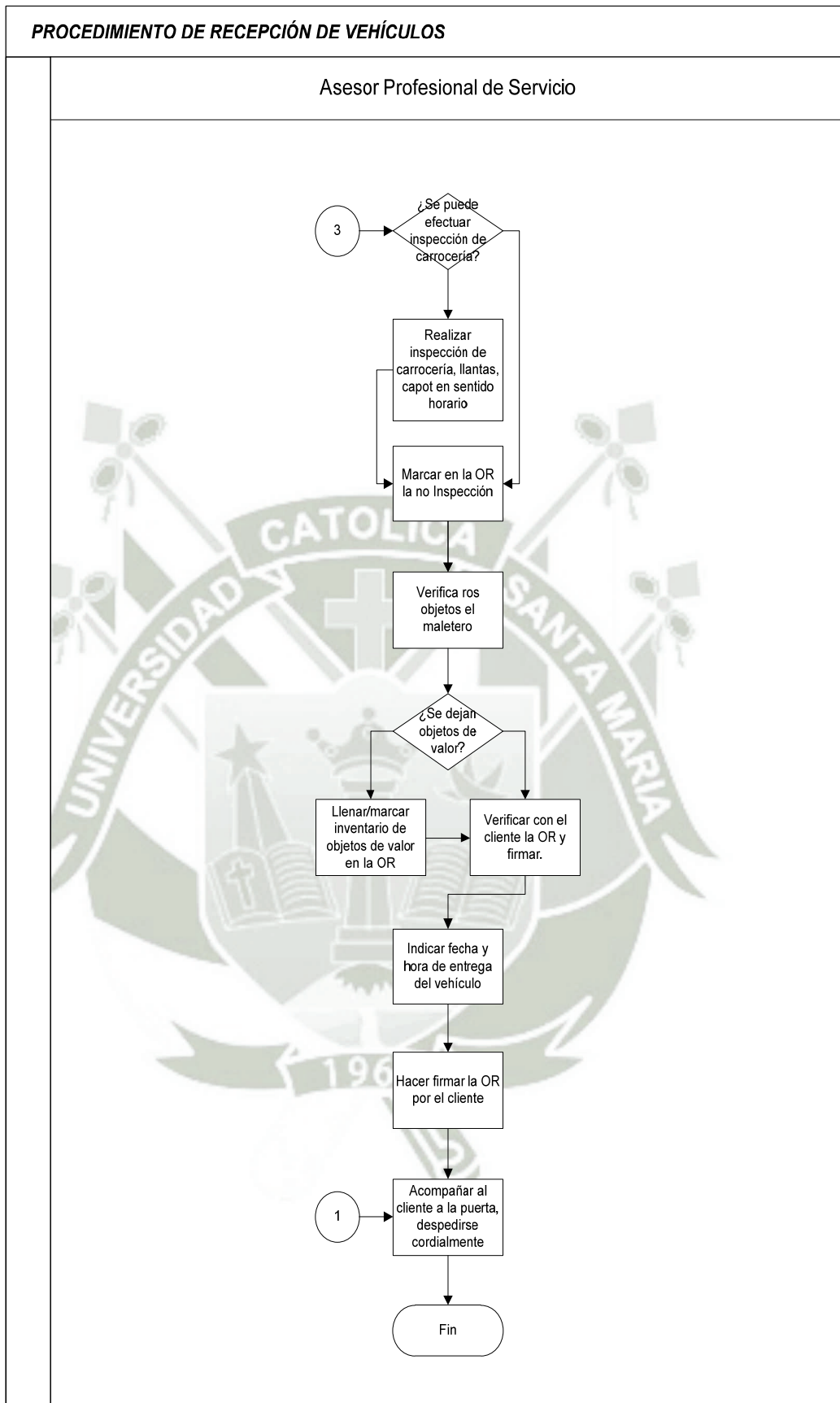
Correctivo	restituir la función de un vehículo.
Hoja Diagnóstico	<p>Hojas especiales preparadas de fábrica, a modo de cuestionario, para poder dar luz sobre la falla:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoja diagnóstico de motor. 2. Hoja diagnóstico de motor 3. Hoja diagnóstico de ruidos de motor 4. Hoja diagnóstico para el rechinado y traqueo 5. Hoja diagnóstico manejo 6. Hoja diagnóstico manejo 7. Hoja diagnóstico para transmisión automática. 8. Hoja diagnóstico calefacción y aire acondicionado. 9. Hoja diagnóstico sistema eléctrico. <p>Estas hojas ayudarán a los técnicos en una mejor detección de la falla y arreglo de la misma.</p>
OR	Hoja donde se registra los datos del cliente y su vehículo, así como los detalles del mantenimiento que se le tiene que hace a la unidad
APS	Asesor Profesional de Servicios
Primer Contacto	APS encargado de dar la bienvenida al cliente, verificar cita, premiar su puntualidad, avisar al APS que realizará la recepción de la unidad.

Fuente: Elaboración Propia - Resersur S.A.C.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 32: Diagrama de Flujo - Recepción de vehículos





Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Figura 33: Descripción de actividades - Recepción de vehículos

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<p>Asesor de Atención al Cliente</p>	<p>Verificar si el cliente tiene cita. Referencia al procedimiento de Asignación de Citas (PPS-A-002). El Asesor de Atención al Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibe llamada de cliente -Indica disponibilidad de cupos -Toma nota de cupo elegido por el cliente -Pide datos personales del cliente, modelo de vehículo, mantenimiento a realizar -Ofrece servicio de taxi -Se despide y recuerda fecha y hora de cita, incluida la tolerancia.
<p>APS – Primer Contacto</p>	<p>Saludar cordialmente al cliente, asignar el cono correspondiente según el tipo de servicio que requiera el cliente, asignar la tarjeta de la hora de cita en caso de aplicar, y verificar la cita efectiva (de 7.30 a 10.30 am), usar el folder de identificación de cliente.</p> <p>Informar al APS para la atención del cliente.</p> <p>En caso de no tener cita, preguntar que trabajo es requerido y consultar con el Controlista la disponibilidad para la atención. En caso no haber disponibilidad, pasar con Atención al Cliente para la programación de cita.</p>
<p>APS</p>	<p>Dar la bienvenida al cliente con cita de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Buenos días / tardes. b. Sr(a) <u>Nombre y Apellido del Cliente.</u> c. Mi nombre es: <u>Nombre del Asesor,</u> yo lo voy a atender (entregar su tarjeta de presentación). d. El motivo de su visita es: <u>Verificar en el registro de citas.</u>

	<p>Si el cliente no tiene cita, el saludo del APS para cliente debe ser de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> Buenos días / tardes. Mi nombre es: <u>Nombre del Asesor</u>, yo lo voy a atender (entregar su tarjeta de presentación). ¿Me podría brindar su nombre? ¿En qué puedo ayudarlo(a) Sr(a). <u>Nombre del Cliente</u>?
APS – Primer Contacto	<p>En caso que el cliente haya solicitado el servicio complementario de taxi, preguntar el destino y hacer el pedido de la unidad.</p>
APS	<p>Llenar la OR con datos personales del cliente y datos específicos del vehículo, especificaciones de los trabajos a realizar y costos aproximados. Se deben llenar todos los campos.</p>
	<p>En caso de que la unidad ingrese por problema en frenos, suspensión, motor, o ruidos; usar alguna de las 9 hojas de diagnóstico, y ponerla dentro de la unidad para que el técnico pueda ayudarse de la misma.</p>
	<p>La Orden de Reparación consta de cuatro copias, la primera debe ser colocada en una de las ventanas del vehículo para que el técnico pueda realizar los trabajos requeridos; la segunda copia es para el archivo del APS, la tercera copia debe ser entregada al cliente, y la cuarta copia es entrega al Controlista.</p>
	<p>Explicar al cliente los trabajos que incluye el mantenimiento preventivo, el costo aproximado, y si es necesario en qué consiste la garantía, siempre y cuando aplique.</p> <p>Poner los protectores de volante, asiento y piso frente al cliente, puede ser asistido por otra persona.</p>

 <p>APS</p>	<p>Preguntar al cliente si requiere un trabajo adicional, escuchar atentamente, anotar en la Orden de Reparación (OR) sus requerimientos y repetir (parafrasear) al cliente lo indicado para evitar malos entendidos.</p>
	<p>Ofrecer servicio adicional e indicar el costo y en caso de ser aprobado lo anotar en la Orden de Reparación (OR).</p>
	<p>Realizar la inspección, iniciando el inventario por el interior del vehículo, según el proceso VENZA, verificando lo siguiente y anotándolo en la Orden de Reparación (OR).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de combustible. • Sticker de mantenimiento para confirmar el cambio de aceite. • Funcionamiento del radio. • Kilometraje. • Accesorios (encendedor, cenicero, etc.) • Luces de tablero. • Tapizado de asientos. • Seguro de ruedas, que debe ser colocado en el espacio libre en la puerta. • Funcionamiento de lunas eléctricas (si aplica). • Funcionamiento de sunroof (si aplica). • Objetos de valor
	<p>Encender luces, abrir maletera (palanca en el interior del vehículo), y abrir capot (palanca).</p>
	<p>Realizar la inspección de carrocería, llantas (opción de venta adicional), luces y tapas en el motor, en compañía del cliente, haciendo notar cualquier daño encontrado. Esta inspección se realiza en forma horaria.</p>
	<p>Verificar lo siguiente, y anotar en la Orden de Reparación (OR):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llanta de repuesto. • Gata. • Botiquín.

	<ul style="list-style-type: none"> • Llave de ruedas. • Herramientas. • Otros accesorios.
	<p>En caso no se pueda inspeccionar la carrocería de la unidad por encontrarse sucia, marcar el recuadro en la Orden de Reparación (OR) de no inspección.</p>
	<p>En caso de que se dejen objetos de valor dentro del vehículo, marcar el cuadro correspondiente en la Orden de Reparación (OR).</p>
	<p>Verificar con el cliente, que todos los trabajos indicados por él se encuentren anotados en la Orden de Reparación (OR) y firmar.</p>
	<p>Indicar al cliente la fecha y hora de entrega de la unidad, hacer firmar la conformidad del cliente en la Orden de Reparación y entregar una copia.</p>
	<p>Acompañar al cliente a la sala de espera en caso de que el taxi no lo esté esperando, o a la salida caso contrario.</p>
	<p>Despedir cordialmente al cliente. Si requirió taxi indicarle o acompañar a la Sala de Clientes y cuando llegue la unidad acompañarlo, caso contrario indicar o acompañar a la salida.</p>

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

8. REGISTROS

Figura 34: Registros - Recepción de vehículos

Nombre del Registro	Forma de Resguardo de registros y reportes	Tiempo de Resguardo de los registros y reportes	Disposición final de los registros	Forma de Captura y periodicidad	Forma de Clasificación	Tipo de Reporte a ser generado y periodicidad en su elaboración	Lista controlada de distribución	Responsable de la custodia, recuperación y respaldo de los registros y reportes
Archivo de Ordenes de Reparación	Archivo	3 Años	Dstrucción	Manual, Diario	por Fecha según APS		Jefe de Servicios, Gerente de Servicio	Líder DSI

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

9. CONTROL DE REVISIONES


EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA EN VIGOR
0	Documento Original	Master Kaizen	Para Aprobación
1	- Se modificó el producto obtenido. - Se especificó descripción de procedimiento de asignación de cita, consulta de no cita y despedida. - Se agregó anexo.	Master Kaizen	08-04-13

10. DISTRIBUCIÓN

No. DE COPIA	PUESTO
1	Gerente de Servicios
2	Jefe de Servicios
4	Master Kaizen

11. APROBACIÓN

Gerente de Servicios	Jefe de Servicios
Rafael Lucioni	María Teresa Rúa
Fecha:	Fecha:

	<p>PROCEDIMIENTO DE OPERATIVO</p>	<p>CÓDIGO: PPT-O-018</p>
	<p>CONTROL DE TRABAJO</p>	<p>EDICIÓN: 002</p>

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE TRABAJO

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo definir el método para realizar la asignación de trabajos entre los técnicos mecánicos, de las unidades que ingresan al Centro de Servicios, por mantenimientos preventivos, correctivos mayores y/o equipamientos, y su seguimiento para asegurar el cumplimiento de los trabajos y la hora promesa indicada al cliente.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a las unidades que ingresen al Centro de Servicios por mantenimiento preventivo, correctivos mayores y/o equipamientos.

3. INSUMOS O PRODUCTO Y SERVICIO OBTENIDO

Insumo	Control de Citas, Matriz de Habilidades, Tabla de tiempos
Producto	Asignación de trabajo

4. RESPONSABILIDADES

Figura 35: Niveles de Responsabilidad - Control de Trabajo

NIVELES DE RESPONSABILIDAD	RESPONSABLES
Responsable de Implementar y Mantener: Asegurar el desarrollo del procedimiento y brindar los recursos necesarios.	Gerente de Servicio
Responsable de Verificación: Inspeccionar el cumplimiento de las actividades de cada procedimiento	Jefe de Servicio
Responsable de Ejecutar: Efectuar las actividades definidas en el presente procedimiento	Controlista

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

5. DEFINICIONES y SIGLAS

Figura 36: Definiciones y siglas - Control de Trabajo

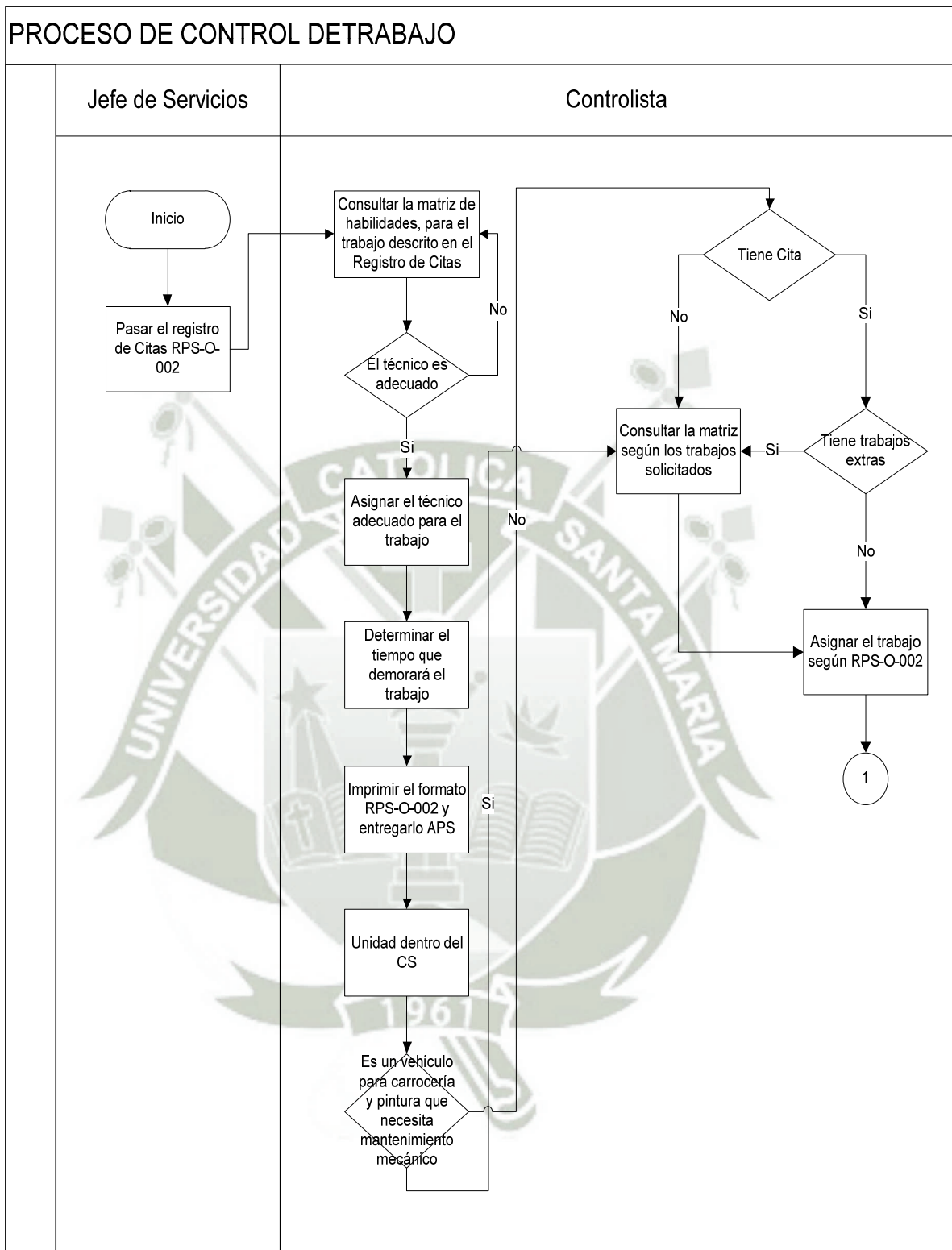
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Mantenimiento Preventivo	Son todas aquellas acciones necesarias para conservar la función de un vehículo.
Correctivo Mayor	Son todas aquellas acciones necesarias para restituir la función de un vehículo.
Centro de Servicios (CS)	Lugar físico donde se reparan unidades por mantenimiento preventivo, correctivos y/o equipamiento.
Controlista	Persona encargada de la asignación de trabajos de los

	técnicos mecánicos, y el control de tiempos productivos en el CS.
APS	Asesor Profesional de Servicios
Matriz de Habilidades	Tabla en la cual se muestra las habilidades que tiene cada técnico del CS para diferentes reparaciones.
Tabla de Tiempos Reales	Tabla que especifica el tiempo que demora un determinado servicio.
Mantenimiento Limpio	Mantenimiento preventivo que no incluye ningún trabajo correctivo.

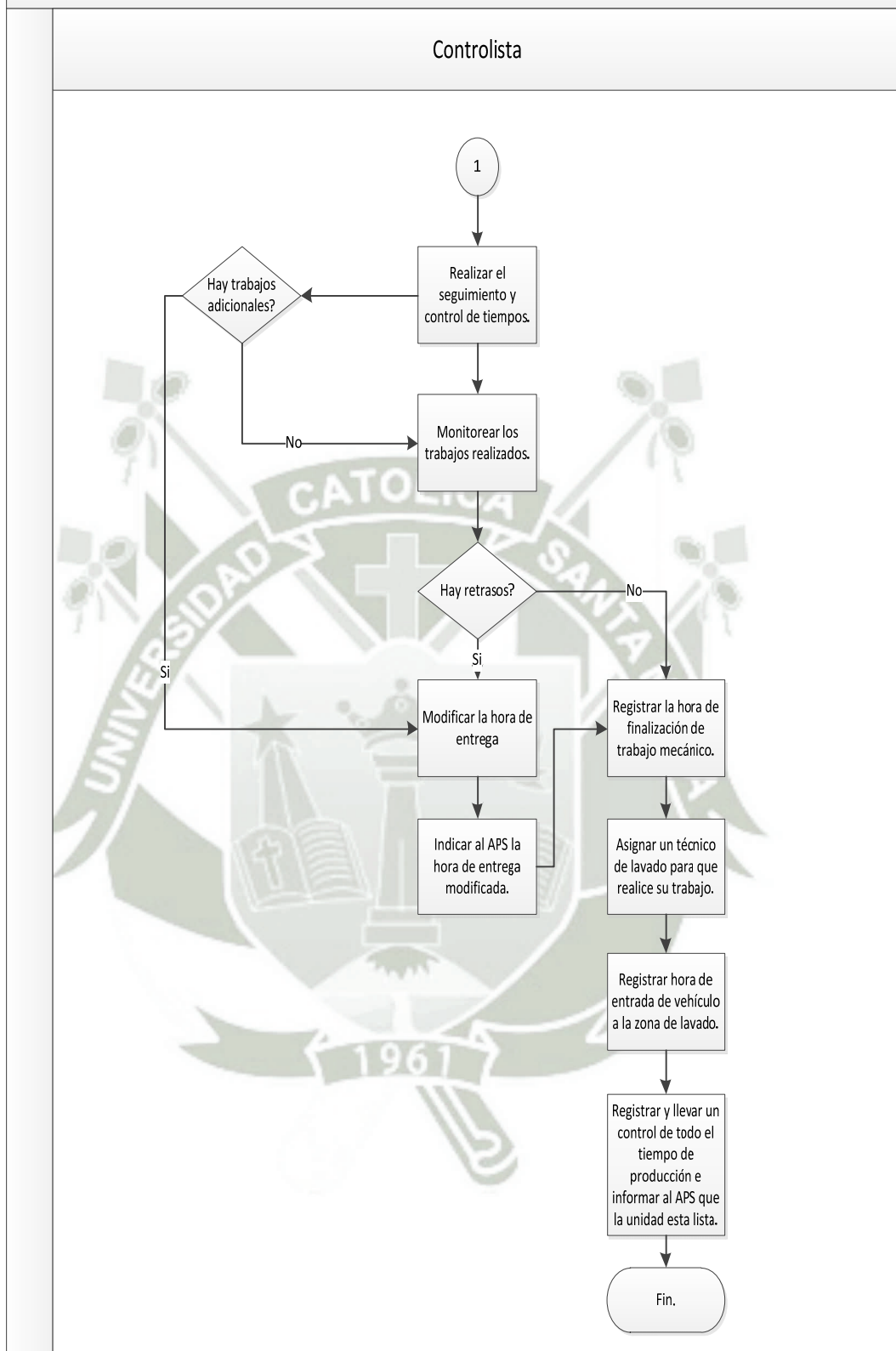
Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 37: Diagrama de Flujo - Control de Trabajo



PROCEDIMIENTO CONTROL DE TRABAJO



Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Figura 38: Descripción de Actividades - Control de Trabajo

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Jefe de Servicios	Pasará las citas programadas (RPS-O-002) para el día siguiente, con el APS asignado en cada caso.
Controlista	Según la relación de citas RPS-O-002, los técnicos disponibles (en horas) y los trabajos solicitados por el cliente asignar la hora promesa de mantenimiento limpio.
	Asignar el técnico a cada trabajo según la matriz de habilidades, la descripción del trabajo solicitado y la tabla de tiempos.
	Entregar el registro de citas con los tiempos estimados de entrega a los APS, y vigilancia.
	Confirmar la hora de entrega promesa cuando la unidad ingresa al CS y es recibido por los APS, con los trabajos adicionales que se soliciten.
	En caso de que se requieran más servicios adicionales, ver la matriz de habilidades y asignar el trabajo al técnico adecuado.
	Realizar el seguimiento y control de tiempos del CS, modificando los tiempos de entrega en caso de adicionales o paradas no programadas.
	Monitorear la productividad, la eficiencia y la capacidad del taller.
	Registrar la hora de finalización de

	trabajos mecánicos.
	Asignar técnico de lavado, realizar seguimiento a las horas.
	Registrar vehículo listo para entrega en la pizarra de los APS asignada para este fin.
	Programar las horas extras de los técnicos mecánicos, según carga de trabajo.
	Realizar el registro y control de las horas extras de los técnicos para su pago respectivo.
	Asignar y programar el trabajo mecánico para las unidades de carrocería y pintura que lo requieran.
	En caso de que se requiera un trabajo de un tercero, coordinar con él para la realización del mismo.
	Realizar el seguimiento, para que en caso de retraso cambiar la hora promesa.
	Realizar informe de eficiencia y productividad del CS e informe de vehículos ingresados por APS.

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

8. Registros

Figura 39: Registros - Control de Trabajo

Nombre del registro	Forma de Resguardo de registros y reportes	Tiempo de Resguardo de los registros y reportes	Disposición final de los registros	Forma de Captura y periodicidad	Forma de Clasificación	Tipo de Reporte a ser generado y periodicidad en su elaboración	Lista controlada de distribución	Responsable de la custodia, recuperación y respaldo de los registros y reportes
Control de Citas y Trabajos	Digital	3 Años	Destrucción	Digital Diario	Por Fecha	-	Jefe de Servicios - Controlista	Líder DSI

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

9. CONTROL DE REVISIONES

EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA EN VIGOR
0	Documento Original	Master Kaizen	Para Aprobación
1	<ul style="list-style-type: none"> Se cambió el nombre del procedimiento de "Asignación de Trabajos" a "Control de Trabajos" Se incluyó el proceso de monitoreo de la productividad, eficiencia y capacidad del taller 	Master Kaizen	01/03/2013
2	<ul style="list-style-type: none"> Especificación del objetivo. Descripción de cómo se asigna el trabajo. Adición de trabajos de terceros 	Master Kaizen	11/04/2013

10. DISTRIBUCIÓN

No. DE COPIA	PUESTO
1	Gerente de Servicios
2	Jefe de Servicios
3	Master Kaizen

11. APROBACIÓN

Gerente de Servicios	Jefe de Servicios
Rafael Lucioni	María Teresa Rúa
Fecha:	Fecha:



	<p>PROCEDIMIENTO OPERATIVO</p>	<p>CÓDIGO: PPS-O-052</p>
	<p>SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS</p>	<p>EDICIÓN: 001</p>

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer un sistema de seguimiento y entrega de vehículos de los clientes que acuden al Centro de Servicio para mantenimiento preventivo y/o correctivo, equipamiento, carrocería y pintura; a fin de asegurar que esta actividad sea ejecutada de forma eficaz y eficiente, y con ello, cubrir satisfactoriamente, tanto las expectativas del cliente en lo que se refiere a la asesoría que espera recibir en la recepción de su vehículo, y durante la realización del servicio que solicita.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los vehículos que ingresan al Centro de Servicio para mantenimiento preventivo, equipamiento, carrocería y pintura, y trabajos correctivos.

3. INSUMOS Y PRODUCTO O SERVICIO OBTENIDO

Insumo	Orden de Reparación.
Producto	Entrega de vehículos, logrando la satisfacción del cliente.

4. RESPONSABILIDADES

Figura 40: Responsabilidades - Seguimiento y entrega de vehículos

NIVELES DE RESPONSABILIDAD	RESPONSABLES
Responsable de Implementar y Mantener: Asegurar el desarrollo del procedimiento y brindar los recursos necesarios.	Gerente de Servicio
Responsable de Verificación: Inspeccionar el cumplimiento de las actividades de cada procedimiento	Jefe de Servicio
Responsable de Ejecutar: Efectuar las actividades definidas en el presente procedimiento	Asesor Profesional de Servicio, Técnicos, Personal de Lavado, Asesor de Atención al Cliente

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

Figura 41: Definiciones y siglas - Seguimiento y entrega de vehículos

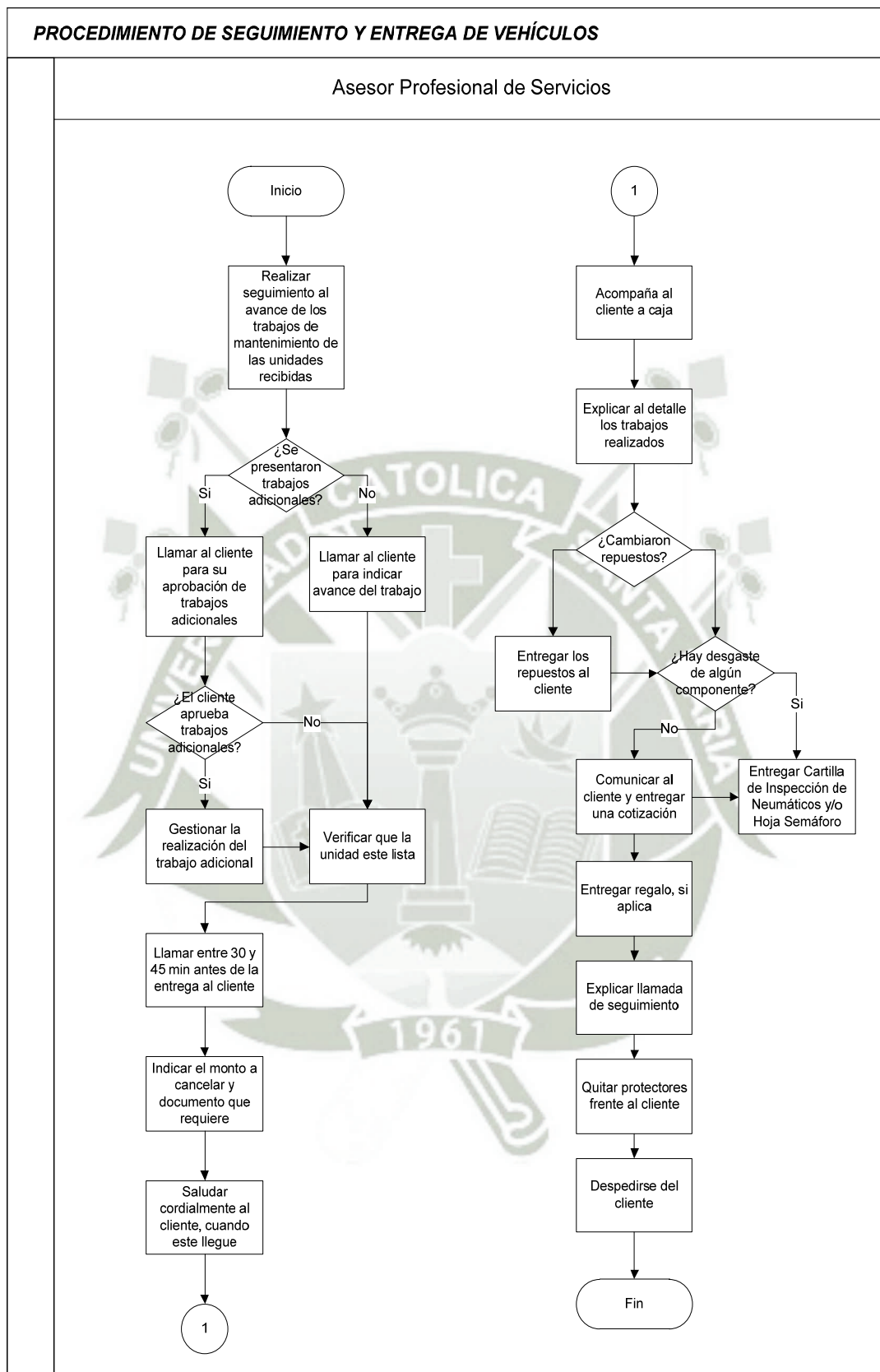
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Centro de Servicio	Lugar físico donde se realizan los mantenimientos preventivos, correctivos mayores y trabajos de carrocería y pintura.

Orden de Reparación	Formulario que guarda toda la historia del servicio que se realiza en el vehículo; proporcionando el flujo de la información para solicitar, planear, programar, supervisar, ejecutar, registrar y analizar el desempeño del trabajo realizado.
Mantenimiento Preventivo	Son todas aquellas acciones necesarias para conservar la función de un vehículo.
Mantenimiento Correctivo	Son todas aquellas acciones necesarias para restituir la función de un vehículo.
Hoja Diagnóstico	<p>Hojas especiales preparadas de fábrica, a modo de cuestionario, para poder dar luz sobre la falla.</p> <p>Estas hojas ayudarán a los técnicos en una mejor detección de la falla y arreglo de la misma.</p>
OR	Hoja donde se registra los datos del cliente y su vehículo, así como los detalles del mantenimiento que se le tiene que hace a la unidad.
APS	Asesor Profesional de Servicio. Profesional encargado de la recepción, seguimiento y entrega de la unidad; con contacto directo con el cliente.

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 42: Diagrama de flujo - Seguimiento y entrega de vehículos



Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Figura 43: Descripción de actividades - Seguimiento y entrega de vehículos

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<p style="text-align: center;">APS</p>	<p>Realizar el seguimiento a las unidades recibidas, coordinar con el mecánico a cargo y controlista, el avance del servicio solicitado por el cliente así como los adicionales encontrados para poder indicarle al cliente los servicios realizados a la hora de la entrega.</p>
	<p>Llamar al cliente, indicando el avance de los trabajos. (Si aplica).</p>
	<p>Consultar con el cliente la aprobación del algún trabajo adicional detectado e indicar el diagnóstico y las ventajas de realizar el trabajo adicional, de no autorizarse el trabajo adicional explicar las consecuencias. Registrar en la OR.</p>
	<p>Verificar la culminación de todos los trabajos, y que la unidad se encuentre limpia antes de llamar al cliente para acordar la entrega (45 minutos antes de la hora promesa). En caso de detectarse retrasos dentro del proceso de reparación comunicar al cliente la nueva hora promesa explicando el porqué del retraso.</p>
	<p>Llamar al cliente entre 30 y 45 minutos antes de la entrega e indicar el monto a pagar y el tipo de documento que requiere. (Si es factible).</p>
	<p>Cuando el cliente se presente a recoger su vehículo, saludar cordialmente y acompañarlo a caja para el pago del servicio (factura/boleta debe estar lista en</p>

	caja).
	Coordinar con el técnico de lavado para llevar el vehículo a la zona de entrega.
	Cuando el cliente haya pagado el servicio, explicar los detalles del servicio y los cargos.
	Entregar al cliente los repuestos cambiados (si aplica).
	Entregar y explicar la hoja semáforo (archivar la copia con la OR).
	En caso se encuentre algún desgaste de componente para un próximo servicio, indicar al cliente y entregar una cotización.
	Entregar algún regalo (llavero, franela, lápiz, ambientador, franela, gorro, casaca o manta) según el monto facturado (cuando aplique) y el libro de garantía correctamente sellado.
	Hacer firmar la conformidad de entrega del cliente en la Orden de Reparación (OR).
	Explicar la llamada de seguimiento de 48 horas que recibirá el cliente así como la escala de calificación que se aplica en la encuesta ISC.
	Quitar los protectores en presencia del cliente.
	Despedir al cliente cordialmente.

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

8. REGISTROS

Figura 44: Registros - Seguimiento y entrega de vehículos

Nombre del Registro	Forma de Resguardo de registros y reportes	Tiempo de Resguardo de los registros y reportes	Disposición final de los registros	Forma de Captura y periodicidad	Forma de Clasificación	Tipo de Reporte a ser generado y periodicidad en su elaboración	Lista controlada de distribución	Responsable de la custodia, recuperación y respaldo de los registros y reportes
Archivo de Ordenes de Reparación	Archivo	3 Años	Dstrucción	Manual, Diario	por Fecha según APS		Jefe de Servicios, Gerente de Servicio	Líder DSI

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

9. CONTROL DE REVISIONES


EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA EN VIGOR
0	Documento Original	Master Kaizen	Para Aprobación
1	Especificación del KPI y del proceso de seguimiento	Master Kaizen	09-04-2013

10. DISTRIBUCIÓN

No. DE COPIA	PUESTO
1	Gerente de Servicios
2	Jefe de Servicios
3	Master Kaizen

11. APROBACIÓN

Gerente de Servicios	Jefe de Servicios
Rafael Lucioni	María Teresa Rúa
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	CÓDIGO: PPT-O-051
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO MAYOR	EDICIÓN: 002

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO MAYOR

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo definir los lineamientos a seguir el técnico mecánico cuando se realiza un mantenimiento preventivo mayor en el Centro de Servicio.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todas las unidades que ingresen al Centro de Servicios para un Mantenimiento Preventivo Mayor.

3. INSUMOS Y PRODUCTO O SERVICIO OBTENIDO

Insumo	Repuestos, aceite, hoja semáforo, trapos, y otros
Producto	Mantenimiento Preventivo Mayor

4. RESPONSABILIDADES

Figura 45: Responsabilidades - Mantenimiento Preventivo Mayor

NIVELES DE RESPONSABILIDAD	RESPONSABLES
Responsable de Implementar y Mantener: Asegurar el desarrollo del procedimiento y brindar los recursos necesarios.	Gerente de Servicios

Responsable de Verificación: Inspeccionar el cumplimiento de las actividades de cada procedimiento.	Jefe de Taller
Responsable de Ejecutar: Efectuar las actividades definidas en el presente procedimiento.	Técnico Mecánico

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

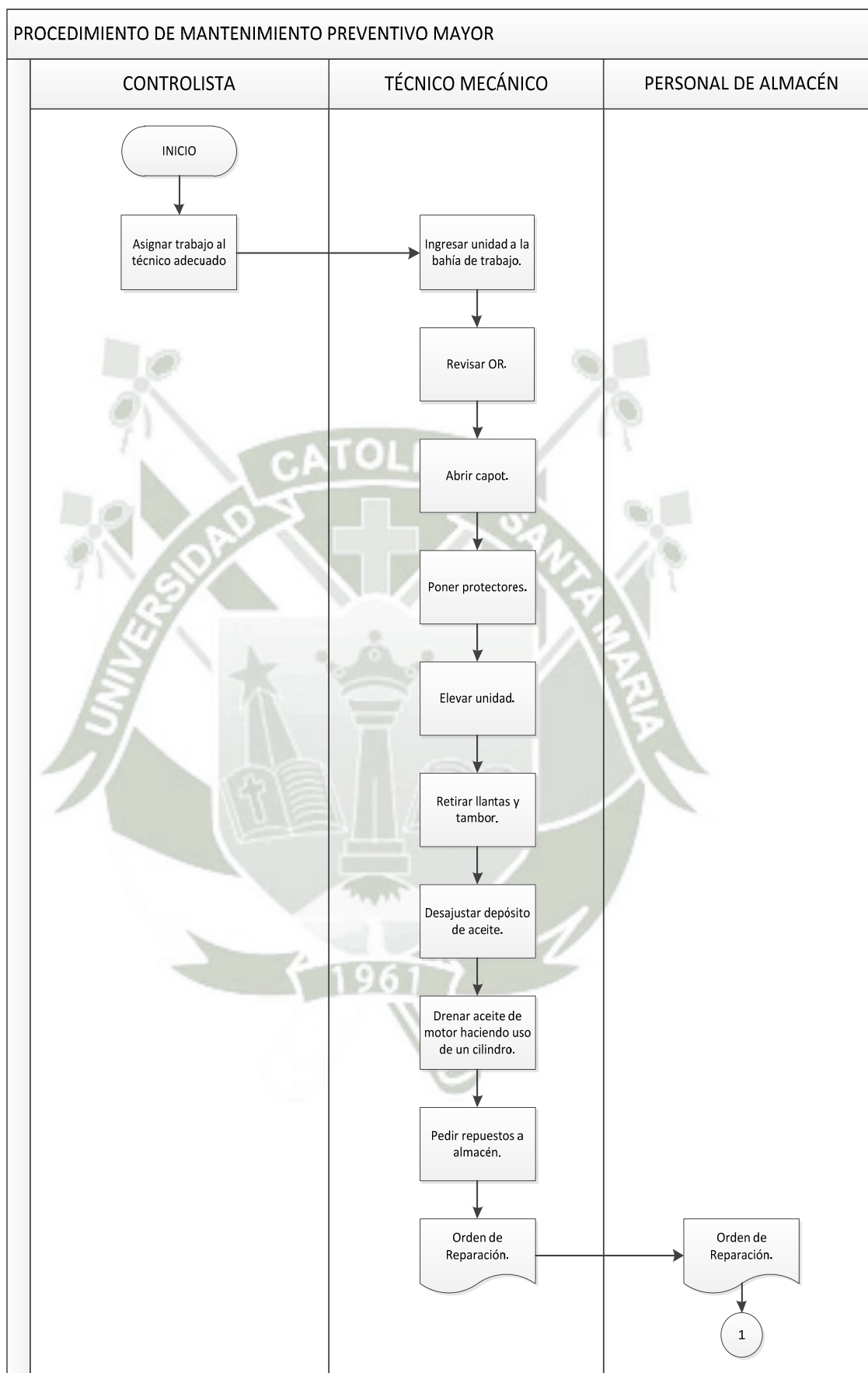
Figura 46: Definiciones y siglas - Mantenimiento Preventivo Mayor

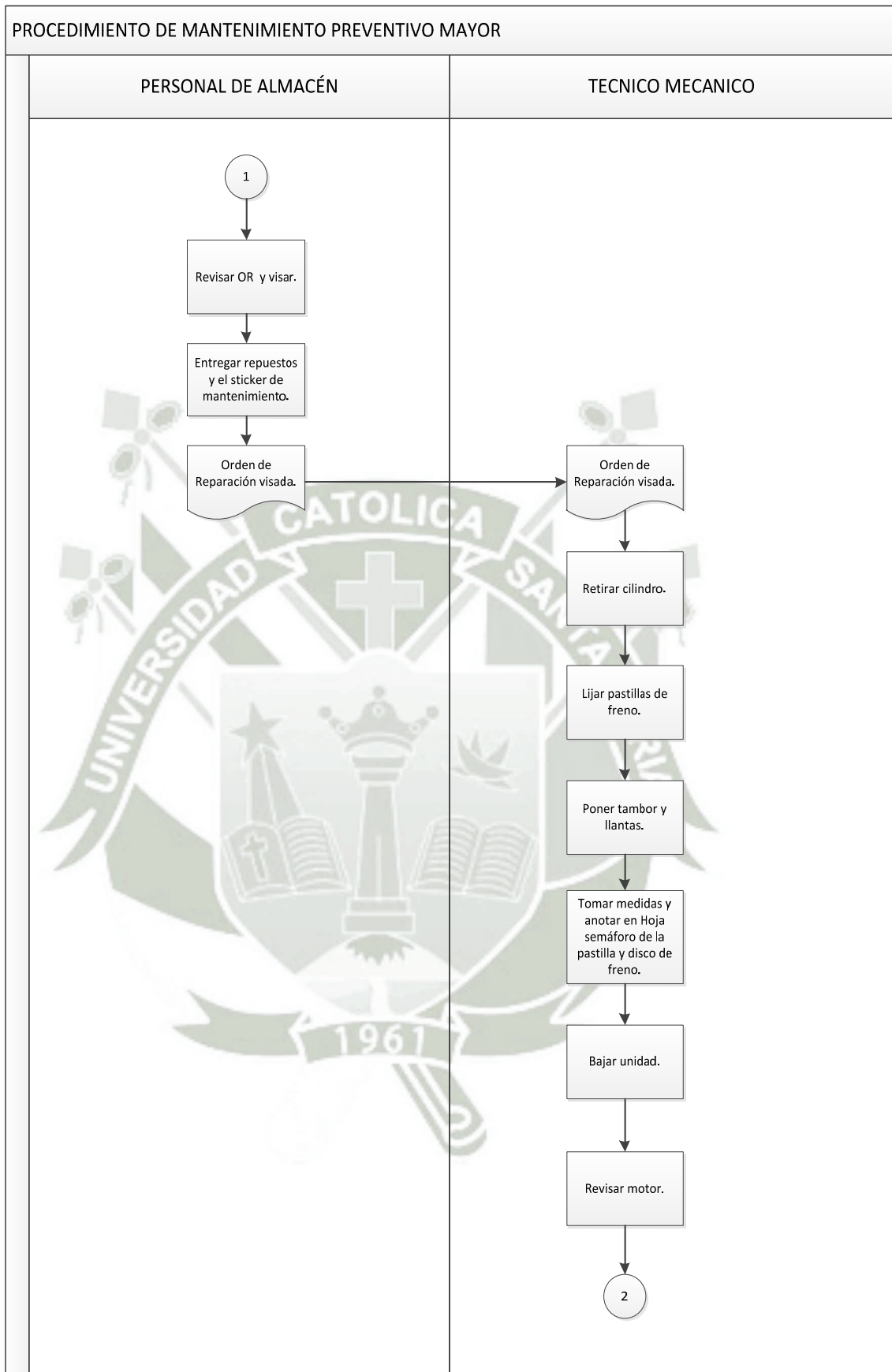
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
CS	Centro de Servicio, lugar físico donde se realiza el servicio de mantenimiento preventivo menor.
Mantenimiento Preventivo Mayor	Son todas aquellas acciones necesarias para conservar la función de un vehículo, después de los 40,000 kms.
OR	Orden de Reparación; formulario que guarda toda la historia del servicio que se realiza en el vehículo; proporcionando el flujo de la información para solicitar, planear, programar, supervisar, ejecutar, registrar y analizar el desempeño del trabajo realizado.

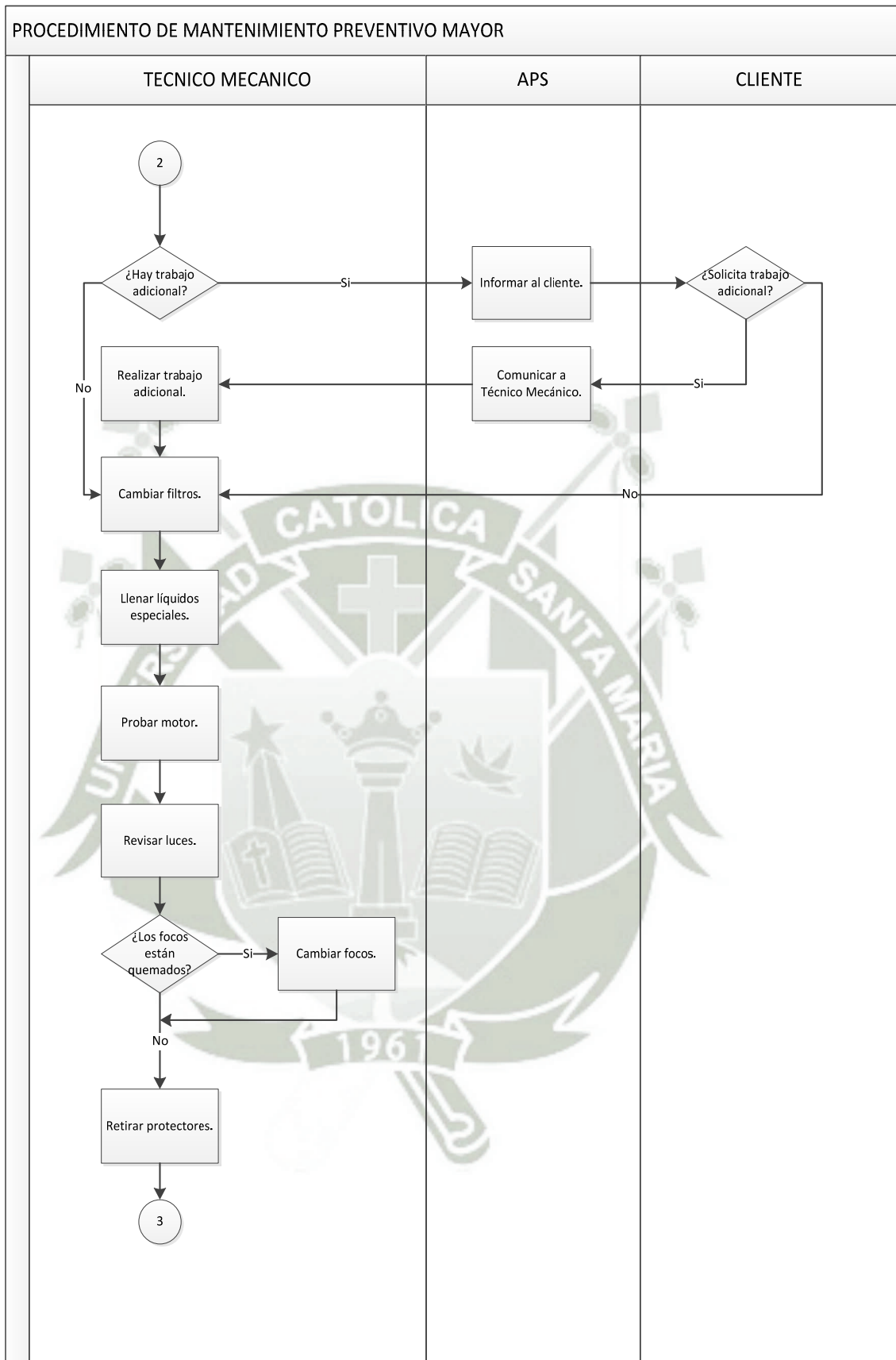
Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

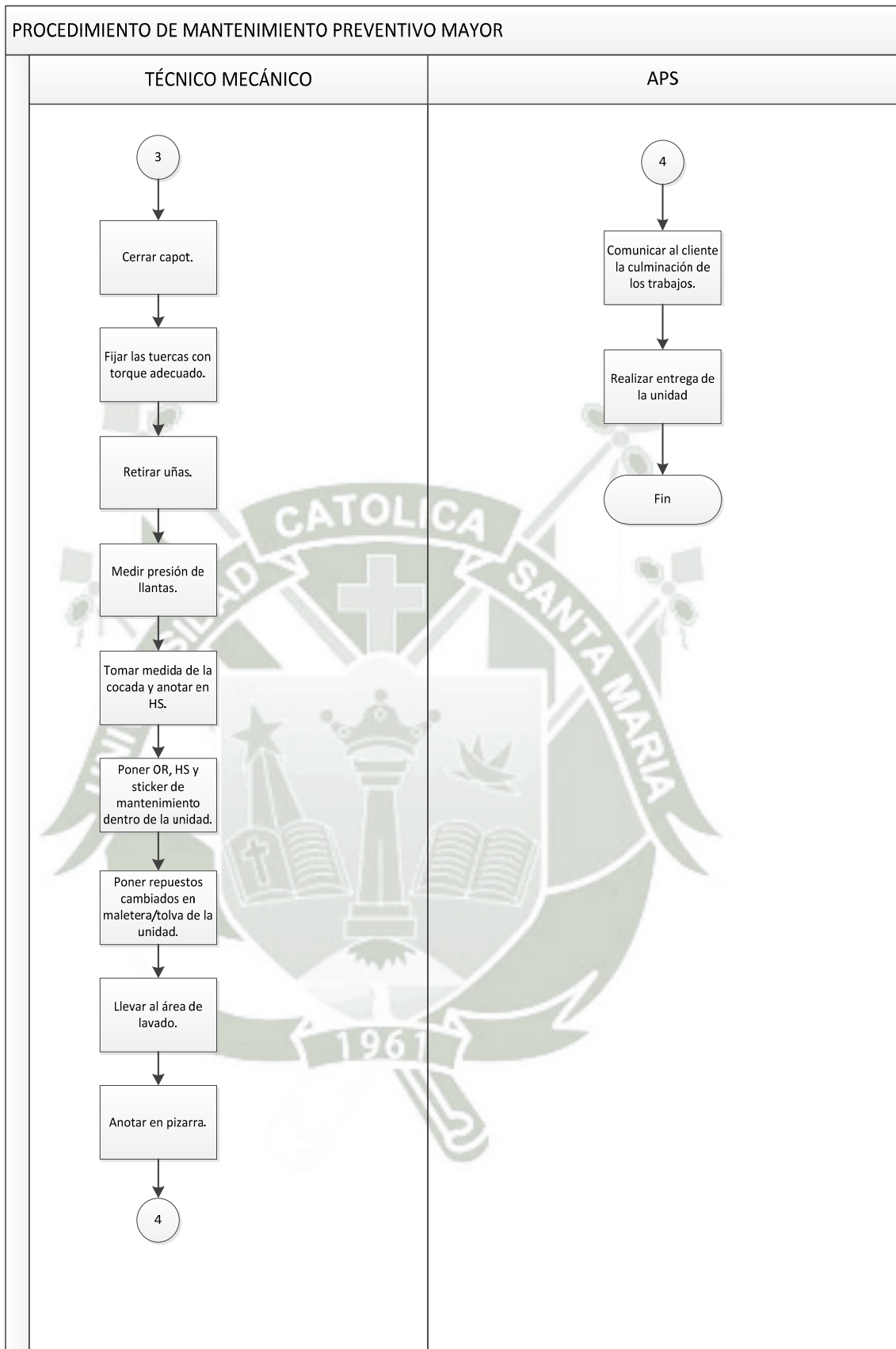
6. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 47: Diagrama de Flujo - Mantenimiento Preventivo Mayor









Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Figura 48: Descripción de actividades - Mantenimiento Preventivo Mayor

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Controlista	Asignar trabajo al técnico adecuado (Según procedimiento de control de trabajos PPT-O-018).
Técnico Mecánico	Ingresar la unidad a la bahía de trabajo.
	Revisar Orden de Reparación (OR).
	Abrir capot.
	Poner protectores.
	Elevar unidad.
	Retirar llantas y tambor.
	Desajustar depósito de aceite.
	Drenar aceite de motor haciendo uso de un cilindro. Pedir repuestos a almacén.
Personal de Almacén	Revisar OR y visar.
	Entregar repuestos y el sticker de mantenimiento con los datos llenos.
	Retirar cilindro.
	Lijar pastillas de freno.
	Poner tambor y llantas.
	Tomar medidas y anotar en Hoja semáforo de las pastillas y disco de freno.
	Bajar unidad.
	Revisar motor.
	En caso de que se encuentre algún trabajo adicional, comunicar al APS para que le confirmen si se realizará el trabajo adicional; en caso de que se confirme, realizar trabajo adicional.
	Cambio de filtros: <ul style="list-style-type: none"> ● Filtro de combustible. ● Filtro de aceite. ● Filtro de aire.

	<ul style="list-style-type: none"> • Filtro de combustible.
	<p>Llenar líquidos especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceite de transmisión. • Refrigerante. • Líquido de freno. • Líquido de dirección. • Líquido limpiaparabrisas.
	Probar motor.
	Revisar luces, en caso de que si están en mal estado cambiar focos.
	Retirar protectores.
	Cerrar capot.
	Fijar las tuercas con torque adecuado.
	Retirar uñas.
	Medir presión de llantas.
	Tomar medida de la cocada y anotar en HS.
	Poner OR, HS y sticker de mantenimiento dentro de la unidad.
	Poner repuestos cambiados en maletera/tolva de la unidad.
	Llevar al área de lavado.
	<p>Anotar en pizarra de lavado, los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nro. De cono. • Placa. • Hora de lavado. • Hora de entrega. • Tipo de lavado. • Mecánico. • APS.
	APS
Realizar entrega del vehículo una vez los trabajos estén terminados, ver procedimiento de seguimiento y entrega de vehículos, con código PPS-O-052	

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

8. REGISTROS

Figura 49: Registro - Mantenimiento Preventivo Mayor

Nombre del Registro	Forma de Resguardo de registros y reportes	Tiempo de Resguardo de los registros y reportes	Disposición final de los registros	Forma de Captura y periodicidad	Forma de Clasificación	Tipo de Reporte a ser generado y periodicidad en su elaboración	Lista controlada de distribución	Responsable de la custodia, recuperación y respaldo de los registros y reportes
OR	Manual	5 años	Dstrucción	Diario - Manual	Según APS	-	Jefe de Taller	Líder DSi
Hoja Semáforo	Manual	5 años	Dstrucción	Diario - Manual	Según APS	-	Jefe de Taller	Líder DSi

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

9. CONTROL DE REVISIONES


EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA EN VIGOR
0	Documento Original	Master Kaizen	Para Aprobación
1	<ul style="list-style-type: none"> Se aumentó el proceso "Asignar Trabajos" Se aumentaron los procesos "Realizar seguimiento al vehículo", "Comunicar al cliente el termino de los trabajos", "Solicitar al cliente aprobación", "Comunicar los trabajos adicionales al técnico mecánico" y "Realizar entrega del vehículo", realizados por el APS Se aumentó la utilización de los documentos de OR y Hoja Semáforo en el diagrama de flujos 	Master Kaizen	01/03/2013
2	<p>Se cambió de orden en la descripción de las actividades:</p> <p>Se modificó el orden de todas las actividades del técnico mecánico:</p>	Master Kaizen	15/04/2013

10. DISTRIBUCIÓN

No. DE COPIA	PUESTO
1	Gerencia Servicios
2	Jefe de Taller
3	Master Kaizen

11. APROBACIÓN

Gerente de Servicios Rafael Lucioni	Jefe de Taller Andy Gonzales
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	CÓDIGO: PPT-O-042
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO MENOR	EDICIÓN: 002

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO MENOR

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo definir los lineamientos a seguir por el técnico mecánico cuando se realiza un mantenimiento preventivo menor en el Centro de Servicio.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todas las unidades que ingresen al Centro de Servicios para un Mantenimiento Preventivo Menor.

3. INSUMOS Y PRODUCTO O SERVICIO OBTENIDO

Insumo	Repuestos, aceite, hoja semáforo, trapos, y otros
Producto	Mantenimiento Preventivo Menor

4. RESPONSABILIDADES

Figura 50: Responsabilidades - Mantenimiento Preventivo Menor

NIVELES DE RESPONSABILIDAD	RESPONSABLES
Responsable de Implementar y Mantener: Asegurar el desarrollo del procedimiento y brindar los recursos necesarios.	Gerente de Servicios
Responsable de Verificación: Inspeccionar el cumplimiento de las actividades de cada procedimiento.	Jefe de Taller

Responsable de Ejecutar: Efectuar las actividades definidas en el presente procedimiento.	Técnico Mecánico
--	------------------

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

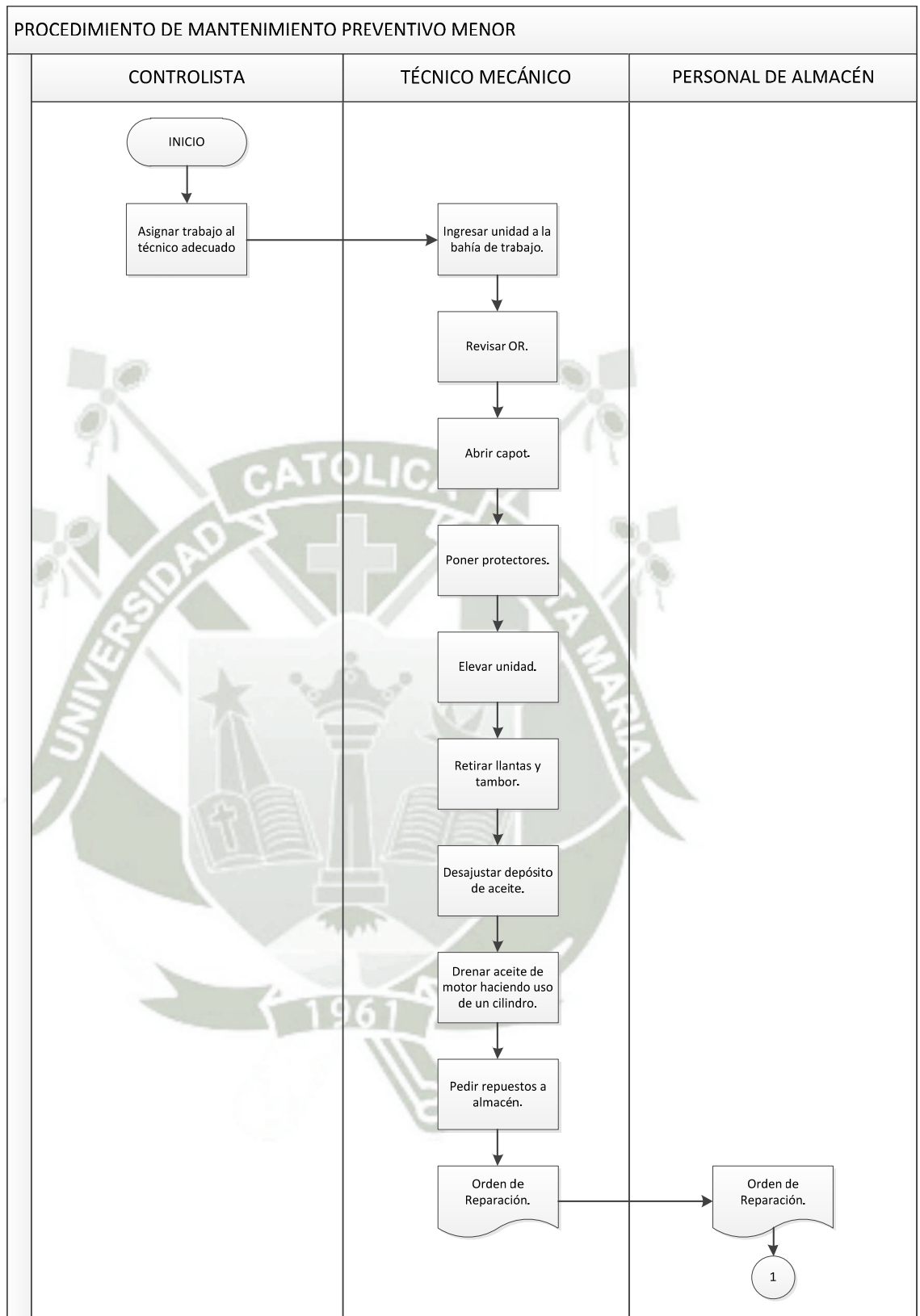
Figura 51: Definiciones y siglas - Mantenimiento Preventivo Menor

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
CS	Centro de Servicio, lugar físico donde se realiza el servicio de mantenimiento preventivo menor.
Mantenimiento Preventivo Menor	Son todas aquellas acciones necesarias para conservar la función de un vehículo, hasta los 35,000 kms.
OR	Orden de Reparación; formulario que guarda toda la historia del servicio que se realiza en el vehículo; proporcionando el flujo de la información para solicitar, planear, programar, supervisar, ejecutar, registrar y analizar el desempeño del trabajo realizado.

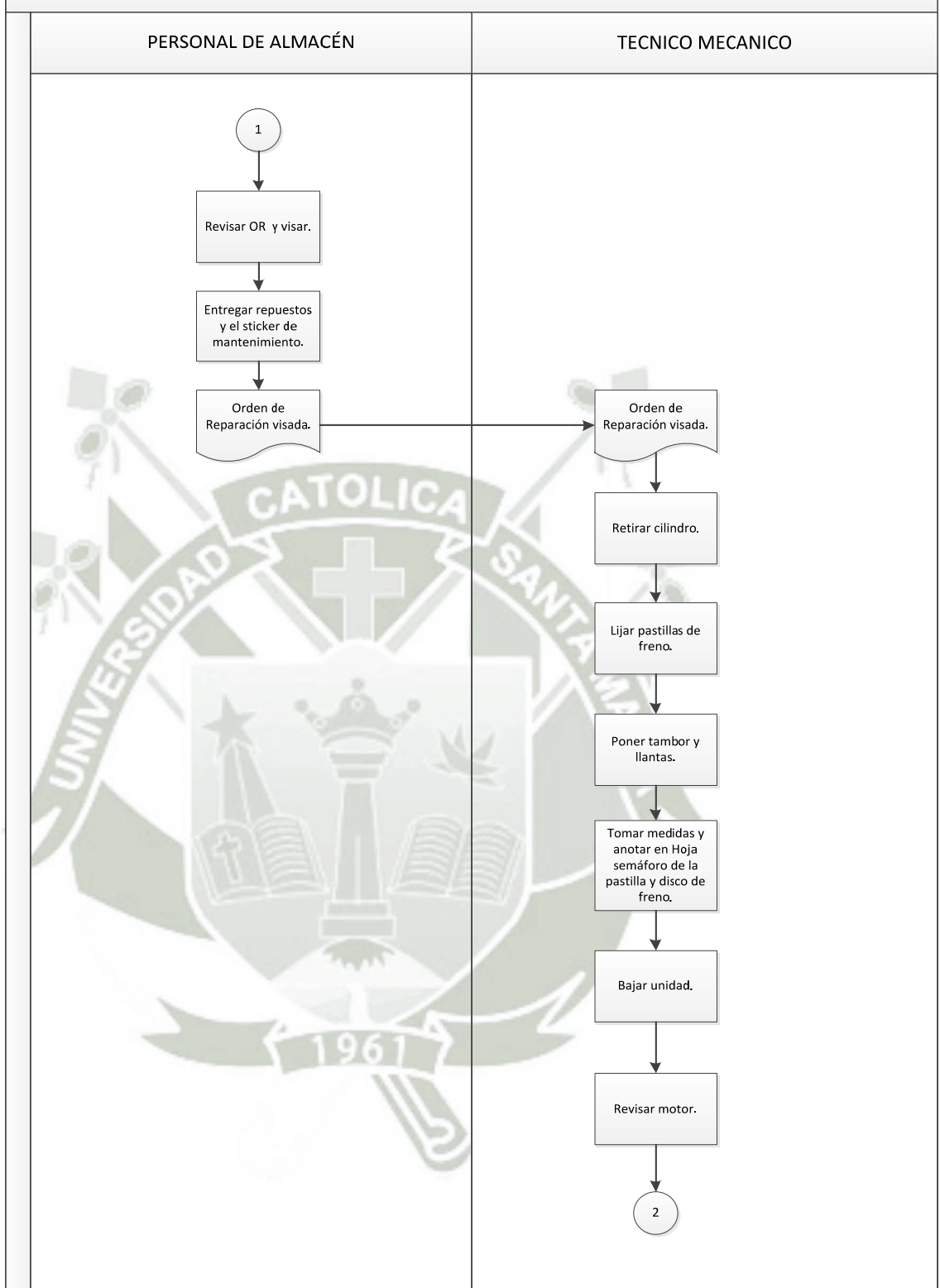
Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

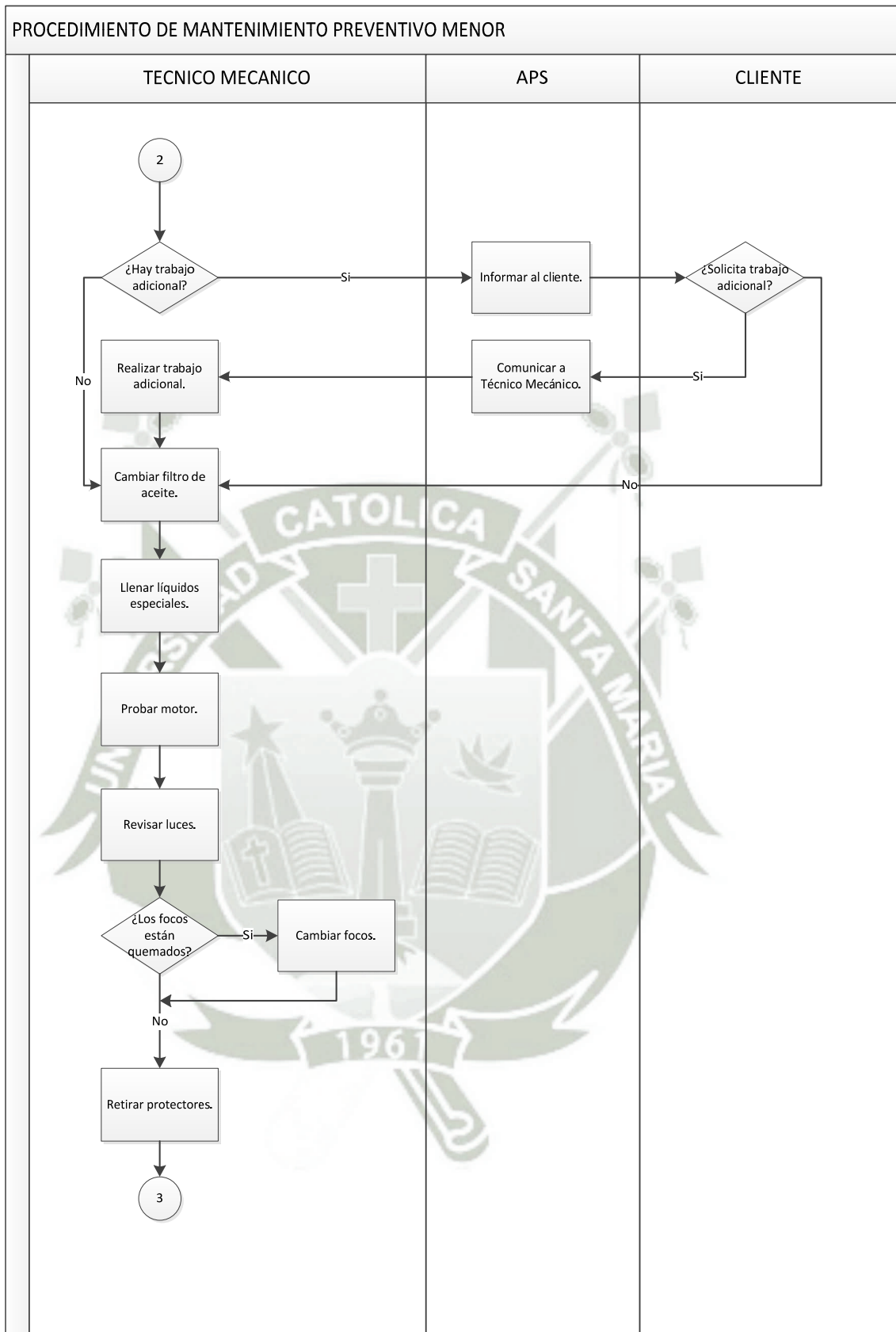
6. DIAGRAMA DE FLUJO

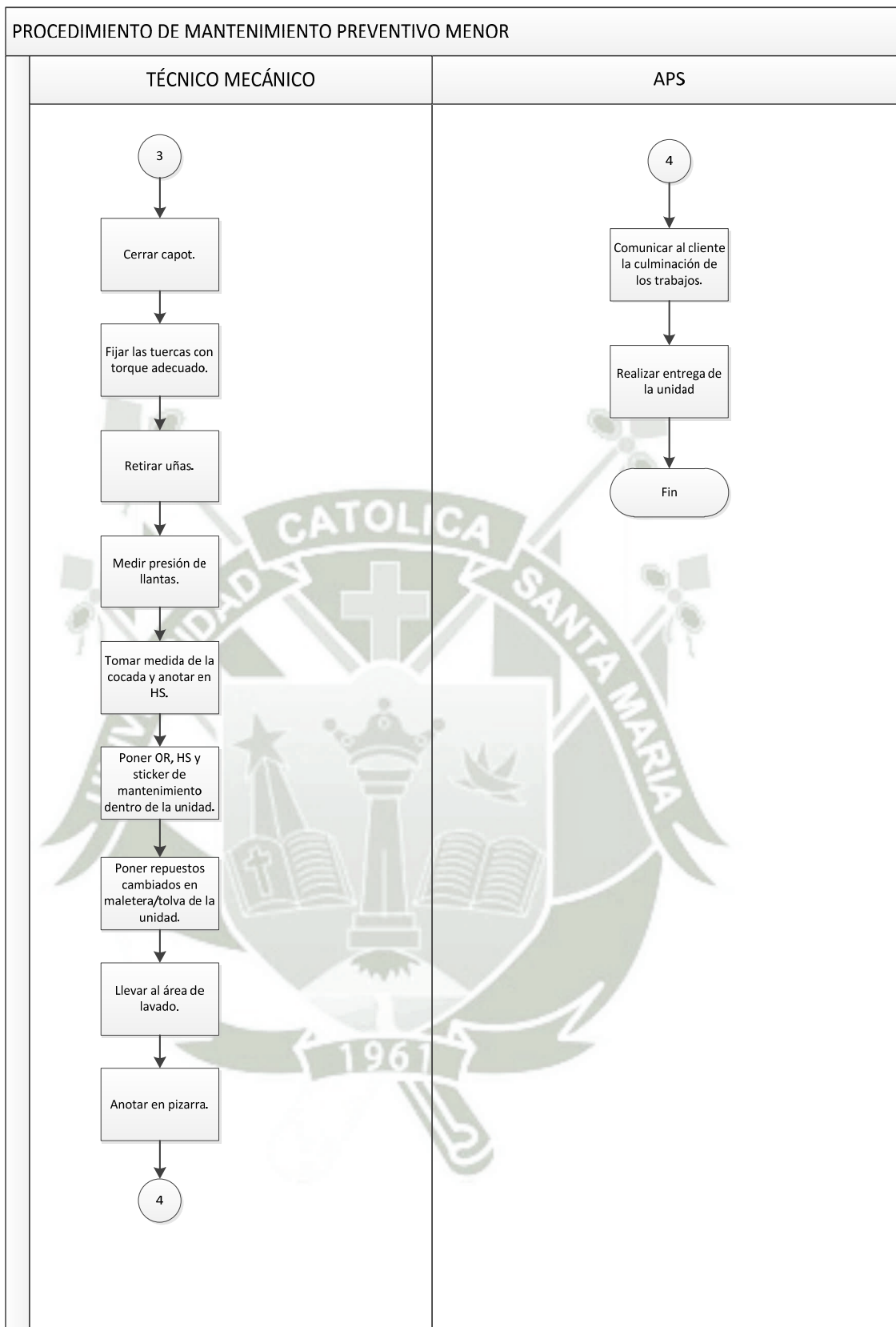
Figura 52: Diagrama de flujo - Mantenimiento Preventivo Menor



PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO MENOR







Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Figura 53: Descripción de actividades - Mantenimiento Preventivo Menor

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Controlista	Asignar trabajo al técnico adecuado (Según procedimiento de control de trabajos PPT-O-018)
Técnico Mecánico	Ingresar la unidad a la bahía de trabajo. Revisar Orden de Reparación (OR). Abrir capot. Poner protectores. Elevar unidad. Retirar llantas de acuerdo al recorrido y tambor. Desajustar depósito de aceite. Drenar aceite de motor haciendo uso de un cilindro. Pedir repuestos a almacén.
Personal de Almacén	Revisar OR y visar. Entregar repuestos y el sticker de mantenimiento con los datos llenos.
Técnico Mecánico	Retirar cilindro. Lijar pastillas de freno. Poner tambor y llantas. Tomar medidas y anotar en Hoja semáforo de las pastillas y disco de freno. Bajar unidad. Revisar motor. En caso de que se encuentre algún trabajo adicional, comunicar al APS para que le confirmen si se realizará el trabajo adicional; en caso de que se confirme, realizar trabajo adicional. Cambio de filtro de aceite. Llenar líquidos especiales:

	<ul style="list-style-type: none"> • Aceite. • Líquido limpiaparabrisas.
	Probar motor.
	Revisar luces, en caso de que si están en mal estado cambiar focos.
	Retirar protectores.
	Cerrar capot.
	Fijar las tuercas con torque adecuado.
	Retirar uñas.
	Medir presión de llantas.
	Tomar medida de la cocada y anotar en HS.
	Poner OR, HS y sticker de mantenimiento dentro de la unidad.
	Poner repuestos cambiados en maletera/tolva de la unidad.
	Llevar al área de lavado.
	<p>Anotar en pizarra de lavado, los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nro. De cono. • Placa. • Hora de lavado. • Hora de entrega. • Tipo de lavado. • Mecánico. • APS.
APS	Comunicar al cliente la culminación de los trabajos para el reajo de los vehículos.
	Realizar entrega del vehículo una vez los trabajos estén terminados, ver procedimiento de seguimiento y entrega de vehículos, con código PPS-O-052

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

8. REGISTROS

Figura 54: Registros - Mantenimiento Preventivo Menor

Nombre del Registro	Forma de Resguardo de registros y reportes	Tiempo de Resguardo de los registros y reportes	Disposición final de los registros	Forma de Captura y periodicidad	Forma de Clasificación	Tipo de Reporte a ser generado y periodicidad en su elaboración	Lista controlada de distribución	Responsable de la custodia, recuperación y respaldo de los registros y reportes
OR	Manual	5 años	Destrucción	Diario - Manual	Según APS	-	Jefe de Taller	Líder DSI
Hoja Semáforo	Manual	5 años	Destrucción	Diario - Manual	Según APS	-	Jefe de Taller	Líder DSI

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

9. CONTROL DE REVISIONES

EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA EN VIGOR
0	Documento Original	Master Kaizen	Para Aprobación
1	<ul style="list-style-type: none"> • Se aumento el proceso “Asignar Trabajos” • Se aumentaron los procesos “Realizar seguimiento al vehículo”, “Comunicar al cliente el termino de los trabajos”, “Solicitar al cliente aprobación”, “Comunicar los trabajos adicionales al técnico mecánico” y “Realizar entrega del vehículo”, realizados por el APS • Se aumento la utilización de los documentos de OR y Hoja Semáforo en el diagrama de flujos 	Master Kaizen	01/03/2013
2	<p>Se cambió de orden en la descripción de las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignar trabajo al técnico administrativo (Según procedimiento de control de trabajos PPT-O-018) – Controlista. - Ingresar la unidad a la bahía de trabajo. – Técnico mecánico. <p>Se modificó el orden de todas las actividades del</p>	Master Kaizen	17/04/2013

	<p>técnico mecánico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar OR. - Abrir capot. - Poner protectores. - Elevar unidad. - Retirar llantas y tambor. - Desajustar depósito de aceite. - Drenar aceite de motor haciendo uso de un cilindro. - Pedir repuestos a almacén. - Retirar cilindro. - Lijar pastilla de freno. - Poner tambor y llantas. - Tomar medidas y anotar en Hoja semáforo de las pastillas y disco de freno. - Bajar unidad. - Revisar motor. - En caso de que se encuentre algún trabajo adicional, comunicar al APS para que le confirmen si se realizará el trabajo adicional; en caso de que se confirme, realizar 		
--	---	--	--


	<p>trabajo adicional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambiar filtro de aceite. - Llenar líquidos especiales. - Probar motor. - Revisar luces, en caso de que si están en mal estado cambiar focos. - Retirar protectores. - Cerrar capot. - Fijar tuercas con torque adecuado. - Retirar uñas. - Medir presión de llantas. - Tomar medida de la cocada y anotar en HS. - Poner OR, HS y sticker de mantenimiento dentro de la unidad. - Poner repuestos cambiados en maletera dentro de la unidad. - Llevar al área de lavado. - Anotar en pizarra. 		
--	---	--	--

10. DISTRIBUCIÓN

No. DE COPIA	PUESTO
1	Gerencia de Servicios
2	Jefe de Taller
3	Master Kaizen

11. APROBACIÓN

Gerente de Servicios	Jefe de Taller
Rafael Lucioni	Andy Gonzales
Fecha:	Fecha:

	<p>PROCEDIMIENTO OPERATIVO</p>	<p>CÓDIGO: PPS-O-001</p>
	<p>LAVADO Y SECADO DE VEHÍCULOS</p>	<p>EDICIÓN: 001</p>

PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y SECADO DE VEHICULOS

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo definir el método para el correcto lavado y secado de vehículos dentro del Centro de Servicios; garantizando un servicio de calidad que satisfaga los requerimientos del cliente.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los vehículos que ingresan al Centro de Servicios para servicio de mantenimiento preventivo, correctivo, equipamiento, carrocería y pintura.

3. INSUMOS O PRODUCTO Y SERVICIO OBTENIDO

Insumo	<p>Agua, Aire, Protector Total, Renovador de Neumáticos, Ante, Micro fibra, Esponjas, Escobilla, Champú, Detergente, Pulverizador, Tornador.</p>
Producto	<p>Vehículo limpio.</p>

4. RESPONSABILIDADES

Figura 55: Responsabilidades - Lavado y secado de vehículos

NIVELES DE RESPONSABILIDAD	RESPONSABLES
Responsable de Implementar y Mantener: Asegurar el desarrollo del procedimiento y brindar los recursos necesarios.	Gerente de Servicio
Responsable de Verificación: Inspeccionar el cumplimiento de las actividades de cada procedimiento	Jefe de Taller
Responsable de Ejecutar: Efectuar las actividades definidas en el presente procedimiento	Técnicos de Lavado y Técnico Mecánico.

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

Figura 56: Definiciones y siglas - Lavado y secado de vehículos

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Lavado	Acción de Limpiar el vehículo con agua.
Secado	Acción de liberar a la carrocería del vehículo los rastros de agua provenientes del lavado.
Aspirar	Acción de retirar polvo, basura, tierra, suciedad del interior del vehículo con la ayuda de una aspiradora.
Enjuagar	Acción de volver a mojar el vehículo con el fin de remover los restos de champú aplicado a la carrocería.
Pistola de agua	Herramienta de lavado que proporciona agua a presión.
Pistola de aire	Herramienta de lavado que proporciona aire a presión.
Aspiradora	Máquina utilizada para aspirar.
Ante	Trozo de tela diseñada para realizar la acción de secado.

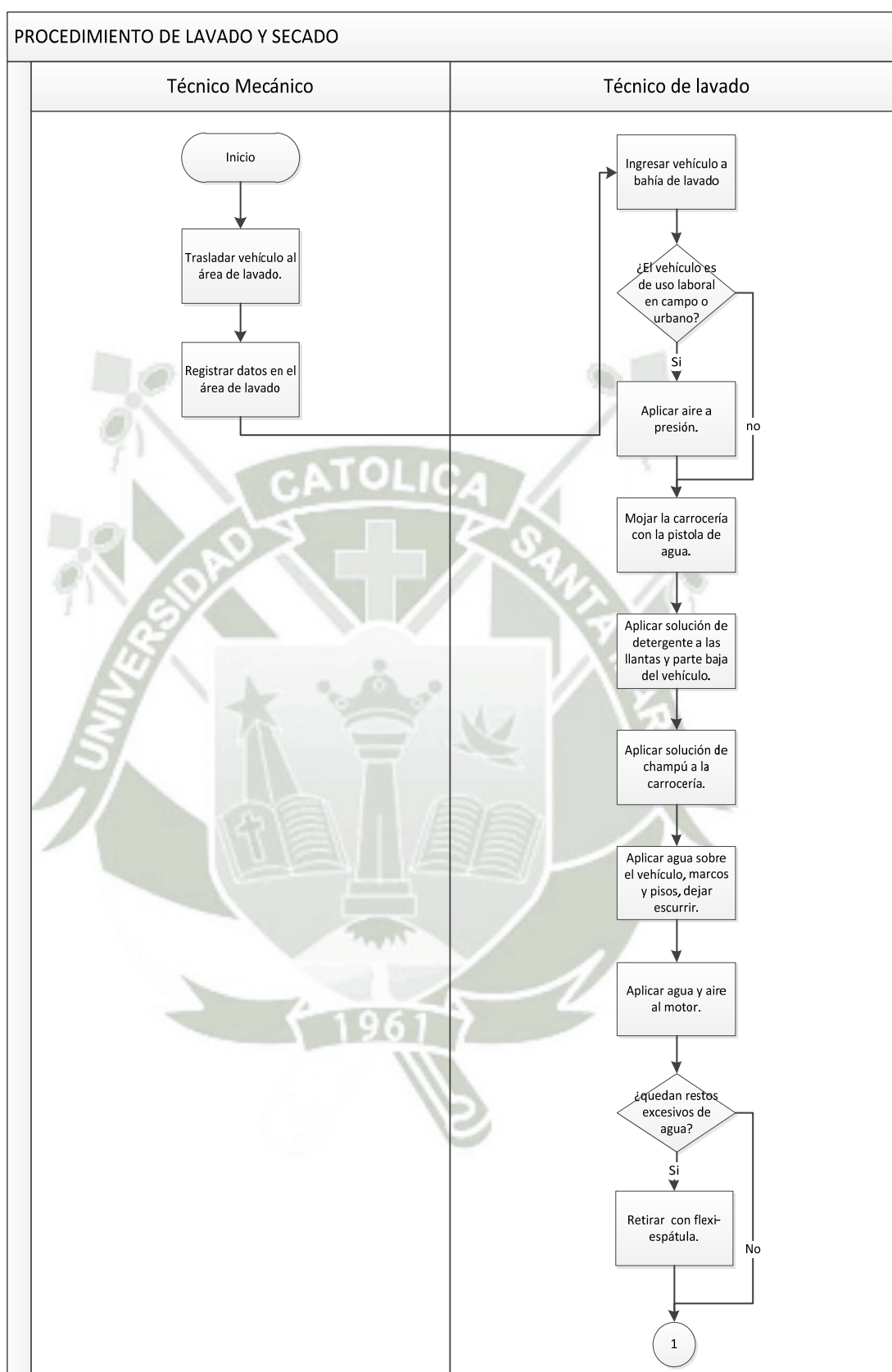
Micro fibra	Trozo de tela de fibra con alta capacidad absorción, utilizada para realizar la acción de secado de vidrios.
Pizarra de Control de Lavado	Pizarra acrílica donde se registran los vehículos a ser lavados.
Flexi-Espátula	Barra de silicona especial para dispersar agua de la carrocería.
APS	Asesor Profesional de Servicio.
Cono	Elemento utilizado para identificar el proceso y orden en el que se encuentra el vehículo dentro del taller.

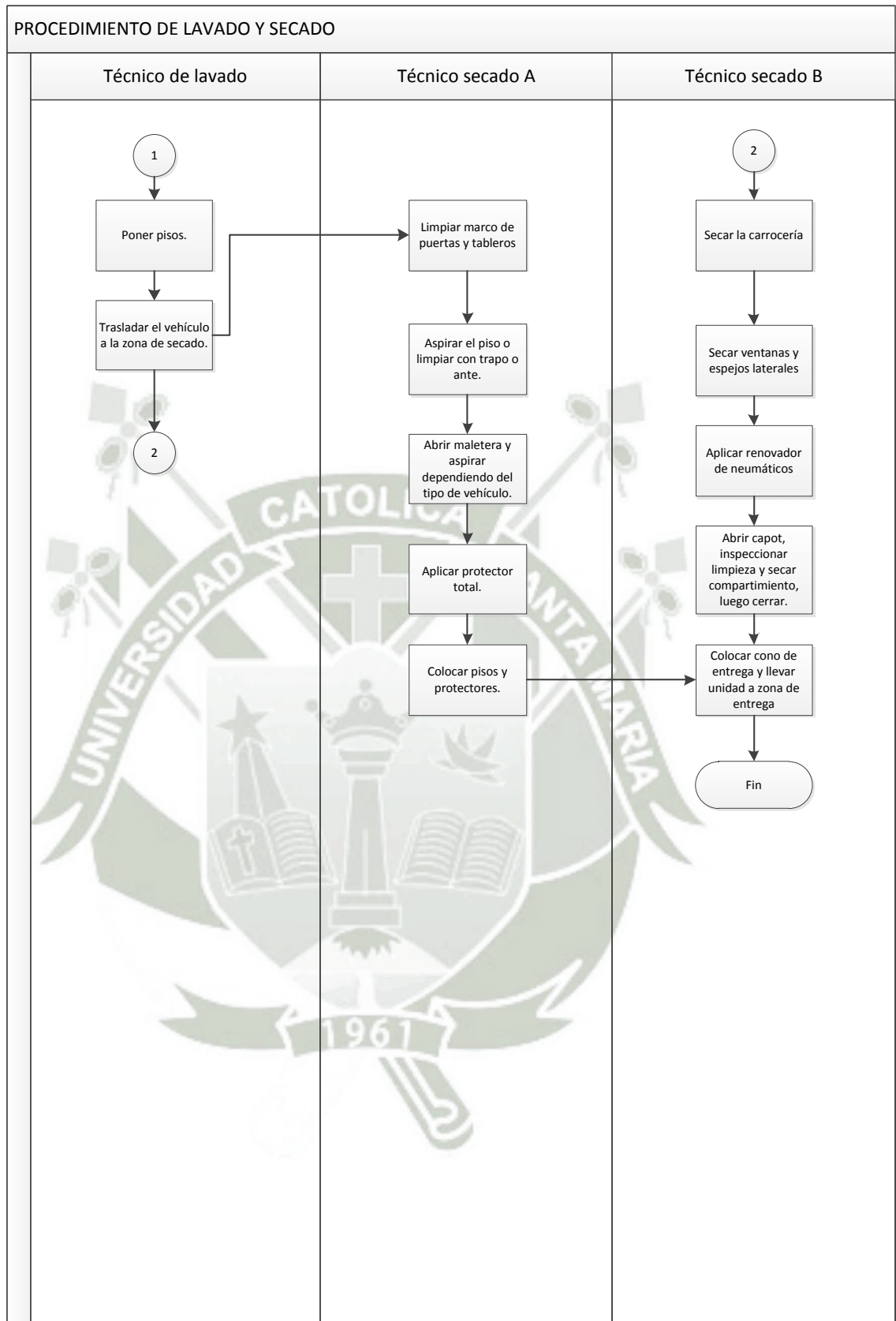
Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



Figura 57: Diagrama de Flujo - Lavado y secado de vehículos





Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Figura 58: Descripción de actividades - Lavado y secado de vehículos

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Técnico Mecánico	Trasladar vehículo al área de lavado.
	Registrar los siguientes datos en la pizarra de control de lavado: <ul style="list-style-type: none"> • El número de cono blanco. • La placa de vehículo. • La hora de ingreso a lavado • La hora de entrega. • Tipo de Lavado (S=de cortesía; F= full salón) • Nombre de Técnico Mecánico • Nombre del APS.
Técnico de Lavado	Tener todas las herramientas e insumos necesarios para la tarea de lavado: <ul style="list-style-type: none"> • Hidrolavadora • Shampoo (150 ml en 20 litros de agua) • Detergente (250ml en 20 litros de agua) • Esponja doble cara (para aplicación de shampoo) • Escobilla para llantas • Manguera de aire a presión • Flexi-espátula (para sacar residuos de agua)
	Ingresar el vehículo, según hora de entrega (prioridad), a la bahía de lavado.
Técnico de Lavado	Aplicar aire a presión, al interior del mismo (solo si se trata de un vehículo de uso laboral en campo; vehículos de uso urbano, solo serán aspirados durante el proceso de secado).
	Mojar la carrocería con la pistola de agua, empezando por el techo y terminando por la parte delantera en sentido antihorario.
	Aplicar solución de detergente a las llantas y parte baja del vehículo.
	Aplicar solución de champú a la carrocería de la unidad.
	Aplicar agua sobre el vehículo y a la vez aplicar agua a los marcos, pisos y dejarlos escurrir.

	<p>Aplicar agua y aire al motor.</p> <p>Retirar restos de agua del vehículo con flexi-espátula de silicona, (solo cuando el vehículo este encerrado y se formen burbujas de agua).</p> <p>Colocar pisos dentro del vehículo en caso se trate de un auto, camioneta cerrada o similar; en caso de camioneta abierta en la tolva.</p> <p>Trasladar el vehículo a zona de secado.</p>
Técnico de Secado A	<p>Tener listos los insumos y herramientas necesarias para la operación de secado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paño microfibra para interiores • Paño microfibra para exteriores • Gamuza antesintético (para carrocería) • Protector de tablero • Renovador de neumáticos • Aspiradora • Paño para aplicación de protector de tablero. <p>Limpiar marcos de puertas, tablero y demás superficies similares.</p> <p>Limpiar piso con trapo o ante, si es alfombrado o en el caso de camionetas, aspirar el interior del vehículo.</p> <p>Abrir maletera y aspirar dependiendo del tipo de vehículo</p> <p>Aplicar protector total al tablero y puertas.</p> <p>Colocar pisos y protectores.</p>
Técnico de Secado B	<p>Secar al detalle la carrocería con paño de ante sintético y verificar que no queden manchas.</p> <p>Secar ventanas y espejos laterales con paño micro fibra y verificar que no queden manchas.</p> <p>Aplicar renovador de neumáticos a las llantas.</p> <p>Abrir capot inspeccionar limpieza del motor y limpiar compartimiento; luego cerrar.</p> <p>Colocar cono de entrega (naranja con negro) y llevar unidad a zona de entrega.</p>

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

8. REGISTROS

Figura 59: Registro - Lavado y secado de vehículos

Nombre del Registro	Forma de Resguardo de registros y reportes	Tiempo de Resguardo de los registros y reportes	Disposición final de los registros	Forma de Captura y periodicidad	Forma de Clasificación	Tipo de Reporte a ser generado y periodicidad en su elaboración	Lista controlada de distribución	Responsable de la custodia, recuperación y respaldo de los registros y reportes
Inspección de Unidades para Entrega	Archivo	3 Años	Dstrucción	Manual, aleatoria	por Fecha	Reporte de resultados obtenidos en la inspección	Jefe de Taller, Gerente de Servicio	Master Kaizen

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

9. CONTROL DE REVISIONES


EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA EN VIGOR
0	Documento Original	Master Kaizen	Para Aprobación
1	Detalle de los insumos y herramientas usadas en el proceso	Master Kaizen	11-04-13

10. DISTRIBUCIÓN

No. DE COPIA	PUESTO
1	Gerente de Servicios
2	Jefe de Taller
4	Master Kaizen

11. APROBACIÓN

Gerente de Servicios	Jefe de Taller
Rafael Lucioni	Andy Gonzales
Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	CÓDIGO: PPA-O-057
	ATENCIÓN EN CAJA	EDICIÓN: 000

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CAJA

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer un sistema de pago de parte de los clientes que acuden al Centro de Servicio por el mantenimiento preventivo y/o correctivo, equipamiento, carrocería y pintura; a fin de asegurar que esta actividad sea ejecutada de forma eficaz y eficiente, y con ello cubrir una buena atención.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento en la atención de caja.

3. INSUMOS Y PRODUCTO O SERVICIO OBTENIDO

Insumo	Servicio de Mantenimiento.
Producto	Boleta, factura.

4. RESPONSABILIDADES

Figura 60: Responsabilidades - Atención en caja

NIVELES DE RESPONSABILIDAD	RESPONSABLES
Responsable de Implementar y Mantener: Asegurar el desarrollo del procedimiento y brindar los recursos necesarios.	Gerente Servicios
Responsable de Verificación: Inspeccionar el cumplimiento de las actividades de cada procedimiento	Gerente Servicios y Jefe de Servicio

Responsable de Ejecutar: Efectuar las actividades definidas en el presente procedimiento	Cajera
---	--------

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

Figura 61: Definiciones y siglas - Atención en caja

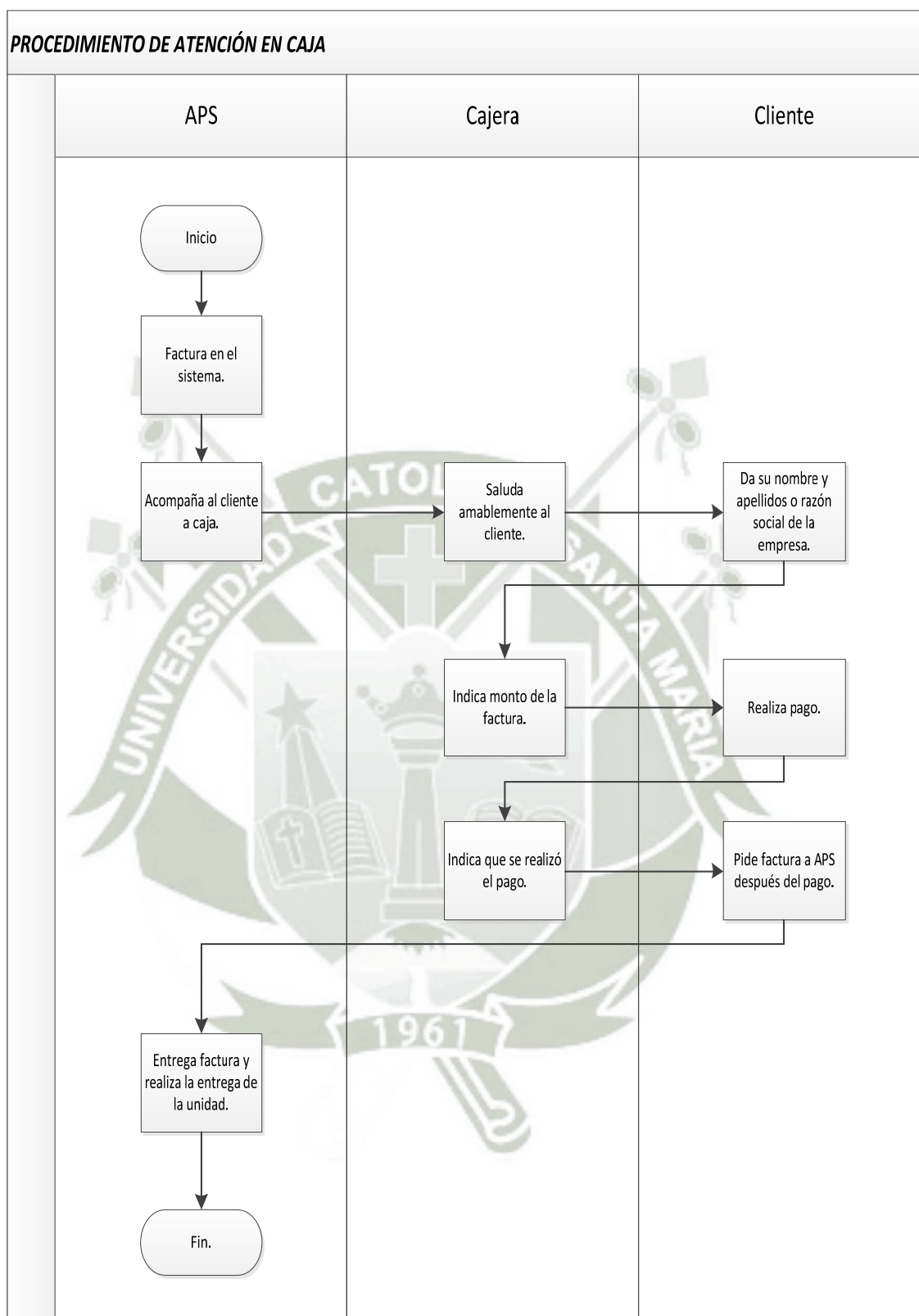
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ISC	Índice de Satisfacción del Cliente, indicador basado en la percepción de los clientes mediante una encuesta estructurada.

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



Figura 62: Diagrama de Flujo - Atención en caja



Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Figura 63: Descripción de actividades

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
APS	APS factura en el sistema.
	APS acompaña al cliente a la Caja.
Cajera	Saluda al cliente amablemente, pide nombre y apellido o razón social de quien esté la factura.
Cliente	Da su nombre y apellido o razón social, para el respectivo pago.
Cajera	Indica monto y consulta si pagará en efectivo o con tarjeta.
Cliente	Realiza pago.
Cajera	Indica que se realizó el pago.
Cliente	Pide factura a APS después del pago.
APS	Entrega factura y realiza la entrega de la unidad según el Procedimiento Seguimiento y Entrega de vehículo PPS-O-052.

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

8. REGISTROS

Figura 64: Registros - Atención en caja

Nombre del Registro	Forma de Resguardo de registros y reportes	Tiempo de Resguardo de los registros y reportes	Disposición final de los registros	Forma de Captura y periodicidad	Forma de Clasificación	Tipo de Reporte a ser generado y periodicidad en su elaboración	Lista controlada de distribución	Responsable de la custodia, recuperación y respaldo de los registros y reportes
Factura o boleto.	Archivero	3 años		Manual, Diario	Por Fecha		Jefe de Ventas	Líder DSI


Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

12. DISTRIBUCIÓN

No. DE COPIA	PUESTO
1	Gerente de Servicios
2	Cajera
4	Master Kaizen

13. APROBACIÓN

Gerente de Servicios	Cajera
Fecha:	Fecha:

	<p>PROCEDIMIENTO APOYO</p>	<p>CÓDIGO: PPT-A-011</p>
	<p>RECLAMO DE GARANTÍA</p>	<p>EDICIÓN: 002</p>

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DE GARANTIA

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo definir el método para realizar el control de los repuestos cambiados por garantía y su rápida ubicación.

2. ALCANCE

Aplicar este procedimiento a todos los vehículos que ingresan al área de taller por garantía.

3. INSUMOS Y PRODUCTO O SERVICIO OBTENIDO

Insumo	Repuestos Originales, Insumos, Accesorios
Producto	Pago de garantía.

4. RESPONSABILIDADES

Figura 65: Responsabilidades - Reclamo de garantía

NIVELES DE RESPONSABILIDAD	RESPONSABLES
<p>Responsable de Implementar y Mantener: Asegurar el desarrollo del procedimiento y brindar los recursos necesarios.</p>	Gerente de Servicio.
<p>Responsable de Verificación: Inspeccionar el cumplimiento de las actividades de cada procedimiento</p>	Jefe de Taller y Jefe de Servicio.

Responsable de Ejecutar: Efectuar las actividades definidas en el presente procedimiento.	Asesor Profesional de Servicio y Técnicos Mecánicos.
--	--

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

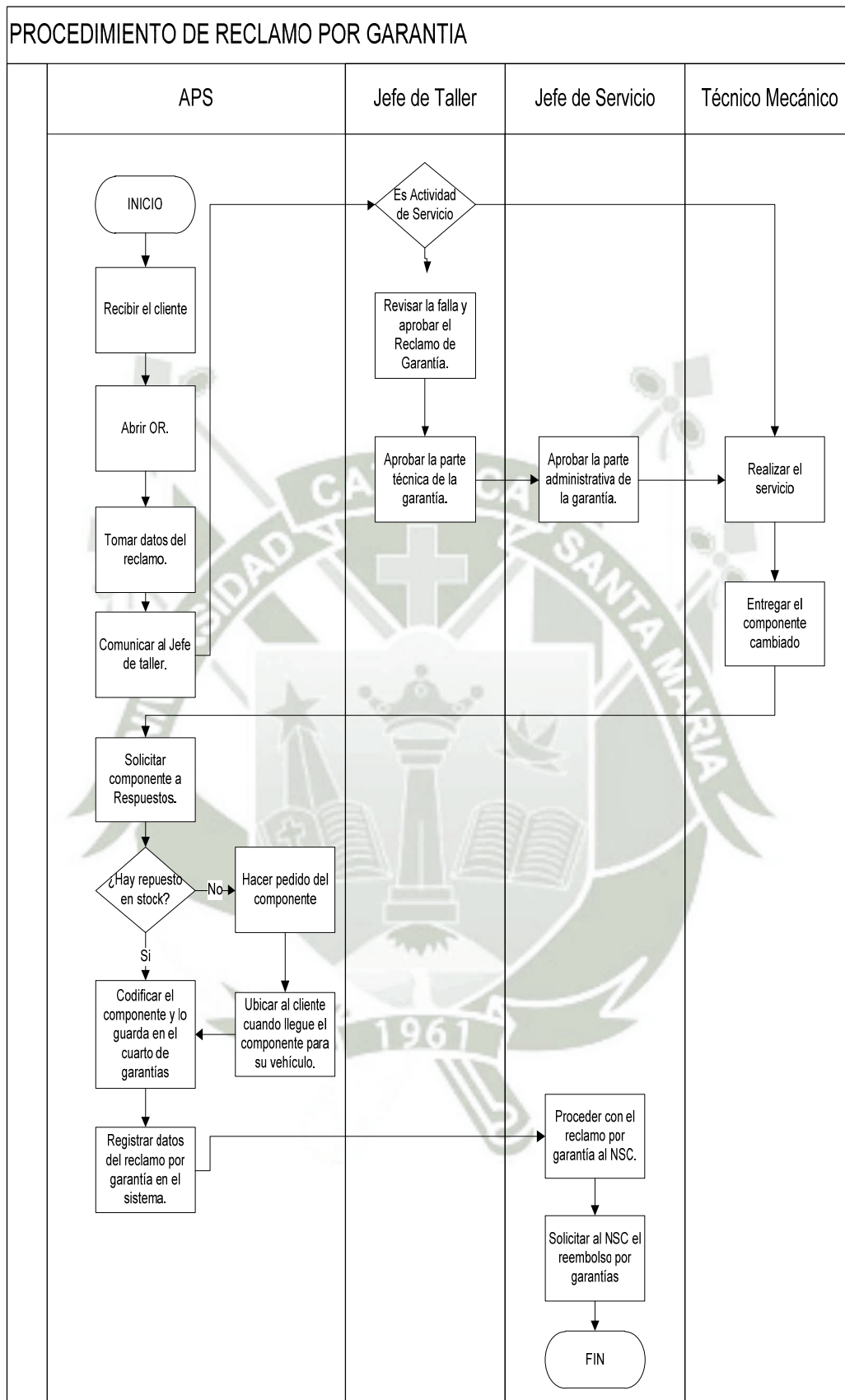
Figura 66: Definiciones y siglas - Reclamo de garantía

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Garantía	Procedimiento por el cual se cambian o reparan piezas dañadas de fábricas que afecte la funcionabilidad de un vehículo nuevo; valida siempre y cuando se cumplan con los mantenimientos preventivos en un concesionario autorizado (representante de marca) y previa evaluación de la falla del componente.
APS	Asesor Profesional de Servicio
Actividad de Servicio	Actividades programadas por el NSC para el cambio de algún componente a un determinado modelo de vehículo.
NSC	National Sales Company, Distribuidor e Importador a nivel nacional, en nuestro caso Maquinarias.

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Figura 67: Diagrama de flujo - Reclamo de garantía



Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Figura 68: Descripción de actividades - Reclamo de garantía

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
APS	Recibir al cliente amablemente.
	Abrir Orden de Reparación.
	Tomar datos del reclamo por garantía o por actividades de servicio; para que se realice algún reclamo por garantía debe cumplir con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Que este dentro del periodo de garantía. • Que haya realizado los servicios de mantenimiento correctivo o preventivo dentro del concesionario. • Que sea la falla de algún componente por fábrica.
	Comunicar al Jefe de Taller.
Jefe de Taller	Revisar la falla y aprobar el Reclamo de Garantía. En caso de las actividades de servicio las garantías son aprobadas inmediatamente.
	Aprobar la parte técnica de la garantía.
Jefe de Servicio	Aprobar la parte administrativa de la garantía.
Técnico Mecánico	Realizar el servicio.
	Entregar repuesto cambiado al Asesor de Servicio con OR.
APS	Solicitar al Departamento de Repuestos. En caso el repuesto no se encuentre en stock y ubicar al cliente cuando llegue su repuesto.
	Guardar los repuestos cambiados manteniendo una codificación en el almacén de garantías.
	Registrar datos del reclamo por garantía en el sistema.
Jefe de Servicio	Realizar mensualmente el reembolso de las garantías al NSC según procedimiento establecido por ellos.

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

8. REGISTROS

Figura 69: Registros - Reclamo de garantía

Nombre del Registro	Forma de Resguardo de registros y reportes	Tiempo de Resguardo de los registros y reportes	Disposición final de los registros	Forma de Captura y periodicidad	Forma de Clasificación	Tipo de Reporte a ser generado y periodicidad en su elaboración	Lista controlada de distribución	Responsable de la custodia, recuperación y respaldo de los registros y reportes
Registro de Inventario de Repuestos.	Archivo Digital	3 Años	Dstrucción	Manual, Diario	por Fecha según APS	Reporte a NSC	Jefe de Servicio, Gerente de Servicio	Líder DSI
Registro de Reclamo de Garantías.	Archivo Digital	3 Años	Dstrucción	Manual, Diario	por Fecha según APS	Reporte a NSC	Jefe de Servicio, Gerente de Servicio	Líder DSI
Registro de Repuestos cambiados por Garantía	Archivo Digital	3 Años	Dstrucción	Manual, Diario	por Fecha según APS	Reporte a NSC	Jefe de Servicio, Gerente de Servicio	Líder DSI

Fuente: Elaboración Propia – Resersur S.A.C.

9.CONTROL DE REVISIONES

EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA EN VIGOR
0	Documento Original	Master Kaizen	Para Aprobación
1	Inclusión de Actividades de Servicio	Master Kaizen	01-03-2013
2	<p>Se adicionó la siguiente actividad para el APV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar datos del reclamo por garantía o por actividades de servicio; para que se realice algún reclamo por garantía debe cumplir con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - Que este dentro del periodo de garantía. - Que haya realizado los servicios de mantenimiento correctivo o preventivo dentro del concesionario. - Que sea la falla de algún componente por fábrica. • Registrar datos del reclamo por garantía en el sistema. 	Master Kaizen	10-04-2013

10. DISTRIBUCIÓN

No. DE COPIA	PUESTO
1	Gerencia de Servicios
2	Jefe de Taller
3	Jefe de Servicios
4	Master Kaizen

11. APROBACIÓN

Gerente de Servicios	Jefe de Servicios	Jefe de Taller
Rafael Lucioni	María Teresa Rúa	Andy Gonzales
Fecha:	Fecha:	Fecha:

CAPITULO VI: EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA

DSI

- Número de estándares que se cumplió

Estándares que se cumplió en la Operación de Servicio

$$\% \text{ Estándares cumplidos} = \frac{\text{N}^\circ \text{ estándares cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ estándares establecidos}}$$

$$\% \text{ Estándares cumplidos} = \frac{44 \text{ estándares cumplidos}}{45 \text{ estándares establecidos}}$$

$$\% \text{ Estándares cumplidos} = 97.78\%$$

Nota: El estándar que no se cumplió fue el N°14 “Se tendrá control de los vehículos enviados trabajos subcontratados”.

ISC (Índice de satisfacción al cliente)

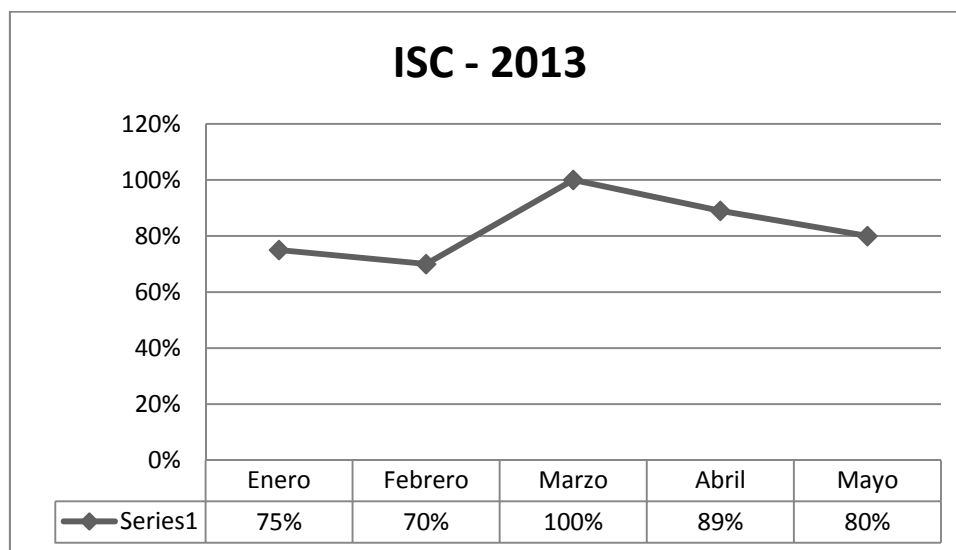
El ISC, es medido por una empresa encuestadora de Puerto Rico, esta encuesta se realizan a todos los clientes que han realizado algún servicio en los concesionarios de Nissan de Latinoamérica.

Cuadro 20: ISC 2013

Mes	ISC
Enero	75%
Febrero	70%
Marzo	100%
Abril	89%
Mayo	80%
Promedio	83%

Fuente: Encuestadora de Puerto Rico

Figura 70: Evolución del ISC 2013



Fuente: Propia - Encuestadora de Puerto Rico

Según los resultados de las encuestas que nos envían, se puede decir que nuestra calificación se encuentra entre buena y excelente.

CALIFICACIÓN

Excelente 84% a 100%

Bueno 70% a 83.9%

Crítico 69.9% o menor

CONCLUSIONES

PRIMERA: Después de la Implementación de los Estándares del DSI de la Nissan Latinoamérica y Caribe (NLAC) aplicado al área de servicio del concesionario Resersur S.A.C. se llega a la conclusión de que el indicador de la variable dependiente “ISC” (Índice de satisfacción al cliente) ha incrementado de un 39% (promedio ISC 2012) a un 83% (promedio ISC 2013).

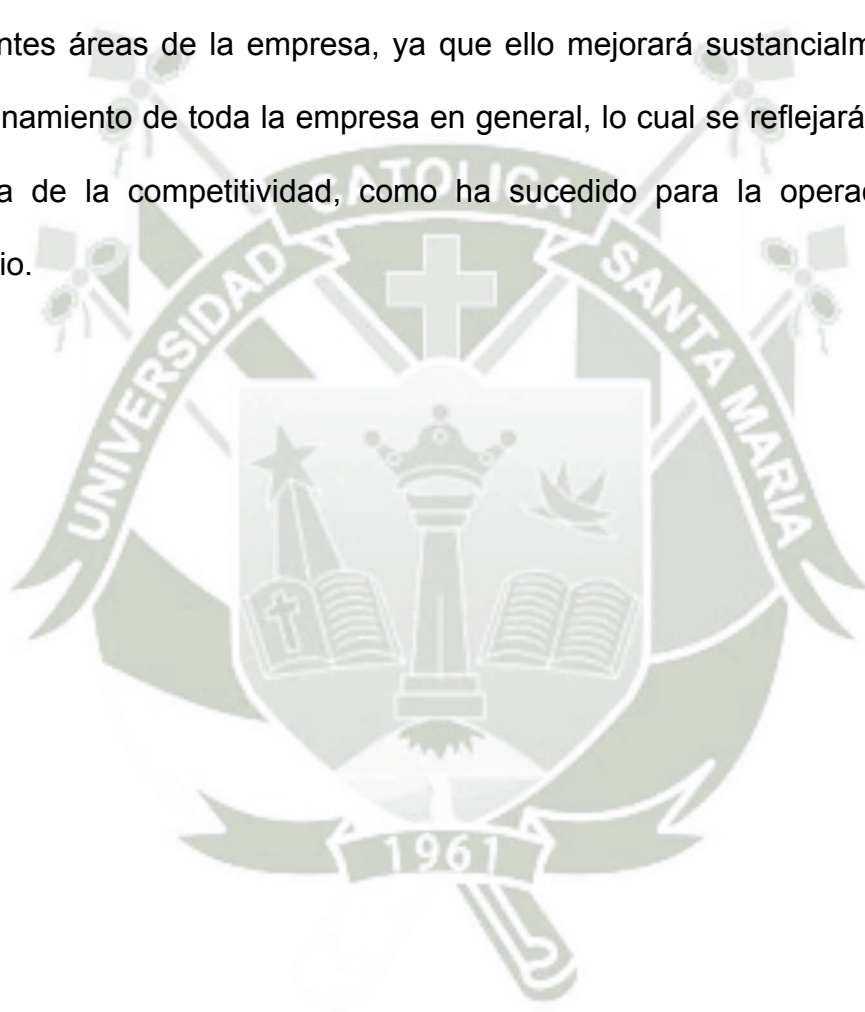
SEGUNDA: Se logró analizar el estado de la empresa Resersur S.A.C. antes de la implementación del DSI, respecto a la calidad de servicio, ya que en el año 2012 la empresa obtuvo un promedio de ISC de un 39%, además cabe mencionar que no se contaba con estándares de calidad.

TERCERA: Se logró implementar el 97.18% de los estándares de calidad establecidos para la operación de servicio; y se desarrolló e implementó 7 procedimientos para el área de servicio.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda seguir con los estándares de calidad para una mejora continua en la operación de servicio.

SEGUNDA: Se debe seguir desarrollando estándares de calidad en las diferentes áreas de la empresa, ya que ello mejorará sustancialmente el funcionamiento de toda la empresa en general, lo cual se reflejará en una mejora de la competitividad, como ha sucedido para la operación de servicio.



BIBLIOGRAFÍA

NISSAN MOTOR CO., LTD DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA – DIVISIÓN DE POSTVENTA GLOBAL [s.a.], Manual de Instrucción Mejora de Operaciones y Ejercicios de Estandarización.

NISSAN MOTOR CO., LTD Departamento de Planeación Estratégica – División de Postventa Global [s.a.], Manual de Instrucción 5S.

NISSAN MOTOR CO., LTD GLOBAL SERVICE ENGINEERING DEPARTMENT 2008 - Nissan Service Tool & Equipment Standards.

NISSAN MOTOR CO., LTD [s.a.], Mantenimiento Periódico Menor Instructivo de trabajo estandarizada.

NISSAN MOTOR CO., LTD [s.a.], Mantenimiento Periódico Mayor Instructivo de trabajo estandarizada.

NISSAN MOTOR CO., LTD 2011, Nissan Service Sales Way – Guía de Servicio.

NISSAN Y TECNOLÓGICO DE MONTERREY, LTD 2011, Explicación del DSI.

CHOQUENAIRA CHALLCO, ROGER - Propuesta de implementación de un Sistema Integrado de Gestión en Industrias Metálicas Arequipa S.A.C. a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007., Arequipa, Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales.

YAÑEZ TEJADA, CLAUDIA GISELL - Propuesta de implementación de un Sistema Integrado Gestión basado en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 basado en la empresa Distribuciones y Servicios CHEM E.I.R.L. Arequipa, Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales.