

Ruta de orden de proceso

Para poder hacer mejoras es necesario conocer en que consiste cada actividad y de esta manera se diagnosticara donde hay factores que retrasan el tiempo de realización de los servicios en esta agencia.

Por eso se observó desde el momento en que el cliente entrega la unidad. Posteriormente se hizo un esquema que describe como la unidad entra y sale de la agencia. (Ver en la figura 4.1). A continuación se describe en qué consiste cada una de las partes que se muestran en la figura 4.1.

IV.1 Cliente

Es esencial pues aquí es donde inicia todo el proceso, gracias a él (sus necesidades para su unidad), el servicio se llevara a cabo.

El cliente tiene tres opciones para ser atendido (recibido):

1ª opción:

Recepción normal

2ª opción:

Recepción con cita programada

3ª opción:

Recepción por valet

En las actividades que le corresponden al asesor se describen más estas opciones que se mencionaron.

IV.2 Asesor

Preparación

Antes de iniciar sus labores el Asesor deberá asegurarse que sus materiales y su área de trabajo estén en orden y limpios (cubículo, torres, etc.), también verificará que tenga en cantidades suficientes el material a utilizar (Ordenes de servicio, hojas de diagnóstico y demás formatos).

Recepción al cliente (Cuando el cliente llega)

El APS (Asesor profesional de servicio) *saluda y da la bienvenida* dentro de los primeros 30 segundos después de la llegada del cliente. El saludo deberá ser cordial y hacerse con voz clara. Ejemplo: buenos días Sr(a), bienvenido(a). Mi nombre es: _____, ¿en qué puedo servirle?

Hay situaciones en las que puede variar este procedimiento, en este caso se plantea lo siguiente en caso de que la situación sea distinta:

Atención al cliente cuando se tiene carga de trabajo

1. De no ser posible atender dentro de los primeros 5 minutos al cliente, el Asesor deberá invitarlo y conducirlo a la sala de espera. El cliente no deberá esperar más de 15 minutos para ser atendido.

2. En caso de existir carga de trabajo el saludo y la bienvenida será realizada por el promotor de estética, quién además, podrá colocar las protecciones del interior de la unidad y canalizar al cliente cuando un asesor se desocupe.

a) El saludo del promotor de estética deberá ser cordial y hacerse con voz clara. Ejemplo: buenos días Sr(a). en un momento le atenderemos.

Recepción normal

Cuando el asesor dió la bienvenida al cliente, inmediatamente se procede a anotar los requerimientos del cliente (esto se puede ver en la parte titulada requerimientos del cliente).

Recepción con cita programada

1. El asesor deberá dar la prioridad en la recepción a los clientes con cita programada, siempre que el cliente llegue a la hora acordada, con las siguientes tolerancias: hasta 10 minutos antes de la hora exacta y un máximo de 10 minutos después de la hora.

2. En caso de que el cliente no haya respetado la tolerancia de tiempo, el asesor le indicará su turno para ser atendido y le explicará la razón.

3. El asesor deberá estar atento a la llegada del cliente, por lo que será responsable de registrar y verificar las citas que se le hayan programado en la bitácora de citas de servicio, así como de imprimir la orden de servicio con los datos de la cita, previa a la llegada del cliente.

4. El asesor toma los requerimientos del cliente

Recepción por valet (esta situación se presenta en muy pocas ocasiones aun así se describe a continuación)

1. A la llegada del chofer trasladista al Centro de Servicio con alguna unidad de cliente deberá entregarle al asesor la orden de servicio y demás papeles que se requieran.

2. Para asegurar que la unidad llegó en las mismas condiciones en que fue entregada al chofer trasladista, el asesor realiza los inventarios interior y exterior de la unidad, identificando claramente el estado de la carrocería, accesorios y valores personales. Anota el resultado de los inventarios en la orden de servicio.

3. Si el asesor detecta algún daño no registrado por el valet en la orden de registro deberá de dar aviso al gerente de servicio.

Determinación de los requerimientos del cliente

El asesor pregunta y escucha atentamente los requerimientos del cliente para de esta manera podrá determinar con el tipo de servicio requerido por el cliente. Tales servicios pueden ser:

- a) Servicio.
- b) Reparaciones y/o ajustes
- c) Garantía
- d) Reclamación

La parte que se estudiará es el inciso a, porque esta es en la que siempre hay retraso de entrega no obstante los otros tipos de servicio tienen su importancia pero en este proyecto los puntos críticos encontrados en esta parte pueden ser de apoyo para las otras partes.

El asesor debe orientar al cliente sobre el trabajo a efectuar. De ser necesario, deberá dar más detalles al cliente. El asesor puede solicitar el apoyo del jefe de taller y del supervisor de control de calidad.

- a) El asesor cuenta con la guía de orientación al cliente y las hojas de diagnóstico como material de apoyo para asesorar al cliente.

Si el cliente decide NO dejar su unidad, el asesor lo despide cordialmente y queda a su disposición.

Determinación del costo

El asesor señala al cliente el costo del servicio(s) solicitado(s) conforme a la lista de precios vigente considerando siempre las refacciones y mano de obra involucradas.

Cuando la naturaleza del trabajo requiera de diagnóstico, el asesor deberá comunicar al cliente el costo estimado una vez que éste haya sido realizado por el técnico. El asesor deberá considerar un límite de 4 horas para informar al cliente del resultado del diagnóstico.

NOTA: el Gerente de Servicio es la persona responsable de difundir, controlar y mantener actualizadas las listas de precios.

Protección de la unidad

Una vez que el cliente ha decidido dejar su unidad para servicio será protegida, por lo que el asesor deberá cubrir: piso, asiento del conductor, palanca de velocidades y volante de dirección.

Registro del servicio

Primero:

El asesor solicitara póliza de garantía en caso de que aplique y tarjeta de circulación de la unidad

NOTA: Si el cliente solicita verificación, el asesor solicitará los siguientes documentos:

En el caso de unidad usada:

Tarjeta de circulación

Comprobante de última verificación.

En el caso de unidad nueva:

Tarjeta de circulación.

Copia de la carta factura.

Copia de Credencial de elector.

Placas o permiso provisional de placas.

Si la unidad ha cambiado de propietario, solicitará los comprobantes de alta y baja de placas.

Si es necesario pagar multa, solicitará copia del comprobante de domicilio y de la credencial de elector.

Segundo:

En el sistema el asesor ingresa el número de asesor, número de orden de servicio y la torre de identificación.

Tercero:

Apoyándose en la póliza de garantía y/o en la tarjeta de circulación, el asesor da de alta en el sistema al cliente y a la unidad.

Cuarto:

Se puede dar el caso de que el cliente ya esté dado de alta en el sistema debido a que haya recibido un servicio anteriormente, el asesor revisa los datos de la unidad que aparecen en la pantalla y en caso de tratarse de otra unidad del mismo cliente, busca en la base de datos el número de serie de la unidad.

Si el cliente y el auto no están dados de alta en el sistema el APS ingresa los datos siguientes:

- Nombre del cliente.
- Domicilio.
- Colonia.
- Código Postal

- Delegación.
- Teléfono casa.
- Teléfono Oficina.
- R.F.C.
- Vendido por.
- Código de distribuidor.
- Fecha de venta.
- Número y color de torre.
- No. de placas.
- Asesor.
- Tipo.
- Modelo.
- Número de serie.
- Número de motor.
- Tipo de cliente.

El asesor Imprime los datos del registro en la orden de servicio.

Revisión de pertenencias del cliente

El asesor invita al cliente a revisar con él las pertenencias en el interior y exterior de la unidad, identificando claramente el estado de la carrocería, accesorios y valores personales. Anotar el resultado de los inventarios en la orden de servicio

Una vez hecho el Inventario Interno, el asesor marca en el parabrisas preferentemente en la parte inferior del lado del conductor, el número de orden, la fecha de recepción.

El asesor recoge, protege y entrega al cliente sus pertenencias (si es que las hay). Si el cliente decide dejar sus pertenencias, el asesor deberá colocarlas dentro de alguna gaveta. Se asegura que la unidad ingrese sin pertenencias.

El asesor deberá marcar las pertenencias con el número de orden y, en la orden de servicio deberá anotar el número de gaveta dónde fueron resguardadas éstas además, anotará en la orden de servicio la cantidad y tipo de objetos que deja el cliente.

Cierre de orden de servicio

En esta parte el asesor confirmará lo que el cliente pidió, cuando el cliente confirme el asesor puede proceder a en llevar la unidad al área de taller. Posteriormente la orden de trabajo se le lleva personalmente al controlista que se encuentra en control.

Fin de procedimiento.

A continuación se muestra en la figura 4.1 un diagrama donde se describe lo que hace el asesor:

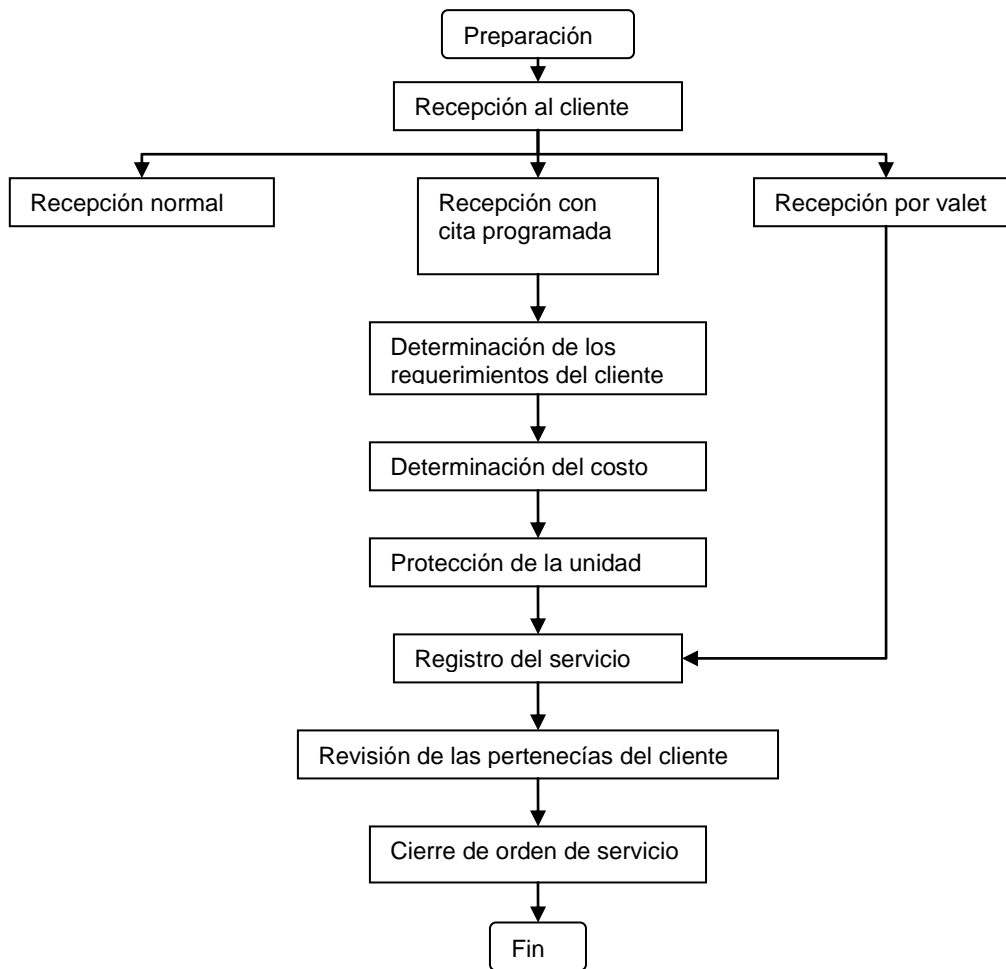


Figura 4.1

IV.3 Control

Una vez que se ha ingresado la unidad al centro de servicio, el asesor dejará la orden de trabajo a control o el controlista va por ellas al sitio donde se encuentra el asesor (suele suceder en muy pocas ocasiones), posteriormente el asesor recibe informes de “control” acerca del estatus de las unidades que recibió por medio del “formato de seguimiento a ordenes de servicio” el cual, deberá consultar en su pantalla como un archivo de “solo lectura” en periodos máximos de 30 minutos a partir del momento en que las unidades ingresaron al centro de servicio.

El asesor verifica la información proporcionada por control del seguimiento a órdenes de servicio, localizando físicamente las unidades durante su proceso de mantenimiento en periodos máximos de 1 hora a partir del momento en que las unidades ingresaron al centro de servicio.

El asesor llevará la orden de servicio al departamento de servicio. En esta área se encuentra garantías aunque será un punto que no se tocará en este proyecto pues en el caso de los servicios que se estudiaron, si se da el caso de que algún servicio no quede bien, éste se considerará como reclamo (aunque garantías tomara en cuenta cuando las refacciones que se han repuesto hayan salido en mal estado).

En esta parte es donde se registrarán los servicios que se llevaran a cabo en una base de datos, esto consiste en

Primero:

Asignar la orden de trabajo a uno de los 2 jefes de taller.

Segundo:

Cuando el jefe de taller asigne la orden a algún TM (técnico mecánico) de su línea, una vez realizado esto, entregará la orden al controlista y el registrara la orden y el mecánico al que le fue asignada esta orden y así se vera el progreso del servicio.

Tercero:

Una vez que el TM empieza a realizar el servicio, las refacciones son registradas desde almacén en el sistema DOL, una vez realizado esto el controlista debe de cargar las actividades que se hicieron en el servicio.(en este momento el puede prefacturar).

Cuarto:

Cuando se ha terminado de realizar el servicio, el controlista ha de de poner en el sistema DOL la orden en modo cerrado, de aquí ya se procede a facturar.

A su vez el controlista cuenta con un auxiliar de apoyo que le servirá de apoyo, pues entran varias unidades y se debe de llevar un orden.

IV.4 Jefe de taller

Se cuenta con dos jefes de taller, ellos están a cargo de distribuir el trabajo en forma "equitativa" y tienen las siguientes funciones:

Supervisar la correcta operación de los procesos de reparación realizado por el personal técnico y efectuar pruebas cuando se requiera.

Elaborar diagnostico de reparación junto con los técnicos.

Efectuar juntas semanales con el personal técnico.

Verificar ordenes de reparación y servicios, terminadas y firmarlas (verificar que los componentes sustituidos estén en el interior de la unidad en una bolsa negra).

Mantener ordenados los manuales, videos y Mastertech mensuales.

Utilizar sistemas de comunicación, Dealer connect, Internet, reportes de el Star Center (asesoría técnica), reprogramaciones y actualizaciones de las herramientas de diagnóstico, asimismo de los módulos de las unidades que así lo requieran, etc.

Elaborar programas de capacitación interna y externa del personal técnico.

Verificar la limpieza y el orden en áreas del taller, y área de servicio express, el uso de los uniformes y equipo de seguridad del personal técnico, el uso correcto y el cuidado de las herramientas especiales.

Mantener un ambiente sano de respeto y comunicación con el personal técnico.

Las responsabilidades de un jefe de taller se enuncian a continuación:

Supervisar las actividades del personal a su cargo.

Verificar que las reparaciones efectuadas por los técnicos se lleven a cabo de acuerdo a procesos.

Llenar formato de diagnóstico que se ubica en la parte posterior de la orden de trabajo en conjunto con el personal técnico.

Elaborar presupuesto de reparación de acuerdo a las partes reportadas por los técnicos.

Efectuar sesión de capacitación interna los días lunes de acuerdo a calendario trimestral programado.

Repasar con el personal técnico el proceso general de servicio, para saber si se requiere alguna modificación a éste.

Verificar órdenes de reparación y servicios terminadas, al término de la reparación realizada para verificar que las partes han sido reemplazadas y posteriormente firmar de Vo. Bo.

Verificar el uso correcto de los manuales de servicio en formato escrito o DVD, videos, uso correcto del equipo de cómputo (Tech Connect), así como herramientas que se usan como accesorios a las herramientas de diagnóstico.

Efectuar reportes de asesoría técnica con el Star Center para vehículos que presentan problemas difíciles de resolver.

Efectuar actualizaciones de las herramientas de diagnóstico a través de la PC asignada al Tech Connect.

Revisar las necesidades del personal técnico respecto a capacitación interna y externa y elaborar calendarios trimestrales.

IV.5 Técnico Mecánico

Es la persona encargada de reparar la unidad, aunque para este caso nos enfocaremos a los servicios que el hará, sin la presencia de él, no habría quien realice esta actividad pues esta persona se le capacita constantemente por lo que no cualquiera puede realizar un servicio(hay cosas de mantenimiento que cualquiera podría hacer, pero hay otras cosas que son mas complejas y no las podrían hacer de ahí la importancia de este elemento, pues se debe de tomar en cuenta que las unidades recientes tienen componentes electrónicos (un ejemplo son: los relevadores).

La entrada de este personal es a las 8:30, considerando que si se cumple con este requisito el trabajador recibirá un bono mensual por puntualidad.

A continuación se explica a grandes rasgos lo que hace, aunque anteriormente se menciono como realizan los servicios.

Inicio

El mecánico recibirá la orden de servicio por parte del jefe de taller que este encargado.

Proceso

En este caso dividió de la siguiente manera:

- Habilitación
- Ejecución
- Despeje

Habilitación

El mecánico buscara la unidad que se le haya asignado. Podrá localizarse debido a que en la orden de servicio se anotan las características del auto. En el parabrisas frontal del lado izquierdo se anotará el número de orden, la cual se encuentra escrita en la orden de servicio.

Al encontrar la unidad se procederá a llevar la unidad a la zona de trabajo que le corresponda (Esto va a depender del Técnico que sea responsable de la unidad).

Al tener la unidad en el sitio de trabajo, el mecánico realiza su vale de refacciones que requiera el servicio e irá por ellas.

Al tener la unidad en el área de trabajo se pueden anticipar dos situaciones:

Usando elevador

En este caso es más sencillo el proceso pues solo se ha de calzar la unidad y con el elevador se levantará la unidad para realizar el servicio.

Usando torres

En caso de que los elevadores se encuentren ocupados aunque este procedimiento es un poco más laborioso a menos que se requiera levantar es lo que se recomienda.

Ejecución.

La situación dependerá de lo que se pide en la hoja de servicio.

¿Se encontró alguna anomalía?

Se puede dar la situación de que al estar realizando un servicio se encuentre con detalles que no se encuentran en la orden de servicio.

En esta situación se debe acudir con el asesor responsable de recibir la orden de servicio. A continuación se presenta lo que sucedería entonces.

- Trabajo adicional

1. Si el asesor es alertado de trabajos adicionales que modifiquen el tiempo de entrega y/o los costos ya estimados, se comunica de inmediato con el cliente y explica la o las razones de éstos, y solicita la autorización del cliente para que se realicen dichos trabajos.

2. Si el cliente autoriza el trabajo adicional, el asesor da aviso inmediato al técnico que esta realizando el servicio, control y/o jefe de taller y firma en la O.S.

3. Si el cliente no autoriza, el asesor da aviso al técnico que esta realizando el servicio, control y/o al jefe de taller y firma la O.S(orden de servicio)

NOTA 1: El asesor deberá anotar fecha, hora y nombre del contacto en “seguimiento de órdenes de servicio”, así como en el reverso del cartón.

NOTA 2: En caso de no haber contactado al cliente, registrará en el reverso del cartón la hora del contacto fallido e intentará nuevamente en un tiempo menor a 30 minutos.

NOTA 3: No podrá realizarse ningún trabajo extra sin la autorización del cliente.

➤ Retraso en el proceso de servicio.

1. Si se presenta algún atraso en la realización de los trabajos que afecte la promesa de entrega, el asesor determinará la causa y contactará al cliente para informarle y explicarle la o las razones del retraso y le dará la nueva promesa de entrega.

2. Si el retraso es por la inexistencia de alguna pieza, el asesor confirma con el departamento de refacciones el tiempo en que estará disponible dicha pieza.

3. Si el retraso es en alguna otra etapa del proceso, el asesor dará aviso al controlista y al jefe del área en cuestión, así mismo confirmará el tiempo en que será finalizado el trabajo.

Despeje.

Al terminar el servicio tendrá que localizar a su jefe de taller para que le firme su vale de que ha terminado.

El técnico llevará la unidad al área que le corresponda, en algunos casos es llevarla a lavado, aunque hay situaciones en las que se les hacen otras actividades, el técnico será responsable de dejarla en el lugar correspondiente.

En la figura 4.2 se muestra un diagrama que describe lo que hace un Técnico mecánico.

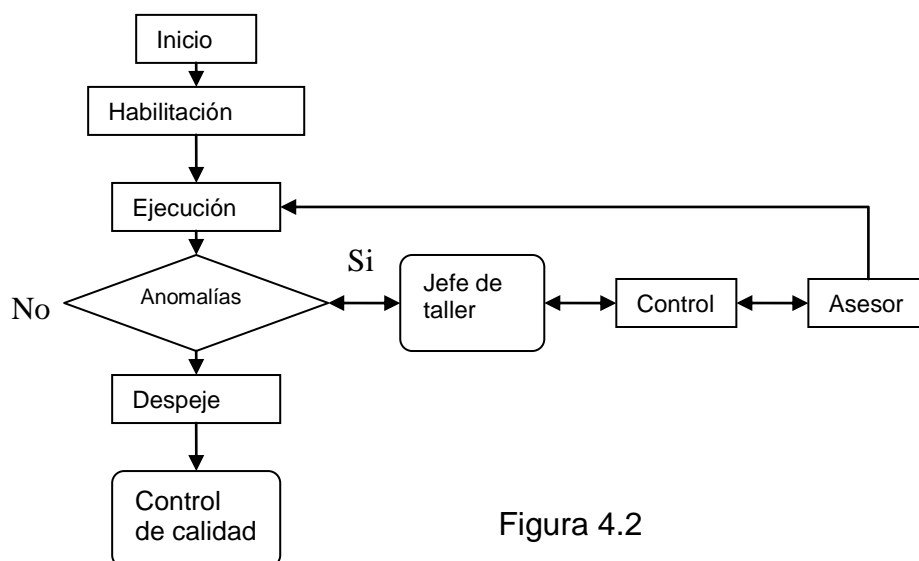
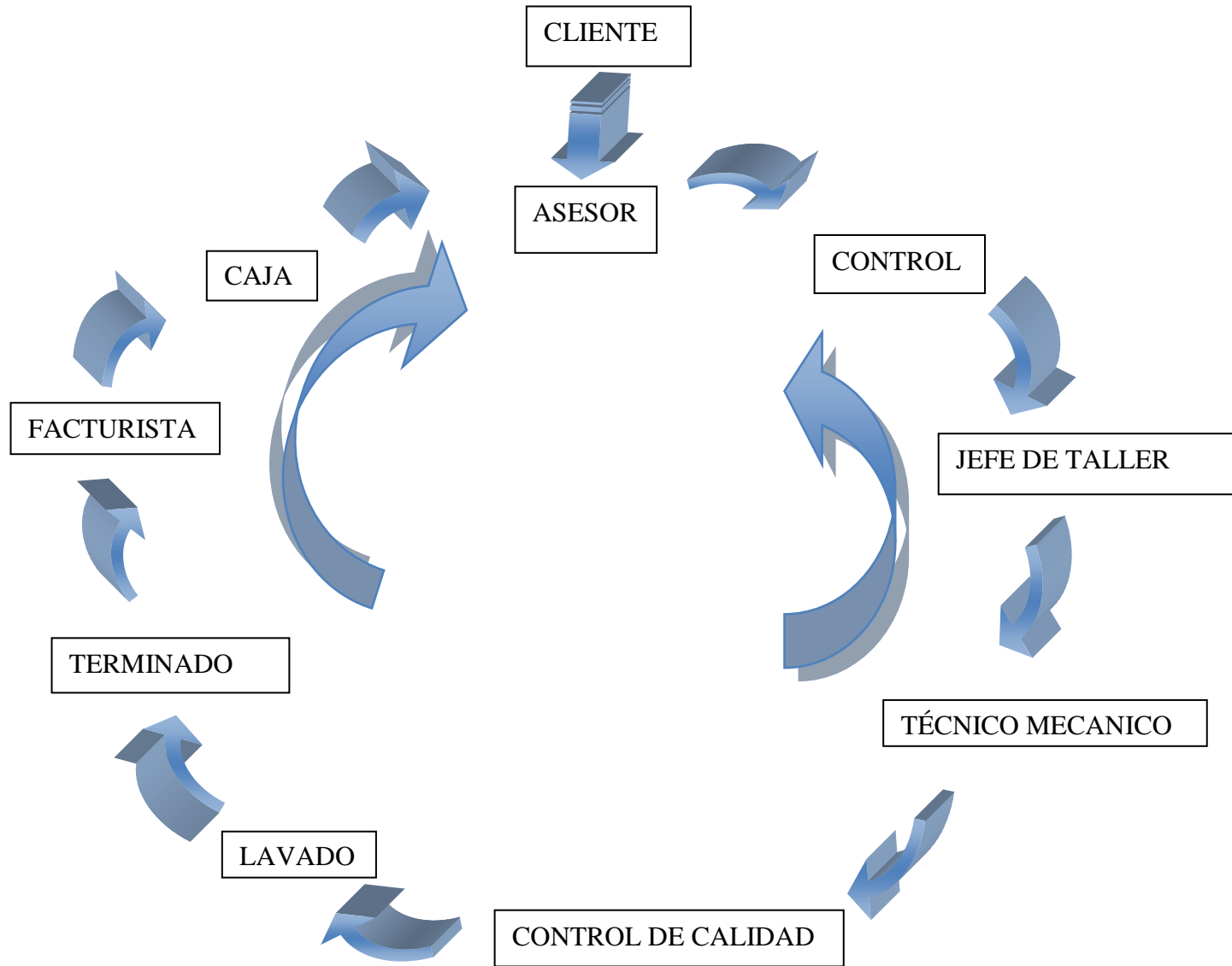


Figura 4.2

En el siguiente diagrama se puede observar mediante la ruta de orden de proceso:

RUTA DE ORDEN DE PROCESO



IV.6 Control de calidad

La función del encargado en esta área es verificar que el servicio haya quedado bien, puede revisar que el lavado haya quedado bien.

Incluso hay ocasiones en las que tendrá que hacer pruebas de camino, de su juicio depende el que la unidad en la mayoría de los casos se quede por mas tiempo.

Confirmación del trabajo realizado

I. El supervisor de calidad verifica que las reparaciones solicitadas inicialmente así como las autorizadas adicionalmente por el cliente se hayan realizado. Revisa que los requerimientos de la orden de servicio hayan sido llenados y firmados por el técnico, que también estén avaladas con la firma del jefe de taller o con la del gerente de servicio en la orden de servicio posteriormente el también firma para así el dar la orden asesor de que el servicio esta listo.

II. El asesor confirma las reparaciones y la limpieza general de la unidad inspeccionando la unidad según hoja de autocontrol de calidad. Llena y firma lista de verificación correspondiente.

III. El asesor confirma que de acuerdo con el inventario físico que se levantó a la unidad, todo esté correcto y que las protecciones estén bien colocadas.

IV. Si las reparaciones no están avaladas o detecta alguna otra anomalía en la unidad dará aviso al área correspondiente.

Cierre de seguimiento

I. Cuando la unidad ha sido terminada considerablemente antes de la hora promesa, el supervisor de calidad informa al asesor. Este a su vez, llama al cliente para informarle que su unidad está lista y que puede pasar por ella a partir de ese momento, si no fue así, se mantiene atento a su llegada.

En la figura 4.3 se muestra lo que hace un encargado de control de calidad:

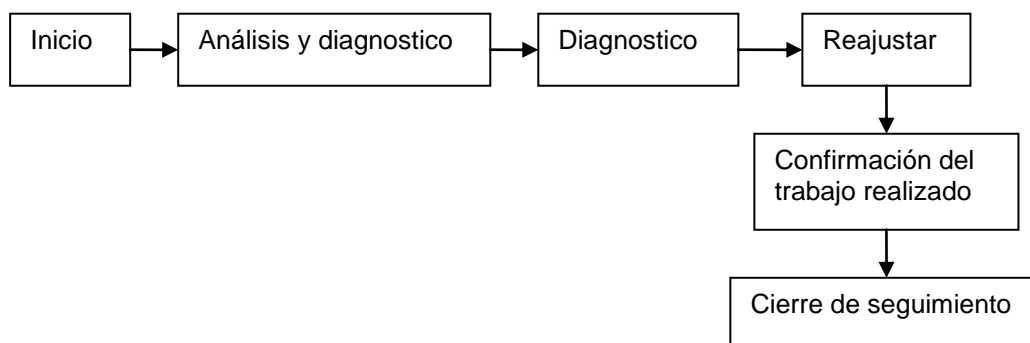


Figura 4.3

IV.7 Lavado

Este proceso se realiza después de que la unidad ha recibido el servicio, por tanto consiste en lavar la coercería de la unidad.

En la figura 4.4 se muestra lo que se hace en el área de lavado.

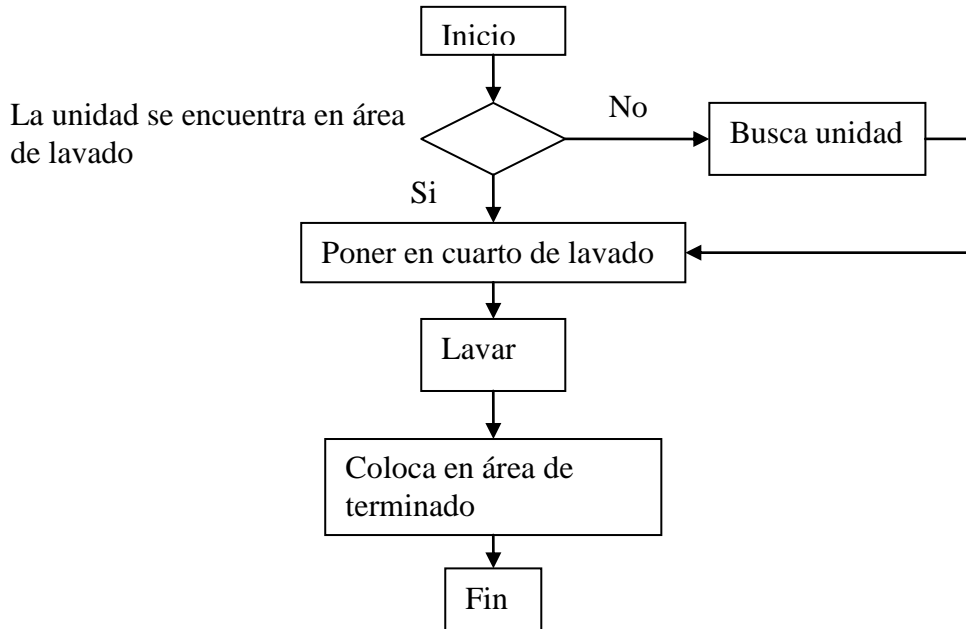


Figura 4.4

IV.8 Terminado

Es una zona donde se colocara la unidad que se le ha realizado el servicio que le corresponda y el lavado. En esta área, lo único que se ha de hacer es poner la unidad para que cuando el cliente venga se la pueda llevar, en esta ocasión quien va por la unidad es el asesor.

Aunque se puede dar el caso de que haya mucha carga de trabajo, así que quien puede llevar la unidad para entregar el cliente puede ser un chofer.

IV.9 Facturista

Es quien después de que el servicio se ha completado procederá a facturar la orden terminada. Aunque esto va más allá de los alcances de la presente tesis.

IV.10 Caja

Cuando el cliente va por su unidad, se hace lo que se muestra en la figura 4.5. Esto se refiere a cuando el cliente paga por el servicio.

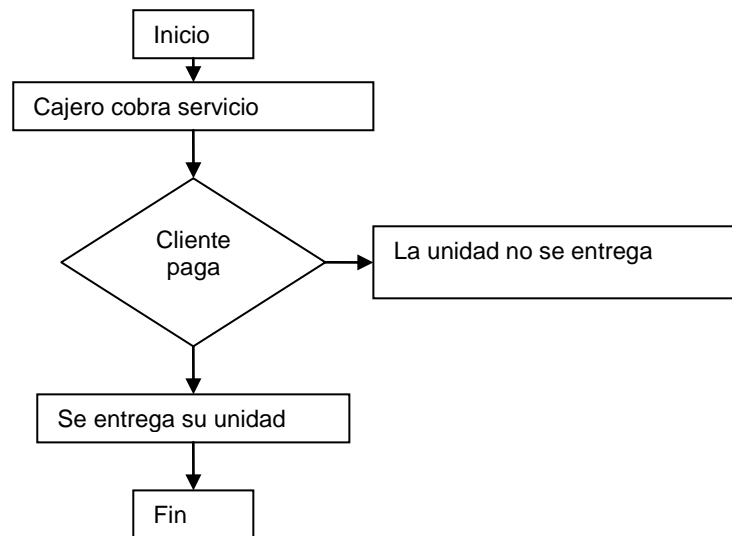


Figura 4.5

Esta breve descripción nos sirve de apoyo para conocer aquellas partes que les corresponden y cumplen los que están involucrados.

Aunque hay varias cosas que no se cumplen, considero que es por la falta de responsabilidad por parte de quienes laboran