



Manual de Trabajo - EQUIPO RAPTOR

AUTOSERVICIO RAPTOR es un centro integral de soluciones automotrices. Aunque nuestra especialidad es la carrocería, también resolvemos necesidades de mecánica general, mantenimiento preventivo, gestión con aseguradoras y personalización del vehículo, entre otros.

Nuestro objetivo es ser un aliado confiable para el cliente en todo lo que su vehículo necesite: desde una reparación por siniestro, hasta una afinación o un cambio de frenos. Todo con un enfoque profesional, humano y de alta calidad.



Roles y Responsabilidades



Trabajo en equipo, respeto y buena comunicación

En AUTO SERVICIO RAPTOR creemos firmemente que el respeto y la educación son tan importantes como la calidad del trabajo. Nos tratamos como compañeros, con cortesía y disposición para ayudar.

- Siempre habla con respeto, sin gritar ni ofender.
- Si necesitas algo, pide las cosas con amabilidad: un "por favor" y "gracias" hacen la diferencia.
- Todos somos responsables de mantener un ambiente sano, cooperativo y ordenado.
- Ayuda cuando puedas, aunque no sea tu área: el taller funciona mejor cuando todos reman hacia la misma dirección.

Una buena actitud construye confianza, mejora el ambiente de trabajo y hace que todos rindamos más y mejor.



1. Encargada de Servicio al Cliente: Lili Molina

Objetivo: Ser el primer contacto con el cliente y mantenerlo informado durante todo el proceso.

Responsabilidades:

- Recibir cordialmente al cliente con frases como: "¡Buenos días! ¿Cómo estás?"

Esto reduce la tensión, genera confianza y mejora la experiencia.

- Tomar fotos de los daños del vehículo y crear la orden de trabajo.
- Informar sobre tiempos estimados y procesos.
- Mantener contacto con el cliente y darle seguimiento hasta la entrega final.
- **Administrar los portales de empresas afiliadas**, como aseguradoras (ej. Qualitas), cargando evidencia, autorizaciones y avances del vehículo.
- **Reportar avances del vehículo al cliente, con base en la información proporcionada por el Encargado de Producción.**

Herramientas: Tablet, computadora, teléfono, sistema de órdenes, WhatsApp y acceso a portales de aseguradoras.

Una buena atención al cliente comienza con empatía y claridad. Lili es la voz del taller y su trato puede marcar la diferencia entre un cliente satisfecho y uno frustrado.

2. Encargado de Producción: Ricardo Arana

Objetivo: Supervisar y coordinar la reparación del vehículo dentro del taller.

Responsabilidades:

- Asignar tareas a los técnicos (pintores, carroceros, pulidores, etc.).
- Dividir el trabajo por etapas: desarme, hojalatería, pintura, armado, detallado.
- Solicitar piezas necesarias al área de almacén.
- Determinar el pago por mano de obra a cada técnico, evaluando dificultad y calidad del trabajo.
- Garantizar que se cumplan los tiempos y estándares.
- Informar avances al área de Servicio al Cliente para su comunicación al cliente.

Herramientas: Orden de servicio, formatos de pago a técnicos, checklists de calidad, **tablet para desplazarse entre los vehículos y supervisar el trabajo directamente en el área de taller.**

Un buen líder de producción asegura fluidez y evita retrasos. También motiva al personal al asignar pagos justos.

3. Encargado de Almacén: Jesús Segoviano

Objetivo: Asegurar que todas las piezas y materiales necesarios estén disponibles en tiempo y forma para mantener el flujo de trabajo sin interrupciones.

Responsabilidades:

- Cotizar, comprar y recibir las refacciones solicitadas.
- Verificar compatibilidad y entregar piezas conforme a cada fase del proceso.
- Proveer al personal técnico con **material consumible** (lijas, masking, thinner, abrasivos, guantes, etc.).
- Mantener inventario actualizado de consumibles y refacciones.
- Solicitar la reposición de material consumible a los proveedores cuando el stock sea bajo.
- Notificar al Encargado de Producción y Servicio al Cliente sobre cualquier retraso o falta de insumos.

Herramientas: Catálogos digitales, contactos con proveedores, sistema de inventario, hojas de requisición de consumo interno.

Un encargado de almacén comprometido garantiza que nada detenga la operación. Su previsión mantiene el taller en movimiento y evita tiempos muertos.

Contar con materiales y piezas en el momento adecuado evita pausas innecesarias y mejora la productividad de todo el taller.