 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	DOCUMENTO PSE-7.5-03	REV. B
	PROCEDIMIENTO	10/2009
	SERVICIO FUERA DE TALLER	Página 1 de 5
ELABORO Jesús Ramón Rosas Delgado		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez

REGISTRO DE REVISION

REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	09/2008	N/A	Emisión Original	Director Ejecutivo
B	10/2009	2.1,6.1,6.2.8 y 6.6.1	Se sustituye el puesto de Coordinador de Recates por el de Jefe de Taller.	Director Ejecutivo


DISTRIBUCION

- Documento electrónico en CRM según alcance.
- Documento físico en Taller Mxl.
- Documento físico en Taller Tijuana.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**

FAD-4.2-02D

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD4.2-02.La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V.Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo.El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PSE-7.5-03	REV. B
	PROCEDIMIENTO	10/2009
	SERVICIO FUERA DE TALLER	Página 2 de 5
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

1. PROPÓSITO

- 1.1 Establecer los lineamientos a seguir para efectuar un servicio correctivo fuera de taller oportuno y rentablemente.

2. ALCANCE

- 2.1 Aplica al Gerente de Servicio, Jefe de Taller, Gerente de Refacciones, Técnico, Almacenista y Supervisor de Crédito y Cobranza

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 OS.-Orden de Servicio.
3.2 CMI.- Camiones y Motores International.
3.3 ISIS. - International Service Information Solutions.
3.4 VIN.- Número de Identificación del Vehículo.
3.5 ESN.- Número de serie del motor.
3.6 GPS.- Localizador satelital.
3.7 BAN.- Banderazo.- Comienza con la salida del Técnico de las instalaciones de IBC.
3.8 Rescate.-Servicio fuera de taller.


4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1 PAD-4.2-03 Control de los Registros.
4.2 PAD-7.2-01 Facturación.
4.3 PAD-7.2-02 Autorización de Trabajo de Vehículo.
4.4 PSE-7.5-01 Apertura de OS.
4.5 PSE-6.1-01 Política de Precios Servicio Fuera de Taller.
4.6 FAD-7.2-03 Autorización de Trabajo de Vehículo.
4.7 FRE-7.4-01 Papeleta de Salida de Herramienta.
4.8 FRE-7.4-02 Cancelación Parcial de Cargos de Refacciones.
4.9 FRE-7.4-03 Papeleta de Salida de Refacciones.
4.10 FSE-7.5-03 Orden de Servicio.
4.11 FSE-7.5-04 Servicio Fuera de Taller.
4.12 FSE-7.5-05 Registro de Servicio Foráneo.
4.13 FSE-7.5-22 Bitácora de Comunicación Servicio Fuera de Taller.
4.14 N/A ISIS.
4.15 N/A Solicitud de Servicio de Emergencia 24 hrs. (Cummins).
4.16 N/A Reporte de Antigüedad de Saldos.
4.17 N/A Árbol de Autoridad.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**

FAD-4.2-03A

Doc. Rel. PAD-4.2-01. La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PSE-7.5-03	REV. B
	PROCEDIMIENTO	10/2009
	SERVICIO FUERA DE TALLER	Página 3 de 5
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

5. EQUIPO Y HERRAMIENTAS

- 5.1 Vehículo de rescate equipado.
- 5.2 Equipo de computo para diagnostico.
- 5.3 Discos de respaldo.
- 5.4 Telefonía móvil.

6. RESPONSABILIDADES


6.1 Es responsabilidad del Jefe de Taller:

- 6.1.1 Mantener el celular de rescates, en red, prendido y funcionando.
- 6.1.2 Recibir la llamada, tomar los datos del cliente, del vehículo y ubicación.
- 6.1.3 Abrir una OS PSE-7.5-01, incluir el FSE-7.5-04 anotar los datos.
- 6.1.4 Solicitar la autorización de trabajo PAD-7.2-02.
 - 6.1.4.1 Cuando se presenta fuera de horario normal verificar la antigüedad de saldos y proceder si el cliente se encuentra con suficiente saldo o ha depositado.
- 6.1.5 Una vez autorizado, comunicarse con el cliente para dar aviso del tiempo estimado de llegada al sitio.
- 6.1.6 Revisar la información del cliente con el Técnico.
- 6.1.7 Entregar la llave del vehículo de rescate al Técnico.
- 6.1.8 Cuando la naturaleza del trabajo lo requiera, inicia el procedimiento de Identificación y surtimiento de refacciones con Ventanilla PRE-7.4-01 y PRE-7.4-02.
- 6.1.9 Enviar al Técnico al lugar del servicio fuera del taller.
- 6.1.10 Llevar el control GPS, mediante el registro de las coordenadas donde se realizo el servicio y cualquier otra parada de duración mayor a 10 minutos.
- 6.1.11 Mantiene informado al cliente por teléfono mínimo cada hora, registra en el formato hora y comentarios FSE-7.5-22.
- 6.1.12 Mantiene comunicación con el técnico mínimo cada hora, registra en el formato hora y comentarios FSE-7.5-22.
- 6.1.13 Cuando se libera el vehículo, informa al cliente de los resultados.
- 6.1.14 Elaborar la facturación PAD-7.2-01 acorde a la política de precio PSE-6.1-01.
- 6.1.15 Elaborar un resumen mensual y entregarse al Gerente de Servicio.
- 6.1.16 Resguarda los discos de diagnostico y la llave del vehículo.

6.2 Es responsabilidad del Técnico:

- 6.2.1 Recibir la OS
- 6.2.2 Debe de usar uniforme, gafete de identificación y el chaleco de seguridad
- 6.2.3 Presentarse y realizar el rescate en sitio.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PSE-7.5-03	REV. B
	PROCEDIMIENTO	10/2009
	SERVICIO FUERA DE TALLER	Página 4 de 5
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

- 6.2.4 Solicitar al Operador la firma en el contrato de adhesión antes de iniciar el trabajo.
- 6.2.5 Llenar la OS y los formatos FSE-7.5-04 y el FSE-7.5-05 cuando determine que el servicio una garantía o solicitud de servicio de emergencia 24 hrs. (Cummins).
- 6.2.6 Firmar el FSE-7.5-04.
- 6.2.7 Entregar copia de FSE-7.5-04 al Operador.
- 6.2.8 Comunicarse con el Jefe de Taller al término del servicio.
- 6.2.9 Guardar los diagnósticos en el equipo de cómputo, pasar la información a un disco de respaldo y entregarse al Jefe de Taller.
- 6.2.10 Cotejar las refacciones utilizadas en el servicio, en caso de diferencias debe de solicitar la cancelación parcial de cargos de refacciones.
- 6.2.11 Entregar la OS, los registros y la llave del vehículo al Jefe de Taller.
- 6.2.12 Revisar el vehículo de rescate cuando regresa para tenerla en óptimas condiciones. De encontrar alguna falla mecánica o de carrocería, deberá informar al Jefe de Taller.
- 6.2.13 Mantener su licencia de manejo tipo "C" o "A" de chofer vigente y portarla en todo momento.

6.3 Es responsabilidad del Gerente de Refacciones:

- 6.3.1 Asignar al colaborador de almacén para la identificación y surtimiento cuando sea fuera de horario normal.

6.4 Es responsabilidad del Almacenista:

- 6.4.1 Identificar y surtir las refacciones.
- 6.4.2 Al finalizar el servicio hacer la cancelación parcial, cuando el Técnico entregue refacciones no utilizadas.

6.5 Es responsabilidad del Gerente de Servicio:

- 6.5.1 Llevar el control y bitácora de mantenimientos, reparación e imagen de la unidad de rescate.
- 6.5.2 Que la documentación de la unidad de rescate este siempre vigente.


6.6 Es responsabilidad del Supervisor de Crédito y Cobranza:

- 6.6.1 Actualizar y entregar el día jueves la antigüedad de saldo al Gerente de Servicio y Jefe de Taller.

6.7 Equipamiento del vehículo de rescates:

- 6.7.1 Vales de combustible diesel.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PSE-7.5-03	REV. B
	PROCEDIMIENTO	10/2009
	SERVICIO FUERA DE TALLER	Página 5 de 5
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

- 6.7.2 Seguro del vehículo (vigente).
- 6.7.3 Tarjeta de circulación (vigente).
- 6.7.4 Telefonía móvil.
- 6.7.5 Llanta de refacción.
- 6.7.6 Compresor en uso.
- 6.7.7 Convertidor de corriente.
- 6.7.8 GPS.
- 6.7.9 Luces de trabajo.
- 6.7.10 Señalizaciones de emergencia (conos, triángulos).
- 6.7.11 Herramienta de trabajo.
- 6.7.12 Equipo de cómputo con interfaz y software (de acuerdo al tipo de rescate).
 - 6.7.12.1 Navistar.
 - 6.7.12.2 Cummins.
 - 6.7.12.3 Road Ranger
 - 6.7.12.4 CAT.
 - 6.7.12.5 Carpeta de formatos.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**