

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PSE-7.5-07	REV. C
	PROCEDIMIENTO	11 / 2008
	DIAGNOSTICO	Página 1 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		
ELABORO Gualberto Bernal Cervantes		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez

REGISTRO DE REVISION


REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	07/ 2007	N/A	Emisión Original	Director Ejecutivo
B	10 / 2008	6.1.5, 6.1.5.1 y 6.2.1	Se incluye las responsabilidades e información cuando el diagnostico es mas complejo y los servicios de soporte de fabricante o mesa de ayuda CMI	Director Ejecutivo
C	11/2008	6.1.5,6.1.6.1,6.1.6.2, 6.1.6.3,6.2.2,6.2.3. 6.3.1 y 6.3.4	Informar al cliente los resultados del diagnóstico tomando de referencia la OS y comentarios del tecnico	Director Ejecutivo

DISTRIBUCION

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> DIRECCION EJECUTIVA | <input checked="" type="checkbox"/> ADMINISTRACION |
| <input checked="" type="checkbox"/> GERENCIA DE SERVICIO (2) | <input type="checkbox"/> GERENCIA DE POST-VENTA |
| <input checked="" type="checkbox"/> TALLER DE SERVICIO (3) | <input type="checkbox"/> GERENCIA COMERCIAL |
| <input type="checkbox"/> ALMACÉN DE REFACCIONES (3) | <input type="checkbox"/> GERENCIA DE VENTAS |

FAD-4.2-02C

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 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000	DOCUMENTO PSE-7.5-07	REV. C
	PROCEDIMIENTO	11 / 2008
	DIAGNOSTICO	Página 2 de 4

1. PROPOSITO

- 1.1. Determinar las fallas que se presentan en el vehiculo que ingresa para realizar un tipo de servicio.
- 1.2. Determinar el presupuesto de la reparación de un vehiculo.

2. ALCANCE

- 2.1. Aplica al Jefe de Taller, Técnicos Especializados y Asesor de Servicio

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1. Verificación rápida.- Check List

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1. FSE-7.5-01 Verificación rápida Check List
- 4.2. FSE-7.5- 03 Orden de Servicio
- 4.3. PAD-7.2-03 Garantías
- 4.4. PSE-7.2-01 Presupuesto
- 4.5. PSE-7.4-02 Inspección y prueba de insumos
- 4.6. FSE-7.5-09 Equipo y herramienta del taller
- 4.7. FSE-7.5-10 Herramienta especial International
- 4.8. FSE-7.5-11 Herramienta manual para Técnico
- 4.9. FSE-7.4-05 Hoja de Especificaciones TOT

5. EQUIPO Y HERRAMIENTAS


- 5.1. Manuales de reparación
- 5.2. Instrumentos de diagnostico
- 5.3. Herramientas especiales

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1. Es responsabilidad del Técnico Especializado
 - 6.1.1. Antes de elaborar el diagnostico debe de haber realizado la verificación rápida y determinado las herramientas especiales para el diagnostico. PRE-7.4-02.
 - 6.1.2. Iniciar el proceso de diagnostico , tomando como referencia la orden de servicio y la verificación rápida
 - 6.1.3. En caso que se requiera, llevar a cabo una prueba de campo del vehiculo, para realizar las observaciones de funcionamiento y determinar las características de la falla.

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-7.5-07	REV. C
	PROCEDIMIENTO	11 / 2008
	DIAGNOSTICO	Página 3 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		

- 6.1.3.1. La prueba de campo incluye elementos auditivos, visuales y manuales, el radio no debe ser mayor a 20 km de International de Baja California.
- 6.1.4. Analizar los síntomas de la falla, en base al árbol de fallas, manuales e instrumentos de diagnostico, correspondiente al tipo, marca y modelo del vehículo
- 6.1.5. Cuando el diagnostico no cumpla con lo establecido en el punto 6.1.4 debe de notificar al Jefe de Taller
 - 6.1.5.1 Entregar el diagnóstico preliminar al Jefe de Taller debe incluir la siguiente información modelo del camión, KM, falla que reporta el cliente , pasos que se siguieron en el diagnóstico (6.1.4). Pasar al punto 6.2.1
- 6.1.6. Desarmar y examinar los componentes afectados, según sea necesario.
 - 6.1.6.1. Notificar al Jefe de Taller el resultado del diagnostico y de las piezas o componentes requeridos para realizar la reparación
 - 6.1.6.2. Registrar los resultados en el FSE-7.5-03
- 6.2. Es responsabilidad del Jefe de Taller
 - 6.2.1. Proporcionar la información necesaria para llevar a cabo el diagnostico
 - 6.2.2. En caso de aplicarse el punto 6.1.5 debe solicitar soporte tecnico al fabricante de equipo original del componente afectado o enlace tecnico 01 800 712 4359 o mesa de ayuda INTERNATIONAL 01 800 713 9405.
 - 6.2.3. Realizar conferencia telefónica en conjunto con el tecnico para comunicar e informar el diagnostico preliminar (aplicar este punto cuando sea necesario).
 - 6.2.4. Establecer junto con el Técnico Especializado la fecha compromiso de entrega del vehículo a partir de la aceptación del presupuesto.
 - 6.2.5. Verificar que el formato de diagnostico contenga la información completa para qué defina las actividades a seguir, determinando la identificación de refacciones necesarias y en caso de aplicar los Trabajos de Otro taller.
 - 6.2.6. En base al diagnostico determinar si es un trabajo de garantía pasar al PAD-7.2-01
- 6.3 Es responsabilidad del Asesor de Servicio
 - 6.3.1 Informar al cliente los resultados del diagnostico tomando de referencia la OS y comentarios del Jefe de Taller.
 - 6.3.2 Utilizar la información del diagnostico para elaborar el presupuesto PSE.7.2-01

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-7.5-07	REV. C
	PROCEDIMIENTO	11 / 2008
	DIAGNOSTICO	Página 4 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000		

6.3.3 Cuando el cliente no acepte el presupuesto, debe devolverle el vehículo en las mismas condiciones en las que le fue entregado para su revisión y diagnóstico.

6.3.4 Indicarle los posibles riesgos a los que, en su caso, se expone el vehículo en caso de no autorizar la reparación.