 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	DOCUMENTO PSE-7.5-01	REV. B
	PROCEDIMIENTO	06/2010
	APERTURA Y ASIGNACION DE ORDEN DE SERVICIO	Página 1 de 4
ELABORO Jesus Ramón Rosas Delgado		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez

REGISTRO DE REVISION

REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	12/2007	N/A	Emisión Original	Director Ejecutivo
B	06/2010	1.1,3.5,5.2, 6.1.1.3 y 6.2.2	Se agregan las responsabilidades de la asignación del técnico	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-7.5-01	REV. B
	PROCEDIMIENTO	06/2010
	APERTURA Y ASIGNACION DE ORDEN DE SERVICIO	Página 2 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

1. PROPÓSITO

- 1.1. Realizar las actividades para la recepción de un vehículo, abrir la orden de servicio en tiempo y forma, asignar de acuerdo a las habilidades y aptitudes del técnico para realizar las reparaciones en base a las fallas posibles o detectadas en el vehículo, las cuales se encuentran establecidas en una orden de servicio, distribuyendo de manera uniforme el trabajo de los técnicos.

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1. OS.- Orden de servicio.
- 3.2. CMI.- Camiones y Motores International
- 3.3. ISIS.- International Service Information Solution
- 3.4. VIN.- Número de identificación del vehículo
- 3.5. Campaña.- Es una acción de inspección, reparación o reemplazo que se debe de realizar al vehículo por instrucción del fabricante para garantizar el funcionamiento adecuado del vehículo. Estas acciones no representan costo para el Cliente. Se pueden llamar AFC, Recall o campaña nacional.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1. FSE-7.5-03 Orden de servicio
- 4.2. PAD-4.2-03 Registros de Calidad
- 4.3. PSE-7.5-05 Check list
- 4.4. ISE-7.2-01 Recepción de vehículo
- 4.5. FAD-6.2-04 Inventario de habilidades
- 4.6. FAD-6.2-01 Descripción de puesto
- 4.7. FSE-7.5-17 Sin asignación (Tarjeta)
- 4.8. N/A Información de vehículo ISIS

5. EQUIPO Y HERRAMIENTAS

- 5.1. Sistema Informático ISI
- 5.2. Impresora


6. RESPONSABILIDADES

- 6.1. Recepción de vehículo y apertura de OS.
 - 6.1.1. Es responsabilidad del Asesor de Servicio:
 - 6.1.1.1 Recibir al conductor y al vehículo Abrir una OS de acuerdo a la ISE-7.2-01 incluyendo y anotando los datos del cliente,

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.

DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PSE-7.5-01	REV. B
	PROCEDIMIENTO	06/2010
	APERTURA Y ASIGNACION DE ORDEN DE SERVICIO	Página 3 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

características y datos generales del vehículo, la descripción de la falla de acuerdo a la información del conductor y el resultado de la verificación del estado general del vehículo realizada en conjunto con el conductor.

6.1.1.2 Solicitar el nombre y la firma de conformidad del cliente en el contrato de adhesión.

6.1.1.3 Solicitar al conductor que pase a la sala de espera.

6.1.1.4 Imprimir la hoja de información de vehículo de ISIS.

6.1.1.4.1 Si el historial indica que contiene una campaña abierta debe describir en la OS el numero correspondiente de la campaña a realizar.

6.1.1.5 Solicitar el folio de la autorización de trabajo de vehículo al Supervisor de Crédito y Cobranza PSE-7.2-02.

6.1.1.6 Entregar el vehículo y la orden de servicio al Jefe de Taller.

6.1.2. Es responsabilidad del Jefe de Taller:

6.1.2.1. Asegurar que el vehículo sea ingresado al área de taller con su respectiva OS.

6.2. Asignación del Técnico:

6.2.1 Es responsabilidad del Jefe de Taller:

6.2.1.1 Alinear las necesidades de la OS con un técnico.

6.2.1.2 Asignar los trabajos al Técnico tomando en cuenta lo siguiente:

6.2.1.2.1 La naturaleza y complejidad de la falla del vehículo.

6.2.1.2.2 Conocimientos y experiencia de cada Técnico de acuerdo a la descripción de puesto.

6.2.1.3 Se podrá asignar más de un Técnico a la reparación de un vehículo en caso de tener más de una falla, de preferencia solamente cuando las fallas se presenten en componentes o sistemas diferentes (motor y diferencial).

6.2.1.4 Las de reparaciones de retrabajos se asignan exclusivamente al Técnico que realizo la reparación original.

6.2.1.5 Cuando un vehículo no este asignado debe permanecer estacionado en el patio trasero e identificarlo con el FSE-7.5-17

6.2.2 Es responsabilidad del Técnico:


6.2.2.1 Identificar el vehículo de acuerdo a su color y número de OS.

6.2.2.2 Pasar a la oficina del Asesor de Servicio por la llave del vehículo asignado y registrarse en el FSE-7.5-14.

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.

DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PSE-7.5-01	REV. B
	PROCEDIMIENTO	06/2010
	APERTURA Y ASIGNACION DE ORDEN DE SERVICIO	Página 4 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

6.2.2.3 Al término de las labores del día o al liberar su vehículo asignado debe de entregar la llave en la oficina del Asesor de Servicio y registrarse en el FSE-7.5-14.

6.2.2.4 Registrarse en la orden de servicio (nombre y firma) y anotar la información de manera clara y concisa.

**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.