

| | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|  INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000 | DOCUMENTO PSE-7.5-01 | | REV. A |
| | PROCEDIMIENTO | | 12 / 2007 |
| | APERTURA DE ORDEN DE SERVICIO | | Página 1 de 3 |
| 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 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

DISTRIBUCION

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> DIRECCION EJECUTIVA <input checked="" type="checkbox"/> GERENCIA DE SERVICIO (2) <input checked="" type="checkbox"/> TALLER DE SERVICIO (3) <input checked="" type="checkbox"/> ALMACÉN DE REFACCIONES (3) | <input checked="" type="checkbox"/> ADMINISTRACION <input checked="" type="checkbox"/> GERENCIA DE POST-VENTA <input type="checkbox"/> GERENCIA COMERCIAL <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 | DOCUMENTO PSE-7.5-01 | REV. A |
| | PROCEDIMIENTO | 12 / 2007 |
| | APERTURA DE ORDEN DE SERVICIO | Página 2 de 3 |
| SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000 | | |

1. PROPÓSITO

- 1.1. Realizar las actividades para la recepción de un vehículo y abrir la orden de servicio en tiempo y forma.

2. ALCANCE

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

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. ESN.- Número de serie de motor
- 3.6. 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. Información de vehículo ISIS
- 4.3. PAD-4.2-03 Registros de Calidad
- 4.4. PSE-7.5-05 Check list
- 4.5. ISE-7.2-01 Recepción de vehículo

5. EQUIPO Y HERRAMIENTAS


- 5.1. Sistema Informático ISIS
- 5.2. Sistema telefónico
- 5.3. 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, características y datos generales del vehículo, la descripción de la falla de acuerdo a la

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-7.5-01 | REV. A |
| | PROCEDIMIENTO | 12 / 2007 |
| | APERTURA DE ORDEN DE SERVICIO | Página 3 de 3 |
| SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000 | | |

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 al conductor si requiere la entrega de refacciones usadas al finalizar el proceso del taller

6.1.1.2.1. Anotar la resolución en el punto 4.3.4.3.1 del ISE-7.2-01

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

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

6.1.1.5. Imprimir la hoja de información de vehículo de ISIS

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

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

6.1.1.7. 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