

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 | DOCUMENTO PSE-7.5-02 | REV. D |
| | PROCEDIMIENTO | 11/2008 |
| | LINEAMIENTOS DE TALLER DE SERVICIO | Página 1 de 5 |
| ELABORO Gualberto Bernal Cervantes | | AUTORIZO Ernesto García Manjarrez |

REGISTRO DE REVISION

| REVISION | FECHA | No. DE ARTICULO | BREVE DESCRIPCION | AUTORIZACION |
|----------|---------|---|---|--------------------|
| A | 08/2007 | N/A | Emisión Original | Director Ejecutivo |
| B | 02/2008 | 6.1.3,6.1.4,6.1.5 6.1.6,6.1.7,6.2.3, 6.2.4 y 6.2.20 | Se anexan responsabilidades del control de llaves | Director Ejecutivo |
| C | 10/2008 | 6.1.5 y 3.2 | Al final del día se debe de entregar un reporte de OS abiertas indicando si el vehículo esta el taller o en sitio | Director Ejecutivo |
| D | 11/2008 | 6.1.1,6.1.9.2,6.1.9.3, 6.1.9.4,6.1.9.6,6.1.9.7, 6.9.10,6.2.2,6.2.12, 6.2.18,6.3.7, 6.3.7.1,6.2.13,6.3.6 | Es responsabilidad del jefe de taller asegurarse que las personas que entren al área de taller entre con su EPP | 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-7.5-02 | REV. D |
| | PROCEDIMIENTO | 11/2008 |
| | LINEAMIENTOS DE TALLER DE SERVICIO | Página 2 de 5 |
| SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 | | |

1. PROPOSITO

- 1.1. Establecer los lineamientos de comportamiento y trabajo en el taller para asegurar que las actividades que se realizan se cumplan con la normatividad administrativa y se conduzcan bajo los principios de Seguridad, Orden y limpieza.
- 1.2. Asegurar el estricto apego a este procedimiento a los vehículos que se encuentra dentro del área del taller, comprendida por piso de taller, islas, patios de maniobras y patio trasero de International de Baja California.

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1. EPP.- Equipo de Protección Personal.
- 3.2. En sitio.-Lugar indicado por el cliente para llevar a cabo un servicio.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1. FSE-7.5-03 Orden de Servicio
- 4.2. PAD-7.2-03 Crédito y Cobranza
- 4.3. IAD-4.2-01 Buenas Prácticas de la Documentación
- 4.4. PSE-6.3-01 Control de Residuos Peligrosos
- 4.5. FSE-7.5-16 Seguimiento de OS
- 4.6. ASE-7.5-01 EPP

5. EQUIPO Y HERRAMIENTAS

- 5.1 EPP


6. RESPONSABILIDADES

- 6.1. Es responsabilidad del Asesor de Servicio.
 - 6.1.1. Verificar que los vehículos que se encuentran en el Departamento de Servicio tengan una orden de servicio debidamente elaborada y autorizada por el cliente.
 - 6.1.1.1 Se encuentran dados de alta en el Sistema Informático.
 - 6.1.1.2 Ningún trabajo se inicia sin cumplir este punto.
 - 6.1.2. Verificar que no se inviertan recursos en vehículos sin la previa autorización del Departamento de Crédito y Cobranza PAD-7.2-03.
 - 6.1.3. Mantener el control de las llaves de los vehículos que ingresan al Servicio

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 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 | DOCUMENTO PSE-7.5-02 | REV. D |
| | PROCEDIMIENTO | 11/2008 |
| | LINEAMIENTOS DE TALLER DE SERVICIO | Página 3 de 5 |

- 6.1.3.1 Identificar la llave con el nombre del cliente y # económico, y resguardarla en la oficina del Asesor de Servicio.
- 6.1.3.2 Cuando una llave este asignada debe de estar registrada en la hoja de control FSE-7.5-14.
- 6.1.3.3 Al termino de los labores del día deben quedar resguardadas en la caja asignada bajo llave.
- 6.1.3.4 El personal autorizado para entregar las llaves son Asesor de Servicio, Gerente de Servicio y Jefe de Taller
- 6.1.4 Dar el seguimiento a cualquier orden de servicio abierta.
- 6.1.5 Al final del día debe de entregar un reporte de OS abiertas indicando si el vehículo se encuentra en taller o en sitio al Gerente de Servicio.
- 6.1.6 Cerciorarse que toda persona ajena a International de Baja California sea atendida por el o el Jefe de Taller y nunca por el técnico.
- 6.1.7 Por ningún motivo debe permitir la salida del taller de vehículos sin que el cliente o su representante haya firmado su factura de conformidad o liquidado el monto del servicio contratado.
- 6.1.8 Impedir la presencia de personal ajeno en el área de servicio.
- 6.1.9 El personal autorizado para esta área es:
 - 6.1.9.1 Colaboradores del Departamento de Servicio.
 - 6.1.9.2 Gerente de Servicio.
 - 6.1.9.3 Gerente de Ventas.
 - 6.1.9.4 Gerente de Idealease.
 - 6.1.9.5 Jefe de Almacén.
 - 6.1.9.6 Administrador de Garantías.
 - 6.1.9.7 Ventanilla.
 - 6.1.9.8 Administrador Único Dealer Principal y Director Ejecutivo.
 - 6.1.9.9 Personal autorizado por la Dirección.
 - 6.1.9.10 Proveedores autorizados por Gerencia de Servicio
- 6.1.10 Trasladar al cliente y/o visitas a la sala de espera u oficina correspondiente.
- 6.1.11 Asegurar que la isla de recepción se encuentre libre, el trafico en el es solo transitorio. Vehículos que están siendo recibidos o entregados, en ningún momento se podrá dar servicio a un vehículo en esta isla.
- 6.2 Es responsabilidad del Técnico Especializado:
 - 6.2.1 Utilizar su EPP, ASE-7.5-01 cuando se encuentre en el área de taller
 - 6.2.2 El uso del celulares esta prohibido dentro del área de taller cuando el tecnico este realizando un diagnostico o reparación.

**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 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 | DOCUMENTO PSE-7.5-02 | REV. D |
| | PROCEDIMIENTO | 11/2008 |
| | LINEAMIENTOS DE TALLER DE SERVICIO | Página 4 de 5 |

- 6.2.3 Llenar la documentación para los vehículos asignados a él de manera oportuna y en la secuencia y forma debida, de acuerdo al IAD-4.2-01.
- 6.2.4 Elaborar este procedimiento de manera rutinaria con apoyo del Jefe de Taller, durante el tiempo en que el vehículo permanezca en el proceso del Departamento de Servicio.
- 6.2.5 Registrarse en el FSE-7.5-14 cuando solicita o entrega la llave del vehículo asignado.
- 6.2.6 Mantener a resguardo la llave del vehículo asignado durante el horario de trabajo del día.
- 6.2.7 Mantener su área de trabajo libre de obstáculos o líquidos en ubicación peligrosa.
- 6.2.8 Obedecer los señalamientos del área de taller.
- 6.2.9 No realizar flama abierta o fumar.
- 6.2.10 No consumir bebidas embriagantes o sustancias estupefacientes o ilícitas en el área de servicio.
- 6.2.11 Resguardar su herramienta bajo llave, mantener su herramienta limpia y en perfecto condiciones de uso.
- 6.2.12 Identificar con una etiqueta los depósitos de plástico que contengan sustancias peligrosas como desengrasante, diesel o aceite.
- 6.2.13 Depositar en el área de chatarra las refacciones o componentes generados en el proceso de reparación cuando el cliente no los requiera.
- 6.2.14 Depositar los residuos peligrosos en los contenedores asignados para ello de acuerdo al PSE-6.3-01.
- 6.2.15 Depositar la basura domestica en los contenedores asignados para ello
- 6.2.16 Mantener el piso de su isla de trabajo, limpio, libre de líquidos, grasas, y de refacciones nuevas o usadas.
- 6.2.17 No consumir alimentos, solo se permite el consumo de bebidas en recipientes marcados para ese fin.
- 6.2.18 Asegurar que el material y herramienta de trabajo este en el lugar asignado.
- 6.2.19 Realizar la conservación , ubicación, resguardo, cuidados generales y manejo de los vehículos para que no sufran daños:
 - 6.2.19.1 Vehículos recibiendo servicio Isla asignada
 - 6.2.19.2 Vehículos en espera de recibir servicio Patio de maniobras
 - 6.2.19.3 Vehículos terminados Patio de maniobras
- 6.2.20 Obedecer las indicaciones de su jefe inmediato que conduzcan a mayor seguridad en el trabajo.
- 6.2.21 Llevar a cabo el reglamento interno de trabajo

**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-7.5-02 | REV. D |
| | PROCEDIMIENTO | 11/2008 |
| | LINEAMIENTOS DE TALLER DE SERVICIO | Página 5 de 5 |
| SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 | | |

6.2.22 Llevar a cabo las actividades del procedimiento en tiempo y forma, cualquier desviación será causa de acción disciplinaria

6.3 Es responsabilidad del Jefe de Taller:

- 6.3.1 Verificar dos veces al día que los vehículos se encuentren debidamente identificados con su orden de servicio.de acuerdo al FSE-7.5-16
- 6.3.2 Verificar que la orden de servicio se encuentre documentada.
- 6.3.3 Impedir la realización de trabajos por técnicos que no cuentan con el EPP.
- 6.3.4 Asegurar que no se encuentren derrames de líquido en el piso
- 6.3.5 Prohibir que se fume dentro del área del taller y en el perímetro de la fosa de residuos peligrosos.
- 6.3.6 Verificar que se lleve el control y manejo de las refacciones o componentes (Generadas en el proceso de reparación) en el área de chatarra.
- 6.3.7 Asegurar que los Técnicos operen en sus áreas designadas.
- 6.3.8 Asegurar cuando en caso de que el personal autorizado por la dirección o proveedor requiera ingresar al área Taller, deberá portar zapatos cerrados y lentes de protección.
 - 6.3.8.1 El no cumplir con este punto se harán acreedores de una sanción y en caso de proveedor no se permitirá el acceso al área de taller
- 6.3.9 Toda salida de las instalaciones por parte de los colaboradores de Servicio deben estar autorizadas mediante el formato de solicitud de permiso.

**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.