 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	DOCUMENTO PSE-7.2-01	REV. B
	PROCEDIMIENTO	04/2008
	PRESUPUESTO	Página 1 de 4
ELABORO Jesús Ramón Rosas Delgado		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	04/2008	6.1.4.1	Se anexa la identificación del FSE-7.5-18 "Suspendido por"	Director Ejecutivo

DISTRIBUCION

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

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-7.2-01	REV. B
	PROCEDIMIENTO	04/2008
	PRESUPUESTO	Página 2 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

1. PROPOSITO

1.1 Presentar al cliente una propuesta comercial del departamento de servicio, incluye el seguimiento y modificaciones hasta la aceptación o rechazo por parte del cliente.

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1. Presupuesto.- Propuesta comercial para la reparación de un vehículo
3.2. TOT.- Trabajo otro taller

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1 FSE-7.2-03 Presupuesto
4.2 FSE-7.2-01 Control y Seguimiento de presupuesto
4.3PSE-7.5-04 Asignación del técnico
4.4PSE-7.5-07 Diagnóstico
4.5PSE-7.5-10 Producto suministrado por el cliente
4.6 FSE-7.5-18 Tarjeta "Suspendido por"

5. EQUIPO Y HERRAMIENTAS

5.1 Sistema Informático GDS

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Es responsabilidad del Técnico:


- 6.1.1. Llevar a cabo el procedimiento de Diagnóstico PSE-7.5- 07
6.1.2. Aclarar de manera conjunta las dudas sobre las partes de los trabajos a seguir o las refacciones con el Jefe de Taller.
6.1.2.1. Incluir las refacciones necesarias Entregar la orden de servicio a Ventanilla, anotar la fecha y hora de entrega.
6.1.2.2. Entregar la orden de servicio a Ventanilla, anotar la fecha y hora de entrega.
6.1.2.3. Cuando un vehículo este suspendido por T.O.T, autorización del cliente, soporte Técnico, garantía, debe de colocarse en el patio trasero e identificarse con el FSE-7.5-18 y anotar la causa a la cual corresponde.

6.2. Es responsabilidad del Jefe de Taller:

- 6.2.1. Definir en conjunto con el Técnico, los TOT cuando aplica.
6.2.2. Negociar los tiempos y términos de entrega de los TOT.
6.2.3. Al recibir la orden de servicio, revisar y aplicar cualquier ajuste o aclaración.

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-7.2-01	REV. B
	PROCEDIMIENTO	04/2008
	PRESUPUESTO	Página 3 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

6.2.3.1. Si no es correcta la información debe de regresarse al Técnico especializado

6.2.4. Cuando el presupuesto es aceptado por el cliente debe de entregar al Técnico asignado PSE- 7.5-04

6.3. Es responsabilidad del Asesor de Servicio

6.3.1. Elaborar el FSE-7.2-03 presupuesto en el sistema GDS debe de incluir la siguiente información:

- ✓ No. de presupuesto
- ✓ Asesor (Nombre y Firma)
- ✓ Fecha de alta del presupuesto
- ✓ Datos del cliente
- ✓ Datos generales de la unidad
- ✓ Datos de la aseguradora cuando aplique
- ✓ Precio desglosado de las refacciones (clave, descripción, cantidad, importe unitario e importe total)
- ✓ Precios de mano de obra
- ✓ Otros cargos
- ✓ Descuento cuando aplique
- ✓ IVA desglosado y totales
- ✓ Aclaraciones pertinentes
- ✓ Periodo de validez
- ✓ Condiciones de garantía

6.3.2 La indicación de que las partes, refacciones u otros materiales necesarios para la reparación y/o mantenimiento del vehículo puede suministrarlas el cliente. En este caso, debe realizar los ajustes en el presupuesto y en los términos de la garantía correspondiente.

6.3.3 Registrar el costo de servicio o conceptos adicionales, tales como:

6.3.3.1 Recoger, entregar y/o arrastrar el vehículo, y/o prestar el servicio en el domicilio que indique el cliente.


6.3.4 Forma de pago, especificando, en su caso, el monto del anticipo requerido para iniciar la prestación del servicio.

6.3.5 Debe informar al cliente de cualquier incremento del precio de las partes, refacciones u otros materiales presupuestados, a fin de que este autorice la continuación del trabajo.

6.3.6 Incluir los TOT con el factor del margen conforme a la política de International de Baja California S.A. de C.V.

6.3.7 Anotar la fecha compromiso.

6.3.8 Debe de contener la leyenda “ lo anterior mas los imprevistos que surjan en el desmonte y/o desarme del componente averiado” y “ este mismo documento

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PSE-7.2-01	REV. B
	PROCEDIMIENTO	04/2008
	PRESUPUESTO	Página 4 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

con la firma de autorización de la empresa solicitante expresa una autorización para realizar los servicios y adquirir las refacciones mencionadas”

6.3.9 Entregar el presupuesto al cliente vía Fax, correo electrónico o personalmente en las instalaciones de International de Baja California para su autorización.

6.3.9.1 En caso de negociar alguna modificación, hacer las anotaciones correspondientes en el presupuesto y la reenvía al cliente para su autorización.

6.3.10 Autorizar la utilización de refacciones proporcionados por el cliente en las reparaciones de acuerdo al PSE- 7.5-10.

6.3.11 Verificar que el presupuesto cuente con la autorización escrita del cliente o con una orden de compra, antes de iniciar el proceso de reparación.

6.3.12 Elaborar las modificaciones al presupuesto, para lo cual negocia con el cliente cualquier trabajo o refacción identificada adicional a lo presupuestado inicialmente y que excedan el 5% del monto presupuestado (como se mencionan en el contrato de servicio), se anotan dichos cambios en el presupuesto. Reiniciar el punto 6.3.1

6.4 Durante las negociaciones con el cliente, se buscara en todo momento ofrecerle el servicio y lograr beneficios reales y de acorde a la política de International de Baja California.

6.5 Si después de negociar el cliente no acepta el presupuesto, se da por terminado el proceso y se le factura el diagnostico y los cargos adicionales.

6.6 Es responsabilidad del Gerente de Servicio supervisar y apoyar este proceso, autorizar presupuestos mayores a 15,000.00 pesos.

6.7 Los presupuestos se resguardan de acuerdo al control de registros PAD-4.2-03.