 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO PSE-7.5-08	REV. G
	PROCEDIMIENTO	07/2009
	<b>REPARACIONES</b>	Página 1 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		
ELABORO Gualberto Bernal Cervantes		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez

## REGISTRO DE REVISION

REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	10 / 2007	N/A	Emisión Original	Director Ejecutivo
B	02/2008	6.1.6 y 6.2.4	Asignación de lugar de resguardo de refacciones cuando la OS lo indique	Director Ejecutivo
C	04/2008	6.2.5 y 6.2.6	Identificación cuando un vehículo este detenido por refacciones y la identificación de estas	Director Ejecutivo
D	06/2008	6.1.7 y 6.2.7	Se anexan campañas	Director Ejecutivo
E	10/2008	6.2.8	Cuando es un servicio de mantenimiento preventivo se coloca una calcomanía en le parabrisas	Director Ejecutivo
F	11/2008	4.8,4.9,6.1.8,6.2.4, 6.2.10 y 6.3.11	Verificar que la pieza o componente requiera un TOT	Director Ejecutivo
G	07/2009	6.3.2	Anotar en el FSE-7.2-04 la información que se haya obtenido de la comunicación con el cliente.	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.

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO PSE-7.5-08	REV. G
	PROCEDIMIENTO	07/2009
	<b>REPARACIONES</b>	Página 2 de 4
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>		

## 1. PROPOSITO

- 1.1 Establecer las acciones para llevar a cabo las reparaciones del vehículo o del componente de acuerdo a los requisitos del cliente establecidos en una orden de servicio.
- 1.2 Asegurar que se utilicen los manuales, los boletines de reparación de los fabricantes, los equipos y herramientas adecuadas para evitar los retrabajos

## 2. ALCANCE

- 2.1. Aplica a los colaboradores del taller de servicio, que realizan un trabajo de reparación de vehículo o componente.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1. N/A

## 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1. N/A Manuales de Servicio y Reparación.
- 4.2. FAD-4.2-01 Lista Maestra de Documentos Externos.
- 4.3. FSE-7.2-04 Control de Llamada de Seguimiento.
- 4.4. FSE-7.4-05 Hoja de Especificaciones TOT.
- 4.5. FSE-7.4-06 No Refacción.
- 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-7.5-19 Tarjeta de Identificación.
- 4.10. FSE-8.2-01 Inspección del Vehículo (Reparaciones Mayores)


## 5. EQUIPO Y HERRAMIENTAS

- 5.1 Manuales de servicio y reparación de los fabricantes de equipo original.

## 6. RESPONSABILIDADES

- 6.1. Es responsabilidad del Jefe de Taller:
  - 6.1.1. Asegurar la conservación, surtido y actualización de los manuales de reparación y boletines de las distintas marcas de motores y componentes.
  - 6.1.2. Mantener los equipos y herramienta de reparación necesarios para el diagnostico y reparación de vehículos que ingresan al taller de servicio.
  - 6.1.3. Supervisar que se realicen los servicios y reparaciones a vehículos de acuerdo a normas y procedimientos establecidos en los manuales de reparación y boletines correspondientes.

DOCUMENTO NO CONTROLADO  
AL SER IMPRESO


 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO PSE-7.5-08	REV. G
	PROCEDIMIENTO	07/2009
	<b>REPARACIONES</b>	Página 3 de 4
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>ISO 9001:2008</b>		

- 6.1.4. Supervisar el buen uso de equipo y herramientas para llevar a cabo las actividades de reparación.
- 6.1.5. Asegurar que los trabajos de reparación de un componente del cual somos distribuidor autorizado debe llevar componentes originales de esa misma marca, salvo en los casos que el cliente autorice por escrito.
- 6.1.6. Asignar el lugar de resguardo de las refacciones de reemplazo cuando la OS lo indique.
- 6.1.7. Cuando es campaña debe de llevar la etiqueta con los datos completos y entregarla al Técnico.
- 6.1.8. Verificar cuando la pieza o componente requiera un TOT y firmar el FSE-7.4-05

6.2. Es responsabilidad del Técnico:

- 6.2.1. Notificar al Jefe de Taller cuando detecta:
  - 6.2.1.1. Un vehículo que ingresa al taller con reparaciones previas inadecuadas para el buen funcionamiento del vehículo.
  - 6.2.1.2. Que los componentes en el vehículo no cumplan con las especificaciones o tipo autorizados (no se encuentran indicados en el manual de reparación correspondiente).
- 6.2.2. Realizar la reparación del vehículo de acuerdo a los procedimientos establecidos por el fabricante.
- 6.2.3. Anotar en la OS los manuales o documentos en los cuales se basan para realizar la reparación.
- 6.2.4. Notificar al Jefe de Taller cuando la pieza o componente requerirá un TOT llenar el FSE-7.4-05 y ponerlo en la mesa asignada para TOT.
- 6.2.5. Resguardar las refacciones de reemplazo cuando la OS lo indique.
- 6.2.6. Cuando un vehículo este detenido por refacciones debe de colocarse en el patio trasero e identificado con el FSE-7.4-06 "No Refacción".
- 6.2.7. Colocar las piezas en el área asignada para refacciones o piezas e identificarlos con el FSE-7.5-19.
- 6.2.8. Cuando es campaña debe de colocar la etiqueta en el pilar izquierdo de la unidad.
- 6.2.9. Cuando es un servicio de mantenimiento preventivo colocar la calcomanía estática en el parabrisas de lado izquierdo arriba sin afectar la visibilidad, anotando los kilómetros del próximo servicio y la fecha actual del servicio.
- 6.2.10 Cuando sean reparaciones mayores (motor, transmisión y diferencial) los datos se registran en los apartados correspondientes del FSE-8.2-10.

DOCUMENTO NO CONTROLADO  
AL SER IMPRESO

 <b>INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV</b>	DOCUMENTO PSE-7.5-08	REV. G
	PROCEDIMIENTO	07/2009
	<b>REPARACIONES</b>	Página 4 de 4
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008</b>		

6.3. Es responsabilidad del Asesor de Servicio:

6.3.1. De acuerdo al punto 6.2.4 comunicarle al cliente lo siguiente:

6.3.1.1. Solicitar autorización al cliente vía correo electrónico, fax o por escrito para realizar las modificaciones necesarias. Anotar autorización en la OS.

6.3.1.2. Cuando el cliente no acepte los términos notificarle que International de Baja California no se hace responsable por fallas ocasionadas por las condiciones inadecuadas del componente o sistema, no se otorgará garantía y anotar los motivos de rechazo de la reparación en la OS.

6.3.2 Anotar en el FSE-7.2-04 la información que se haya obtenido de la comunicación con el cliente de acuerdo a los puntos 6.3.1.1 y 6.3.1.2

6.4. Las especificaciones de los equipos a reparar se encuentran dentro de los manuales de servicio y reparación del componente correspondiente.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO  
AL SER IMPRESO**