 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	DOCUMENTO PAD-8.2-02	REV. D
	PROCEDIMIENTO	07/2009
	ENCUESTAS DEPARTAMENTO DE SERVICIO	Página 1 de 4
ELABORO Giovana Rodríguez González		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez

REGISTRO DE REVISION

REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	09/2007	N/A	Emisión Original	Director Ejecutivo
B	02/2009	2.1,6.1.2,6.1.2.1,6.2,6.2.2,6.2.3,6.2.4,6.2.5,6.3,6.3.1 y 6.3.2	Es responsabilidad del Auxiliar de Mercadotecnia revisar el reporte mensual de encuestas de 72hrs y de encuestas de salida	Director Ejecutivo
C	06/2009	1.1,2.1,6.1.1,6.1.2,6.1.3.1, 6.2,6.2.1, 6.3 y 6.3.1	Se agrega un dialogo para las encuestas de salida, en caso de que el cliente no quiera llenar la encuesta de salida se deberá dejar evidencia y en caso de la sucursal de Ensenada en Jefe de Taller deberá realizar las actividades de caja.	Director Ejecutivo
D	07/2009	6.4.6	Reportar al Representante de la Dirección al detectar situaciones que impidan contar con la aplicación de encuestas oportunas (Ej. Incapacidad, ausencias, bajas, etc.)	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 PAD-8.2-02	REV. D
	PROCEDIMIENTO	07/2009
	ENCUESTAS DEPARTAMENTO DE SERVICIO	Página 2 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

1. PROPOSITO

- 1.1 Analizar la percepción del cliente mediante el seguimiento y medición de los resultados de la Encuesta de 72hrs de servicio y Encuesta de salida de servicio.

2. ALCANCE

- 2.1 Aplica a Control de Documentos, Cajera, Auxiliar de Mercadotecnia, Asesor de Servicio y Jefe de Taller.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 OS: Orden de Servicio.

4 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- | | |
|----------------|----------------------------------|
| 3.2 FAD-7.2-01 | Encuestas de 72 hrs. de Servicio |
| 3.3 FAD-7.2-02 | Encuestas de Salida de Servicio |
| 3.4 PAD-4.2-03 | Control de los registros |
| 3.5 FAD-8.5-01 | Reporte de Acción |
| 3.6 PAD-8.5-02 | Quejas del cliente |
| 3.7 N/A | Reporte de Facturación |

5 EQUIPO Y HERRAMIENTAS

- 5.1 Teléfono
5.2 Computadora
5.3 Sistema Informático GDS

6 RESPONSABILIDADES

- 6.1 Es responsabilidad de la Cajera:

- 6.1.1 Cuando la persona que recoge el vehículo se presente por su factura a caja, solicitarle llene el FAD-7.2-02 Encuesta de Salida procurando el siguiente diálogo:


“Buen día: En un momento le entrego su factura, mientras tanto le agradezco el contestar esta breve y sencilla encuesta dirigida a quien viene a recoger el camión, nos ayudará a lograr brindarle un mejor servicio”.

- 6.1.2 En caso de que el cliente no quiera llenar la encuesta de salida, llenar con pluma azul los siguientes espacios: fecha, no. de os, nombre, y en el

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 PAD-8.2-02	REV. D
	PROCEDIMIENTO	07/2009
	ENCUESTAS DEPARTAMENTO DE SERVICIO	Página 3 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

espacio de comentarios y observaciones agregar el motivo por el cual el cliente no quiso llenar la encuesta y pedirle a quién recoge el vehículo que firme.

6.1.3 Entregar cada lunes a Control de Documentos las encuestas realizadas en la semana anterior.

6.1.3.1 En caso de pertenecer a la sucursal en la que no se encuentre físicamente Control de Documentos, enviar las encuestas por paquetería el día lunes.

6.2 Es responsabilidad del Asesor de Servicio:

6.2.1 Cuando se facture en ausencia de la Cajera, deberá aplicar la encuesta de salida según el punto 6.1.1 y 6.1.2 y entregarla a la cajera.

6.3 En la sucursal de Ensenada:

6.3.1 El Jefe de Taller es responsable de realizar lo contenido en el 6.1

6.4 Es responsabilidad de Control de Documentos:

6.4.1 Realizar las encuestas de 72hrs de Servicio de acuerdo a lo siguiente:

6.4.1.1 Solicitar en el sistema informático GDS los reportes de facturación después de 72 hrs de facturado el servicio y buscar el número de teléfono correspondiente a cada cliente.

6.4.1.2 Llamar al cliente y realizar las preguntas correspondientes de acuerdo al formato FAD-7.2-01.


6.4.2 Elaborar un reporte semanal con los avances de las encuestas de 72 hrs. de servicio y de salida de servicio y enviarlo al Auxiliar de Mercadotecnia para su revisión.

6.4.3 Enviar cada fin de mes el resultado de encuestas de 72hrs de servicio y salida de servicio a Auxiliar de Mercadotecnia para su revisión.

6.4.4 Mandar por correo electrónico el resultado mensual de las encuestas de 72hrs de servicio y de salida de servicio al Director Ejecutivo, Gerente de Servicio, Jefe de Taller, Asesor de Servicio y Gerente de RHP una vez que haya sido revisado por el Auxiliar de Mercadotécnica.

6.4.5 Cuando se genere una queja del cliente por encuesta de 72hrs de servicio encuesta de salida darle seguimiento al PAD-8.5-02.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PAD-8.2-02	REV. D
	PROCEDIMIENTO	07/2009
	ENCUESTAS DEPARTAMENTO DE SERVICIO	Página 4 de 4
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

6.4.6 Reportar al Representante de la Dirección al detectar situaciones que impidan contar con la aplicación de encuestas oportunas (Ej. Incapacidad, ausencias, bajas, etc.)

6.5 Es responsabilidad del Auxiliar de Mercadotecnia:

6.5.1 Revisar que las encuestas estén correctamente realizadas semanalmente.

6.5.2 Revisar que el reporte mensual este correctamente realizado y mandarlo a Control de Documentos para que este proceda con el punto 6.4

**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.