

AC-19 Almacenamiento de partes



¿El Distribuidor aplica las 7 técnicas de almacenamiento?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Gerente de Servicio al Cliente
Gerente de Partes



LUGAR DE
EVALUACIÓN

Almacén de Partes



MÉTODO DE EVALUACIÓN

OBJETO DE EVALUACIÓN	
<input type="radio"/> 1	Las partes similares se agrupan juntas.
<input type="radio"/> 2	Las partes largas y delgadas se almacenan verticalmente.
<input type="radio"/> 3	Las partes se guardan de manera que se puedan alcanzar fácilmente (máximo 1.80 metros, y sin usar bancos o escaleras).
<input type="radio"/> 4	Las partes pesadas se almacenan en lugares bajos o al nivel de la cintura.
<input type="radio"/> 5	Existe una ubicación separada para cada número de parte.
<input type="radio"/> 6	Existe un control visual de irregularidades.
<input type="radio"/> 7	Las partes se almacenan de acuerdo a su clase de movimiento.

Revise que los anaqueles cumplan con los lineamientos TMEX.

Compruebe que este visible el layout actualizado y se cumpla.

Compruebelo visualmente.



BENEFICIOS

- Mantenga la calidad de las partes.
- Utilice procedimientos seguros de manejo de las partes.
- Asegure el uso eficaz de los espacios y una operación eficiente.



El deterioro de este elemento afectará:

- CSI, SSI y FIRM

AC-20

Anaquel de partes de garantía



OBLIGATORIA



¿El Distribuidor cuenta con un anaquel para partes de garantía identificadas por fecha de reparación y número de OR?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO
Gerente de Servicio, Jefe de Taller y Administrador de Garantías.



LUGAR DE EVALUACIÓN
Almacén de garantías.



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad del anaquel de partes de garantía.
- 2 Los anaqueles se clasifican por semanas y meses.
- 3 Posibilidad de rastrear las partes por número de OR y fecha de reparación.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Compruébelo visualmente.
- Verificar la disponibilidad de etiquetas que indiquen el tiempo que ha estado cada parte en el anaquel.
- Comprobar la información de cada parte en el anaquel, hasta un máximo de 10 partes por mes.



BENEFICIOS

- Mejorar las utilidades al almacenar partes de garantía de acuerdo con el procedimiento de reclamación correcto. Una forma de cerciorarse de que se cumplen estas reglas es observando el estado del almacén de garantías.



DETERIORO Y KPI

- El deterioro de este elemento afectará:

- Relación de errores en los reclamos de garantía

AC-21 ▶ Catálogo electrónico de partes



¿El área de partes cuenta con EPC (Catálogo Electrónico de Partes) en por lo menos una computadora?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Partes



LUGAR DE
EVALUACIÓN

Almacén de partes

OBJETO DE EVALUACIÓN

- ## 1 Disponibilidad del Catálogo Electrónico de Partes.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida que le muestre el EPC y que tenga acceso.



BENEFICIOS

- ▶ Mejorar la productividad de los técnicos dentro del taller pues todo el equipo y material necesario estará disponible cuando sea requerido, asegurando un servicio eficiente.
 - ▶ Evitar la creación de obsoleto, ya que con este catálogo se solicitan exactamente las piezas requeridas, de acuerdo al modelo, versión y año; capturando el VIN en el catálogo.
 - ▶ Es posible visualizar la imagen de las partes.



**DETERIORO
Y KPI**

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI
 - ▶ Relación de errores en los reclamos de garantía

AC-22

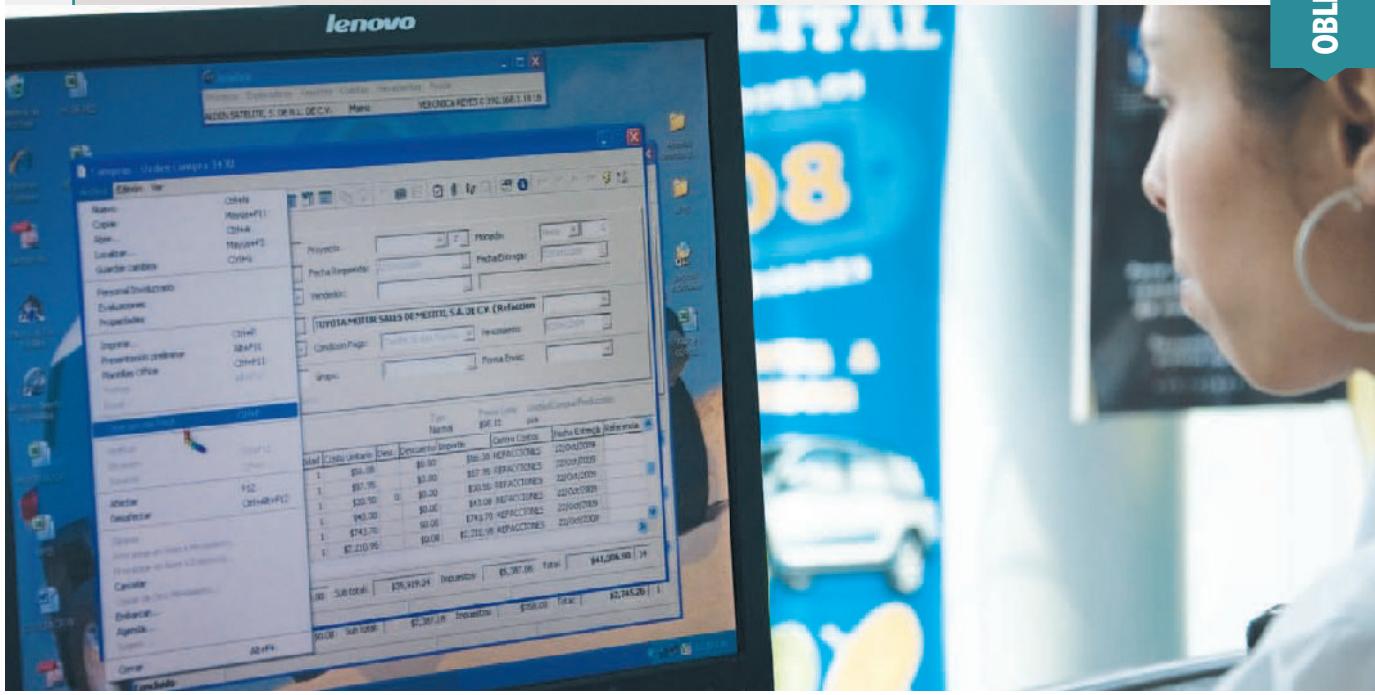
Sistema de administración de Distribuidor (DMS)

Sistema para partes



¿El área de Partes cuenta con un DMS, en el cuál se pueda verificar la disponibilidad y los precios de las partes?

OBLIGATORIA



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de partes



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de partes

OBJETO DE EVALUACIÓN

- **1** Disponibilidad del sistema de administración del Distribuidor (DMS).
- **2** Posibilidad de consultar disponibilidad y precios de partes.
- **3** Cumplimiento de los lineamientos de TMEX.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que le muestre el DMS del Distribuidor.

Seleccione 3 números de parte al azar y pida a la persona objetivo que verifique la disponibilidad de existencias del Distribuidor y los precios mediante este sistema.

Compare con los lineamientos de TMEX.



BENEFICIOS

- ▶ Mejorar la productividad de los técnicos dentro del taller pues todo el equipo y material necesario estará disponible cuando sea requerido, asegurando un servicio eficiente.
- ▶ Minimizar el tiempo de espera de los clientes que tienen preguntas acerca de la disponibilidad o precios de las partes.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI

AC-23 Bahías de trabajo



¿El Distribuidor cuenta con bahías para trabajar claramente delimitadas?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Jefe de Taller



LUGAR DE
EVALUACIÓN



Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

<p><input type="radio"/> 1 Disponibilidad de bahías de trabajo.</p> <p><input type="radio"/> 2 Todas las bahías de servicio deberán estar delimitadas e identificadas. Deberá existir un layout de la distribución dentro del área de servicio que permita la rápida identificación.</p> <p><input type="radio"/> 3 Verificar tamaño de Bahías (7.0m x 4.0m).</p>	<p>Verifique personalmente el taller. ► Nota: no existe Kodawari para la cantidad de bahías.</p> <p>Verificar todas los bahías para trabajar. ► Nota: no existe Kodawari para el método de delimitación.</p> <p>Verificar iluminación correspondiente en bahías de Taller (500 luxes) e Iluminación en el cofre</p>
--	--



BENEFICIOS

- ▶ Proporcionar espacio suficiente al personal técnico para hacer su trabajo, les permitirá ser más productivos y eficientes.
- ▶ Ayudar a realizar bien su trabajo desde la primera vez, generando mayor satisfacción en el cliente.



El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI
- ▶ FIRM
- ▶ Tasa de cumplimiento de Campañas de Servicio



OBLIGATORIA

AC-24

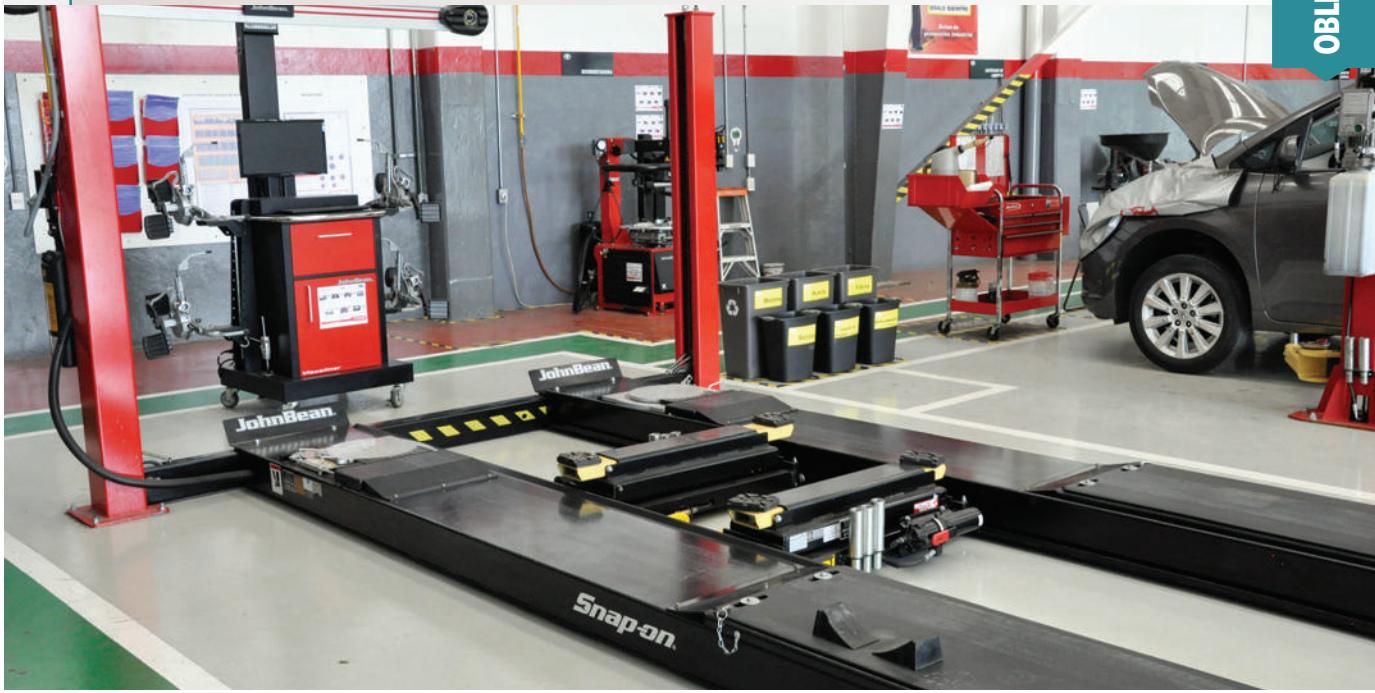
Rampa para vehículos pesados



OBLIGATORIA



¿El Distribuidor cuenta con una rampa que pueda soportar el vehículo más pesado del mercado?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de al menos una rampa que pueda soportar el vehículo más pesado del mercado (rampa de 4 postes, capacidad de carga de al menos 12,000 libras con doble gato de carga).

Compruebe la capacidad de las rampas, leyendo la placa de especificaciones que está en cada una.



BENEFICIOS

- ▶ Seguridad para técnicos y demás personal del taller.
- ▶ Ayudará a realizar bien el trabajo desde la primera vez.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI
- ▶ FIRM
- ▶ Tasa de cumplimiento de Campañas de Servicio

AC-25 Artículos de cortesía



¿El Distribuidor cuenta, por lo menos, con un juego de cubiertas protectoras para salpicaderas y parrilla en cada bahía de trabajo?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS


PERSONA OBJETIVO

- Jefe de Taller
- Técnico líder o responsable del Taller
- Gerente de Servicio


LUGAR DE EVALUACIÓN

- Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de cubiertas protectoras de salpicaderas y parrilla.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al personal del Distribuidor que le muestre la disponibilidad de cubiertas protectoras en cada bahía de trabajo.

- 2** Uso.

Cuando se esté dando servicio (mantenimiento, diagnóstico o reparación).

Confirme que se coloquen los artículos de cortesía en los vehículos que tienen el cofre abierto.


BENEFICIOS

- ▶ Proteger la carrocería del vehículo de rayaduras y daños mientras se trabaja en el vehículo.
- ▶ Reducir la insatisfacción del cliente y costos adicionales al Distribuidor, causados por daños al vehículo durante la reparación o servicio.


DETERIORO Y KPI
El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI


OBLIGATORIA

AC-26

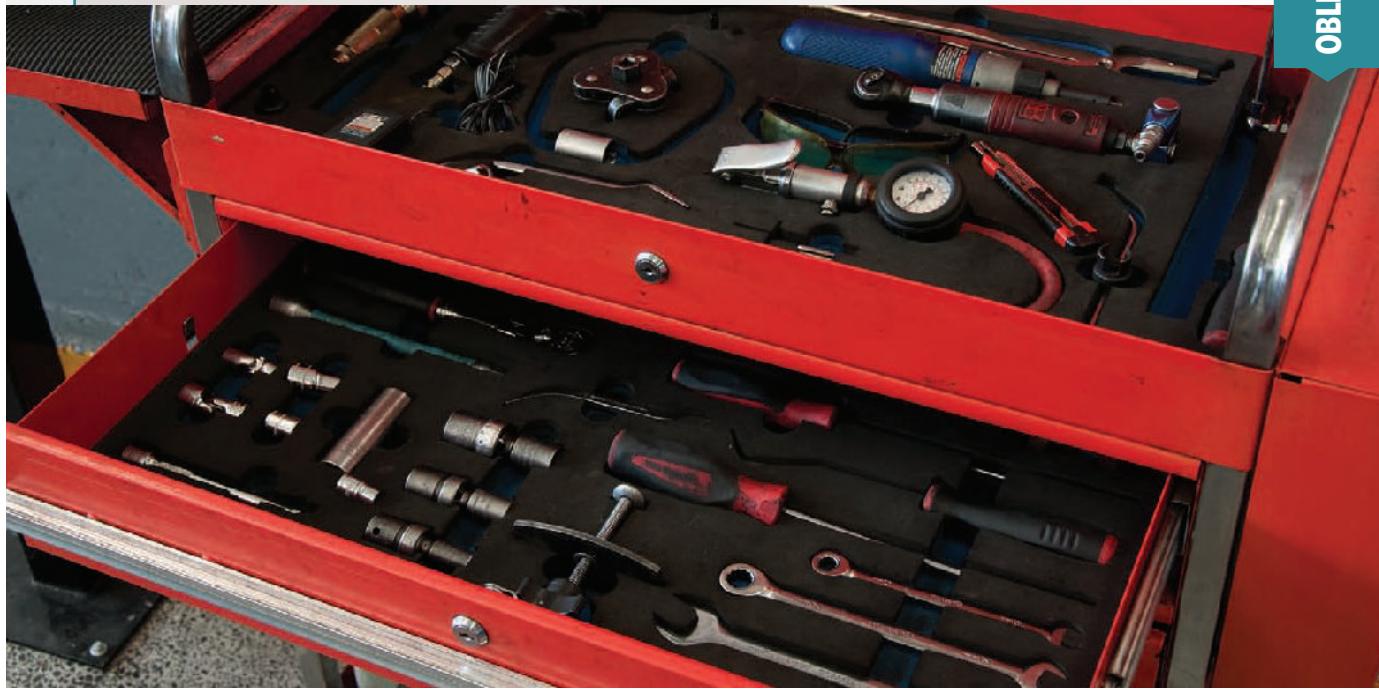
Herramientas de mano



OBLIGATORIA



¿El Distribuidor cuenta con herramientas de mano básicas, que cumplan con los lineamientos de TMEX?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Jefe de Taller
Técnico Líder o responsable del Taller
Gerente de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de herramientas de mano para mantenimiento.

Compruebe la disponibilidad de herramienta de acuerdo a la carga de trabajo en base a la cantidad de mantenimientos asegurándose que al menos haya 1 carrito de mantenimiento por cada técnico de mantenimiento. Refiérase al Check List de EDER.

- 2 Disponibilidad de herramientas de mano para reparaciones.

Compruebe la disponibilidad de herramienta de acuerdo a la carga de trabajo en base a la cantidad de reparaciones y diagnósticos, asegurándose que al menos haya 1 carrito de reparaciones por cada 3 técnicos, considerando a todos los técnicos de taller; auxiliares, mantenimiento, reparación y diagnóstico. Refiérase al Check List de EDER.

- 3 Cumplimiento de los lineamientos de TMEX.

Verifique que las herramientas cumplan al 100% con el listado oficial de herramientas autorizado por Toyota de México. Refiérase al Check List de EDER.
 ► Nota: Deberá contar con el listado oficial de herramientas para mantenimiento y reparación de TMEX.



BENEFICIOS

- Asegurarse de que todo el personal productivo tenga las herramientas necesarias ayudará en su productividad y efectividad, así como en la estandarización de los trabajos de reparación y mantenimiento.
- Ayudará a hacer bien el trabajo la primera vez, y de esta forma mejorará la satisfacción del cliente.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Campañas de Servicio (Campañas)
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS

AC-27 ▶ Herramientas especiales (SST)



¿El Distribuidor cuenta con un juego de herramientas especiales (SST) que cumpla con los lineamientos de TMEX?



OBLIGATORIA



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

- Jefe de Taller
- Técnico líder o responsable del Taller
- Gerente de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Taller



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de herramientas especiales de servicio (SST).
- 2** Cumplimiento de los lineamientos de TMEX.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Compruebe la disponibilidad de al menos un juego de herramientas especiales de servicio (SST).
- Verifique las herramientas disponibles con la lista autorizada por TMEX
 - **Nota:** deberá contar con la lista de herramientas autorizadas.



BENEFICIOS

- Contar con las herramientas adecuadas para trabajos especializados permitirá realizar las labores con eficiencia, desde la primera vez. De esta forma se mejora la satisfacción del cliente.



El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Campañas de Servicio
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS

AC-28

Herramientas de diagnóstico



OBLIGATORIA

¿El Distribuidor cuenta con la herramienta de diagnóstico autorizada por TMEX?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Jefe de Taller
Técnico Líder o responsable del Taller
Gerente de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad del equipo de diagnóstico Techstream.
- 2 Disponibilidad de multímetro Fluke 87 u 88.
- 3 Disponibilidad de equipo Chasis-Ear.
- 4 Disponibilidad de vacuómetro.
- 5 Disponibilidad de medidor de temperatura infrarrojo.
- 6 Cumplimiento de los lineamientos de TMEX.



► Lograr diagnósticos precisos y profesionales mediante el uso de la tecnología disponible, generará la satisfacción del cliente a través de la confianza al Distribuidor.



El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM
- EDER



Taller



MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Compruebe la disponibilidad de al menos un equipo.
- a. Confirme que el software está actualizado para uso en los vehículos de modelo reciente.
 - b. Confirme la conectividad vía wireless al TIS.

Compruebe la disponibilidad de al menos un equipo y la disponibilidad de bitácora de mantenimiento.

Verifique que las herramientas cumplan al 100% con el listado oficial de herramientas autorizado por Toyota de México. Refiérase al Check List de EDER..

► Nota: Así mismo tener un cumplimiento del 100% del listado oficial de herramienta de diagnóstico.

Alinear equipos con disponibilidad.

AC-29 Equipo general de servicio



¿El Distribuidor cuenta con un juego de equipo general de servicio?



OBLIGATORIA



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

- Jefe de Taller
- Técnico líder o responsable del Taller
- Gerente de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de equipo general de servicio.

2 Cumplimiento de los lineamientos de TMEX.

3 Verificar la medida de bahía de equipos (2.50m x 7.0m) y verificar que todos los equipos se encuentren delimitados, con su previa señalización.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la disponibilidad de al menos un juego de equipo general de servicio.

- **Por ejemplo:** revisar anaqueles rígidos, gatos E/G y TM, alicates de servicio, probadores, etc.

Verifique el equipo disponible de acuerdo con la lista autorizada por TMEX.

- **Nota:** deberá contar con la lista de herramientas de diagnóstico autorizadas por TMEX, refiérase al Check List de EDER.



BENEFICIOS

- El uso de herramienta adecuada, aumentará la seguridad del personal y ayudará a realizar bien el trabajo desde la primera vez.



El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Campañas de Servicio
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS

AC-30

Bancos de trabajo



OBLIGATORIA

¿El Distribuidor cuenta con bancos de trabajo y anaqueles para almacenar partes desarmadas cuando el servicio así lo requiere?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Jefe de Taller
Técnico líder o responsable del Taller
Gerente de Servicio



Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 ¿El Distribuidor cuenta con bancos de trabajo y anaqueles para almacenar partes desarmadas cuando el servicio así lo requiere?

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la disponibilidad de bancos de trabajo y anaqueles de almacenamiento para partes desarmadas de acuerdo a la carga de trabajo del distribuidor.

► **Nota:** Está completamente prohibido guardar piezas desarmadas dentro del vehículo



BENEFICIOS

- El uso de herramienta adecuada aumentará la seguridad del personal y ayudará a realizar bien el trabajo desde la primera vez.



El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Campañas de Servicio
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS

AC-31**Información técnica:**

NCF, manuales de reparación, diagramas de cableado eléctrico



¿Existe al menos una computadora dedicada como terminal TIS para consulta de información para procesos de servicios de mantenimiento y/o diagnóstico y/o reparación? Así también, ¿Las terminales de consulta cuentan con impresora a color así como blanco y negro disponibles al menos en red?

**OBLIGATORIA****EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS**

Jefe de Taller

Técnico líder o responsable del Taller

Gerente de Servicio

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1 Disponibilidad de terminal(es) TIS donde se pueda consultar NCF, manuales de reparación, diagramas eléctricos y SSC.

Pida a la persona objetivo que le muestre los manuales disponibles.
► Nota: El equipo techstream no es una terminal de consulta y no se considera como tal. El equipo techstream es una herramienta de diagnóstico

- 2 Información actualizada para todos los modelos en el mercado.

Confirme que se cuenta con las publicaciones de los modelos vendidos actualmente por TMEX.

¿El Distribuidor cuenta con al menos una computadora habilitada para la consulta de TIS y exclusiva para el área de taller.

¿La(s) computadora(s) para el área de taller cuenta con impresora?

**BENEFICIOS**

- Lograr reparaciones correctas gracias al uso de información técnica actualizada para todos los vehículos Toyota disponibles en el mercado, conducirá a la satisfacción del cliente.

**El deterioro de este elemento afectará:**

- SSI
- EDER
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Campañas de Servicio
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS

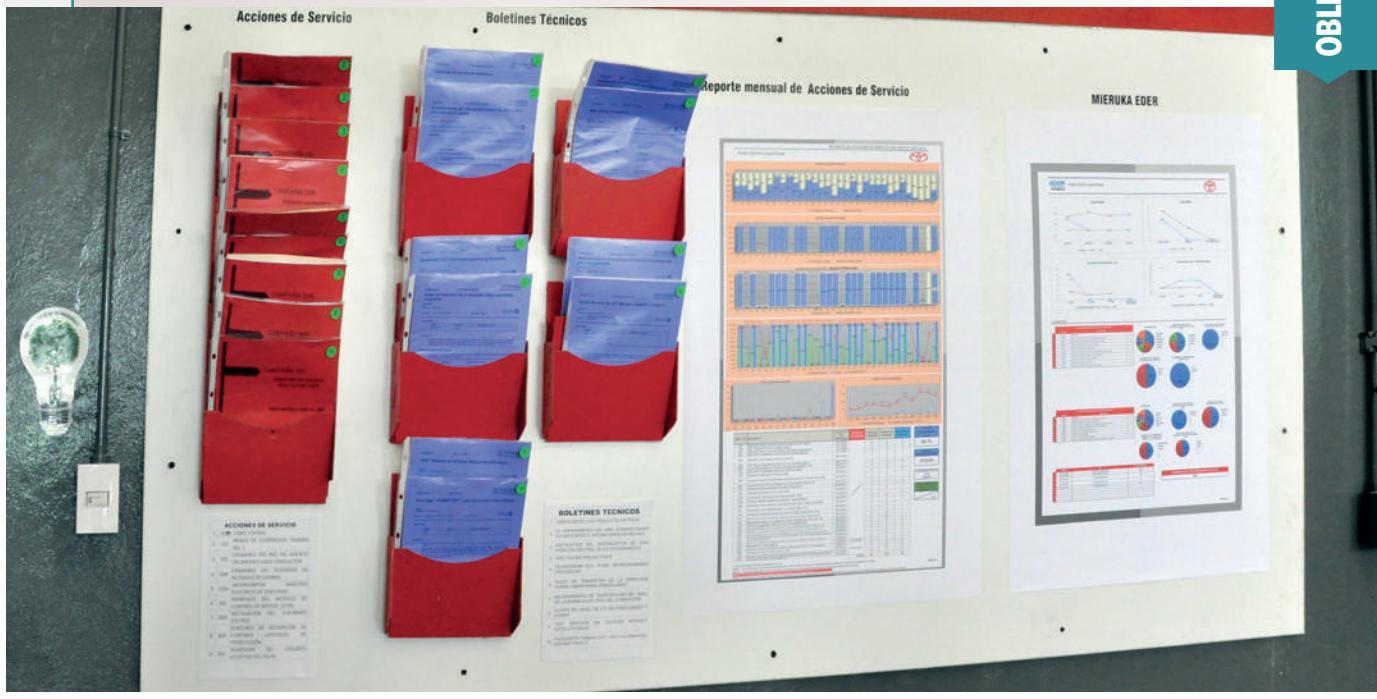
AC-32

Información técnica: boletines de servicio



OBLIGATORIA

- ¿El Distribuidor cuenta con todas las publicaciones técnicas y de partes?
 ¿Toda la información de servicio y partes es distribuida y/o publicada y/o informada al personal de servicio?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Jefe de Taller
 Técnico líder o responsable del Taller
 Gerente de Servicio



Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Pida a la persona objetivo que le muestre el proceso actual referente a este lineamiento de evaluación
- 2 Disponibilidad de publicaciones actualizadas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que le muestre las publicaciones disponibles, ordenadas por modelo de vehículo.

Verifique la fecha de publicación de cada documento. Deben estar disponibles los reportes y publicaciones de los últimos 3 meses.

► Nota: Refiérase al Check List de EDER.



BENEFICIOS

- Lograr reparaciones correctas gracias al uso de información técnica actualizada para todos los vehículos Toyota disponibles en el mercado, conducirá a la satisfacción del cliente.



El deterioro de este elemento afectará:

- CSI
- SSI
- EDER
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Campañas de Servicio

AC-33

Desechos peligrosos (DERAP)



OBLIGATORIA



¿El Distribuidor cuenta con un sistema para manejo de desechos peligrosos que cumpla con la reglamentación gubernamental y lineamientos TMEX?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Responsable del Medio Ambiente



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de depósito de Residuos Peligrosos

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

1 Llevar a cabo la separación de los desechos peligrosos de acuerdo a su tipo.

Revise el lugar de acopio para los residuos y verifique la separación de los residuos. (Uso de sistema de identificación de riesgos, estiba máxima de baterías, 5S's, contenedores aterrizados a tierra, etc.).

2 Una vez al mes, el personal responsable del Medio Ambiente confirma y revisa el cumplimiento de la separación de los residuos.

Revise que se lleve un formato de verificación mensual.

3 Tener las licencias de los proveedores que hacen la recopilación de los residuos peligrosos.
► **Por ejemplo:** Bolsas de aire, baterías, LLC, aceites usados, solventes orgánicos, filtro de aceite, etc.)

Verifique que se tengan los documentos que avalen a los proveedores como empresa autorizada para el manejo de residuos peligrosos.



BENEFICIOS

- Lograr ser la marca ecológica número 1 en todo el mundo.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI

AC-34

Tratamiento de aguas residuales (DERAP)



¿El Distribuidor cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales que cumpla con la reglamentación gubernamental y lineamientos TMEX?

OBLIGATORIA



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Responsable del Medio Ambiente



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Lavado y Planta de Tratamiento de Agua

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Llevar acabo la separación de aceite, solidos y lodos mediante uso de trampas antes de su desecho y reciclaje.
- 2 Una vez cada 6 meses, el personal responsable del Medio Ambiente confirma y revisa confirma el resultado de la calidad del agua del drenaje y mantiene el registro de esta verificación.
- 3 Se tiene planta tratadora de agua que funcione y tenga mantenimiento.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Revise el área de lavado y verifique que se cuente con trampas de tres fases, (lodo, aceite y solidos).
- Revise que se registre en el formato de auto-auditoria DERAP el resultado de la calidad del agua así como el mantenimiento de la planta tratadora de agua mensualmente(si aplica).
- Verifique la existencia de planta que cumpla con los lineamientos gubernamentales.



BENEFICIOS

- Lograr ser la marca ecológica número 1 en todo el mundo.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI

AC-35**Recuperación y reciclaje de gas de A/C (DERAP)**

OBLIGATORIA



¿El Distribuidor cuenta con un sistema de recuperación y reciclaje de gas de A/C que cumpla con la reglamentación gubernamental local?

**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Responsable del Medio Ambiente

**LUGAR DE EVALUACIÓN**Área de deposito de Residuos Peligrosos
Taller**OBJETO DE EVALUACIÓN****MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1** Disponibilidad de una maquina para la recuperación de A/C y hacer uso adecuado de esta.
- 2** Disponibilidad de un registro del uso, calibración y/o mantenimiento.

Verifique la existencia de el equipo y su calibración/verificación (cada seis meses).

Revise que se tenga un registro de uso de la maquina (se debe mantener el registro por lo menos de un año).

**BENEFICIOS**

- Lograr ser la marca ecológica número 1 en todo el mundo.

**DETERIORO Y KPI****El deterioro de este elemento afectará:**

- SSI

AC-36

Iluminación adecuada



OBLIGATORIA

¿La intensidad de la luz en las bahías de trabajo es de 500 lux y en el Almacén de partes de 300 lux?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Jefe de Taller
Técnico Líder o responsable del Taller
Gerente de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller
Almacén de partes

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 La intensidad de la luz en el taller es de 350 Lux.
► **Disponibilidad de:** lámpara bajo cofre.
- 2 La intensidad de la luz en el Almacén de partes es de 300 Lux.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- En el taller, mida la intensidad de la luz en una bahía de trabajo y debajo de un cofre abierto, utilice un medidor de luz.
- En el Almacén de partes, mida la intensidad de iluminación de los pasillos entre los anaquelés, utilice un medidor de luz.

Para medir con precisión usando el medidor de intensidad de luz (luxómetro), debe sujetarlo a una altura de 1 metro y alejado de su cuerpo.



BENEFICIOS

- Mejorar la visibilidad dentro de las áreas de trabajo (taller y almacén de partes). Esto permitirá realizar bien el trabajo desde la primera vez.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM
- Productividad

AC-37 ➤ 4S y la seguridad



¿Las áreas de trabajo y almacenes están limpios, ordenados y cumplen con las precauciones gubernamentales de seguridad?



OBLIGATORIA



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio
Jefe de taller o Responsable



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller
Almacén de partes y mostrador de partes



OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

<p><input type="radio"/> 1 Limpieza y seguridad en el área de taller.</p>	<p>Compruebe que los pisos, paredes y el equipo están libres de agua, aceite y grasa. Compruebe que los bancos de trabajo y el piso estén libres de basura y artículos innecesarios.</p>
<p><input type="radio"/> 2 Las áreas de partes están limpias y son seguras (almacén, mostrador del cliente, mostrador del taller).</p>	<p>Compruebe que los pisos, paredes y anaqueles están libres de polvo y suciedad. Verifique que no haya partes o artículos innecesarios en los pasillos. Compruebe que sólo se almacenen partes y artículos relacionados en el Almacén de partes.</p>
<p><input type="radio"/> 3 Cumplimiento con precauciones de seguridad.</p>	<p>Verifique que se sigan las recomendaciones gubernamentales locales y los lineamientos disponibles de TMEX. ► Nota: es suficiente con el certificado gubernamental de conformidad.</p>



BENEFICIOS

- Mantener un lugar de trabajo ordenado es fundamental para mejorar la productividad y la eficiencia del personal, por tal motivo se deben establecer ciertas normas como base para la operación diaria.
- Incrementar la seguridad dentro del Distribuidor, lo cual conducirá a la satisfacción de los empleados y en consecuencia, a la del cliente.
- Reducir accidentes en el lugar de trabajo que causen demoras innecesarias en la producción o daños en los vehículos de los clientes.



El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM

AC-38

Cubreasientos y tapetes



OBLIGATORIA

¿El Distribuidor dispone de cubreasientos, tapetes, cubrevolante y cubrepalanca para proteger los vehículos en proceso de servicio?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller, Técnico líder o responsable del Taller, Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller
Recepción y entrega de servicio



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de cubreasientos, tapetes, cubrevolante y cubrepalanca de velocidades.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que le muestre los artículos mencionados.

- 2 Uso.

Confirme que los cubreasientos, tapetes, cubrevolante y cubrepalanca se instalan en todos los vehículos una vez que estos ingresan al Distribuidor y se mantengan bien colocados durante todo el proceso de la unidad.



BENEFICIOS

- Mantener limpio y protegido el vehículo durante el proceso de mantenimiento o reparación.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI

AC-39

Medio ambiente (DERAP) 

¿El Distribuidor cuenta con una declaración que afirme su compromiso con el medio ambiente?



HACIENDO CONCIENCIA

PRESERVAMOS EL
MEDIO AMBIENTE



TOYOTA empresa comprometida con el **medio ambiente**, que se esfuerza en la conservación de los recursos naturales, ha capacitado a su personal para el adecuado manejo de los desechos contaminantes que se generan en la operación.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente General
Responsable Medio Ambiente



LUGAR DE EVALUACIÓN

Servicio y Ventas

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Existencia de un cartel o póster que afirme el compromiso del Distribuidor respecto al medio ambiente.
- 2 Aplicación de las medidas de cuidado al medio ambiente, además del almacenamiento y manejo de residuos.

Verificar que esté publicado el compromiso del cuidado del medio ambiente en al menos dos lugares donde transiten los clientes (servicio y ventas).

Compruebe que se realicen actividades o campañas internas de reciclado de papel, apagado de luces, empresa limpia, etc.



BENEFICIOS

- Comunicar a los clientes el compromiso que tienen Toyota y la red de Distribuidores con el medio ambiente.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI



OBLIGATORIA

AC-40

Servicio y partes



¿Existe un mostrador de partes independiente, y para uso exclusivo de los Técnicos?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Partes



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén y Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Existencia de un mostrador de partes exclusivo para Técnicos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verificar la existencia de un mostrador dedicado a los técnicos, con el equipamiento y condiciones necesarios para atenderlos. Debe estar separado del mostrador para clientes.



BENEFICIOS

- ▶ Atender a los técnicos en un lugar apropiado para la entrega de partes y no interferir con la atención hacia los clientes.
- ▶ Disminuir el tiempo de espera del técnico.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI
- ▶ Productividad

AC-41**Boutique/zona de partes y accesorios**

¿El Distribuidor cuenta con un área donde se ofrezcan partes y accesorios originales? ¿Este lugar está bien señalizado, limpio, organizado y con los precios a la vista?

**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio al Cliente
Gerente de partes

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Oficina
Boutique

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Existencia de una zona o boutique de partes y accesorios originales.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Evalúe la calidad de la exhibición y la capacidad para atraer a los clientes para una venta adicional. Esta área debe estar siempre limpia y ordenada con los precios netos con instalación incluida a la vista. Deberán cambiarse los artículos en exhibición por lo menos una vez al mes.

**BENEFICIOS**

- Ayudar en la promoción de partes y accesorios originales, mediante un área que muestre las partes y accesorios disponibles para los vehículos Toyota.

**DETERIORO Y KPI****El deterioro de este elemento afectará:**

- SSI
- FIRM

AC-42

Protectores de unidades en previas



¿El Distribuidor toma las medidas apropiadas para proteger el vehículo (al interior y exterior) durante la instalación de equipo opcional y hasta la entrega al cliente?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Previas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Previas

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de cubiertas para salpicaderas, parrillas, cubreasiento, cubrevolante, cubrepalanca y tapetes.
- 2 Uso.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Pida al personal del Distribuidor que le muestre la disponibilidad de estos artículos en los lugares de trabajo.
- Confirme que se colocuen protectores a las unidades y que se mantenga la unidad protegida hasta la entrega al cliente.



BENEFICIOS

- ▶ Proteger la carrocería y el interior del vehículo mientras se trabaja en el vehículo. Los daños al vehículo durante la realización de la previa causan la insatisfacción del cliente y son costosos para el Distribuidor.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI
- ▶ CSI

AC-43

Estacionamiento unidades nuevas



OBLIGATORIA



¿Todo vehículo nuevo se almacena en las áreas designadas de acuerdo con el manual VDQI?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Responsable de unidades nuevas

► Por ejemplo: Gerente de Ventas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén Nuevos

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

1 Cumplimiento de los requisitos del manual VDQI.

Verifique condiciones físicas como distancias y separación entre vehículos, identificación de lugares y drenaje.

2 Condiciones físicas del estacionamiento de unidades nuevas.

Verifique que no existen árboles, postes, cables eléctricos o hierba que puedan ocasionar daños a los vehículos conforme a las normas del manual VDQI.



BENEFICIOS

- Mantener en óptimas condiciones los vehículos nuevos almacenados.
- Fácil identificación y control del almacén de unidades.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CSI
- SSI
- Rentabilidad

AC-44

Herramientas VDQI



OBLIGATORIA

¿El Distribuidor cuenta con la herramienta, equipo y bahía de trabajo para realizar el proceso de pre-entrega(PDS)?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Taller
Responsable de Previas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Previas

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de equipo, herramientas e instrucciones necesarios para la realización de previas (formato PDS).

Compruebe la disponibilidad de al menos un juego de:

- ▶ Rampa.
- ▶ Probador de baterías.
- ▶ Medidor de presión de neumáticos.
- ▶ Cubiertas protectoras.
- ▶ Juego de dados y llaves.
- ▶ Torquímetro.
- ▶ Túnel de inspección y áreas iluminadas con por lo menos 800 luxes.



BENEFICIOS

- ▶ Evitar la insatisfacción de los clientes al realizar trabajos correctos previos a la entrega del vehículo.
- ▶ Contar con las herramientas adecuadas para hacer las operaciones necesarias para previas.



DETERIORO Y KPI

- ▶ CSI
- ▶ SSI

AC-45 Equipo general de servicio



¿El Distribuidor cuenta con un programa de mantenimiento para el equipo general de servicio?

SIPÉA			
SERVICIO INTEGRAL PARA EQUIPO AUTOMOTRIZ			
Modelo: Crisostomo Mojica Villaseca			
REVISIÓN TÉCNICA, INSTALACIÓN, REPARACIÓN, SERVICIO.			
TOYOTA			
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO			
PARA EQUIPO DE TALLER			
Bond Pack	RASPA DE 2 PUNTOS N° 9		
MARCA:	ERICKO		
MODELO:	7806 "A/C"		
SERIE:	SN		
UBICACIÓN:	TALLER 1		
OPERADOR:	CLEMENTE C. LOPEZ		
COATS	OPERACIÓN	FECHA	ESTADO
	-LUBRICAR PLATAFORMAS Y TORNILLOS	AGO/2009	OK
	-LUBRICAR EJE DE POLEAS	AGO/2009	OK
	-AJUSTAR TENSION DE PERNOS Y BRAZOS	AGO/2009	OK
	-AJUSTAR TENSION DE CINTA DE VAPOR	AGO/2009	OK
	-AJUSTAR TENSION DE LAVANTE	AGO/2009	OK
	-AJUSTAR CAMBLES DE SILENCIADOR	AGO/2009	OK
	-AJUSTAR Y LUBRICAR SEGUROS NEU.	AGO/2009	OK
	-RECAMBIOS DE LAMPAS DE ACERCA	AGO/2009	OK
	-MOLDEAR Y LIMPIAR ESTRELLA HID.	AGO/2009	OK
	-REAPRETAR ANCLAS DE PESO	AGO/2009	OK
	-REAPRETAR FORNILLERA GENERAL	AGO/2009	OK
	-LIMPIEZA GENERAL DEL EQUIPO	AGO/2009	OK
ABAC	OBSERVACIONES: PRÓXIMO MANTENIMIENTO: FEBRERO 2010.		
ARD	NOTAS: NIVEL Y CALIDAD DE ACEITE ACEPTABLE.		
KELLOG'S	REALIZÓ:	V.C. ROL.	
HUNTER	JTC. KODAWARI MÉXICO, S. P. A.	JUAN CARLOS MEJÍA	
ETC.		JEFÉ DE TALLER DE TOYOTA	
R.F.C. MOYIM-090127-444 ANEXO 13 ENTRADA 19 DISTRITO 001-PASEO 4 200, BLOQUE TURQUESA 1A, EDIF. DE HAC. TEL.: 01 800 555 1234 CELS. 044 5120-0077, 044 5120-0734 kodawari.mexico@gmail.com			



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio
Jefe de Taller, etc.



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Indicación de la fecha de mantenimiento preventivo de los equipos.

Compruebe la existencia de un plan de mantenimiento por cada uno de los equipos.

► **Por ejemplo:** rampas, alineadora, gatos, rectificadora, balanceadora, desmontadora, recirculador de aire acondicionado, etc.

- 2 Indicación del responsable del mantenimiento preventivo de los equipos.

Deberá incluir la fecha del próximo mantenimiento y los registros anteriores.

Compare el nombre del encargado de realizar los mantenimientos (persona y/o empresa), en el caso de ser una subcontratación solicitar el contrato correspondiente.



BENEFICIOS

- Mejorar la seguridad para el personal y ayudar a hacer bien el trabajo desde la primera vez.



DETERIORO Y KPI

- SSI
- FIRM

AC-46

Control de uso de herramientas



¿El Distribuidor cuenta con algún proceso o método para el control de préstamo de la herramienta especial SST?



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Personal que resguarda las herramientas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller o zona de resguardo de herramientas

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un SOP para el préstamo de herramienta.
- 2 Uso de un control visual por medio de credenciales, para préstamos de herramientas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la existencia de un SOP para el préstamo de herramienta
Confirme que el personal técnico lo conozca y se apegue al mismo.

Verifique que el préstamo de herramientas se esté realizando mediante un control visual.
Verifique que exista un formato de registro, reporte de fallas y programa de mantenimiento de herramientas.



BENEFICIOS

- ▶ Facilitar la identificación de la persona que esta utilizando la herramienta y evitar pérdidas de la misma.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ Rentabilidad
- ▶ Productividad
- ▶ Eficiencia

OP-1**Confirme y registre la información del cliente:**

Nombre, dirección, teléfono de contacto, celular y correo electrónico.



Como resultado del proceso de citas, ¿están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación, el nombre, la dirección, correo electrónico, medio de contacto preferido y el teléfono del cliente?

DMS**Orden de Servicio****Orden de Servicio • Reparación General**
Confirmar y registrar la información del cliente**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio al Cliente
Personal responsable de las citas de servicio

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de Citas

OBJETO DE EVALUACIÓN**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- **1** Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información del cliente, derivada de las citas de servicio.
- **2** Disponibilidad de la información del cliente en los documentos relacionados con las citas.

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.

► **Nota:** si la cantidad de citas disponibles es menor a 20, verifíquelas todas. Si no es así, revise una muestra aleatoria de por lo menos 20 citas.

**BENEFICIOS**

- ▶ Facilitar el contacto con el cliente en caso de una Campaña de Servicio.
- ▶ Facilitar el seguimiento al cliente, especialmente en caso de reparaciones relacionadas con su seguridad.
- ▶ Facilitar el rápido contacto con el cliente para obtener aprobación de otras tareas y así minimizar el paro del trabajo en el taller.
- ▶ Actualizar la base de datos con la información de los clientes para incrementar la efectividad de las actividades de retención de clientes.

**DETERIORO Y KPI**

- ▶ SSI
- ▶ Tasa de cumplimiento de Campañas de Servicio

**OBLIGATORIA**

OP-2

Confirme y registre la información del vehículo:

Modelo, año, placas y número de serie (VIN).



OBLIGATORIA

Como resultado del proceso de citas, ¿están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación, el modelo del vehículo, año, placas, katashiki, versión, dealer de venta y número de serie (VIN)?

DMS

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre del cliente: Ing. Saul González Contreras
Dirección: Calle: Paseo Independencia Oriente
Número: 12345 Interior: Calle Hidalgo, Casa No 51-B
Colonia: Héroes de Independencia, Fraccionamiento Lomas
Delegación: Norte Municipio: México DF
CP: 54321 País: México
Tel. (oficina): (55) 34568900 Tel. (Celular): (722)1234567
Tel. (Casa): No proporciona Otro: (722) 2131096
Mismos datos de facturación:
Sí No Datos: Nombre: Empresa SA de CV
Dirección: Paseo Duraznos No. 123
Col. Rincón de los Frutales, Del. Sur
Méjico DF, C.P. 08876
RFC: EMP-010809-21B

INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO

Nombre del Modelo: RAV 4 Limited Color: Negro
Placas: 193-WEK Año Modelo: 2007
No. De Serie (VIN): JTMBD31V476035205
DOFU: (Fecha 1er. Uso) 24/11/2006
Fecha esperada de mantenimiento(s): 24-05-2007

Orden de Servicio • Reparación

Facción _____ Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____

Cliente Trae / Concesionario Retira el Coche Vehículo Cortesía SI / NO

Entrega Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____

Cliente Trae / Concesionario Retira el Coche

Nombre del Cliente/ Dirección / No. de Teléfono

Año Modelo	Nombre del Modelo	Placas
Katashiki	Versión	Dealer de venta
		No. Serie (VIN)

Información del Contacto

Teléfono Horario Disponible De _____ / _____ Hasta _____ Caso / Trabajo / Celular

Vehículo Conducido por: Lectura del Velocímetro en la Cita:

Propietario / Familia / Otro ()

Vehículo Conducido por:

Confirmar y registrar la información del vehículo

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Gerente de Servicio al Cliente

Personal responsable de las citas de servicio



Área de Citas

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del vehículo, derivada de las citas de servicio.
- 2 Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados con las citas.

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.

► **Nota:** si la cantidad de citas disponibles es menor a 20, verifíquelas todas. Si no es así, revise una muestra aleatoria de por lo menos 20 citas.



BENEFICIOS

- Asegurar el correcto suministro de las partes correspondientes al vehículo.
- Actualizar la base de datos del vehículo para incrementar las actividades de retención de clientes.



DETERIORO Y KPI

- El deterioro de este elemento afectará:**
- SSI
 - FIRM
 - Tasa de cumplimiento de Campañas de Servicio
 - Número de reportes técnicos sometidos por TUS
 - Relación de errores en los reclamos de garantía