

OP-3

Confirme y registre el historial de servicio del vehículo:

Incluyendo Campañas de Servicio completadas y pendientes por aplicar.


Orden de Servicio


Círculo	Dólar de venta	Nº. Serie (VIII)	Nombre del Modelo	
De	Al	Modelo / Nro. de Carrocería / Chassi (Nro. de Motor)	Información del Contacto	
De	Hasta	Teléfono e-mail	Fecha Anterior de Servicio	No. de la OR
De	Hasta	Historial de Servicio	Tipo de Trabajo	Kms.
De	Hasta	Información de SSC / SC	Presupuesto	Oferta de Cita 1
De	Hasta	CONFIRMACIÓN	Nuevo Presupuesto	Oferta de Cita 2
De	Hasta	NOMBRE	Confirmación	Fecha _____ Hora _____
De	Hasta	CONFIRMACIÓN	Confirmación	Fecha _____ Hora _____

El historial de servicio debe estar disponible en un apartado del DMS y en la Orden de Reparación.

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 historial de servicio, derivada de las citas.
- **2** Disponibilidad de la información del historial de servicio 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

- Comunicar al cliente los resultados de servicios anteriores, mostrando así, el interés de Toyota por el cuidado de su vehículo.
- Mantener el historial de servicio de cada vehículo, permite ofrecer al cliente productos y servicios de manera oportuna y assertiva.
- Implementar el rastreo de Campañas de Servicio le permite a los Distribuidores asegurar la imagen de los productos Toyota y la seguridad del cliente.


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


OBLIGATORIA

OP-4

Confirme y registre:

Solicitudes del cliente para mantenimiento periódico.



OBLIGATORIA

Como resultado del proceso de citas, ¿la solicitud del cliente para mantenimiento periódico está disponible en el DMS y en la Orden de Reparación?

Orden de Servicio



Horario Disponible	De _____	Hasta _____
Vehículo Conducido por:	Lectura del Velocímetro en la Cita:	
Propietario / Familia / Otro: _____		Información del Contacto Teléfono _____ e-mail _____
Vehículo Conducido por:		
Mantenimiento de 10,000 km		
Remplazo/Cambio de:		
No. de Parte:	Descripción	Cantidad
AAAAA-BBBB	Aceite 5 W 30	4 lt
CCCCC-DDDD	Filtro de Aceite	1 pza
EEEEE-FFFF	Gasket	1 pza.
Inspección/Revisión de:		
Niveles de Líquidos		
Bandas		
Rotación de llantas		
Sistema de Frenos.		
Sistema de Suspensión.		
Sistema de Dirección.		
Tren Motriz		
Luces		
Otros		

Las solicitudes del cliente deben estar disponibles en un apartado del DMS y en la Orden de Reparación.

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 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

- Realizar los trabajos conforme a las solicitudes del cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM

OP-5

Confirme y registre:

Solicitudes del cliente para diagnósticos y reparaciones generales.



Como resultado del proceso de citas, ¿los síntomas y condiciones del vehículo al momento de la falla, están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación?

Cuestionario de Diagnóstico

Obtenga y confirme las inquietudes del cliente en sus propias palabras. Confirme la ocurrencia del problema y detalles adicionales.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Gerente de Servicio al Cliente Personal responsable de las Citas de Servicio



Área de Citas

OBJETO 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.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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 un diagnóstico preciso para el técnico, con base en la descripción de los síntomas y condiciones por parte del cliente, asegurando así, una reparación correcta.



**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

OP-6

Confirme y registre:

Fecha y horarios para la recepción y entrega del vehículo.



Como resultado del proceso de citas, ¿la fecha y el horario preferidos por el cliente y disponibilidad para recepción y entrega del vehículo están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación?

Orden de Servicio



OBLIGATORIA

Orden de Servicio • Reparación Genu

Recepción	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
Información del Contacto		
Teléfono	De _____ : _____	Casa / Trabajo / Celular
Horario Disponible	Hasta _____ :	
Vehículo Conducido por:		
Fecha Anterior de Servicio		

Obtenga y confirme la fecha y horario preferido por el cliente para la recepción y entrega del vehículo

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

- Que el cliente pase el menor tiempo posible en la agencia, tanto en la recepción como en la entrega.
- Ajustar la planeación del trabajo en el taller.
- Balancear las cargas de trabajo en el taller.



DETERIORO Y KPI

- El deterioro de este elemento afectará:

- SSI

OP-7

Confirme y registre:

El costo estimado del servicio.



Como resultado del proceso de citas, ¿el costo estimado del servicio está disponible en el DMS y en la Orden de Reparación?

Orden de Servicio


Presupuesto \$		Oferta de Cita 1 Fecha ____ / ____ / ____ Hora ____ : ____
Nuevo Presupuesto \$		Oferta de Cita 2 Fecha ____ / ____ / ____ Hora ____ : ____
Estimada de Entrega	Fecha	Cantidad
Plazo de Hora de Entrega	En Stock	ETA

Registrar los resultados del costo final del servicio en la Orden de Reparación.

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 de los costos de servicio, derivada de las citas de servicio.
- **2** Disponibilidad de la información de los costos de servicio 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

- Evitar insatisfacción del cliente al momento de la entrega referente a lo cobrado.
- Informar al cliente de manera anticipada sobre el costo del servicio.


DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI


OBLIGATORIA

OP-8

Introducir resultados:

Reconfirmación con el cliente de la fecha y el horario de la cita de servicio.



OBLIGATORIA



Orden de Servicio



Orden de Servicio • Reparación General

Recepción	Fecha _____ / _____ / _____	Hora _____ : _____	No. de la OR
Cliente Trae / Concesionario Retira el Coche		Vehículo Cortesía SI / NO	Confirmación: _____ / _____ / _____
Entrega	Fecha _____ / _____ / _____	Hora _____ : _____	Partes Perdidas: _____ / _____ / _____
Cliente Trae / Concesionario Retira el Coche		Partes Recibidas: _____ / _____ / _____	
Nombre del Cliente / Dirección / No. de Teléfono			Nombre del Cliente:
Año Modelo	Nombre del Modelo	Placas	
Katashiki	Versión	Dealer de venta	No. Serie (VIII)
Información del Contacto			
Teléfono	Casa / Trabajo / Celular		
Horario Disponible	De _____	Hasta _____	
Vehículo Conducido por:	Lectura del Velocímetro en la Cita:		
Información del Contacto Teléfono			

Los detalles de la cita deben ser confirmados. El personal que realiza la reconfirmación tiene que registrar la fecha, hora y su nombre en el espacio indicado en el DMS y en la Orden de Reparación.

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 de los horarios de la cita de servicio.
- 2 Disponibilidad de la información de los horarios y fechas 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

- Recordar al cliente la fecha y el horario de su cita de servicio a fin de reducir la incidencia de clientes que no se presentan a su cita.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI

OP-9

Pedido especial de partes



Orden de Servicio

Servicio • Reparación General

Confirmación: _____ / _____ : _____

Nombre: _____

Partes Peticionadas: _____ / _____ : _____

Partes Recibidas: _____ / _____ : _____

Nombre del Cliente: _____

Dirección: _____

Nombre del Modelo: _____ DODU: _____

Modelo / No. de Carrocería / Chassi (No. de Motor) _____

Información del Contacto: _____

Teléfono: _____

e-mail: _____

Registre los resultados de generación del pedido especial de partes (SOP) y del personal que lo realiza.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio al Cliente
Personal Responsable de las Citas de Servicio
Personal de Partes



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 de pedido especial de partes.
- 2 Disponibilidad de la información de pedido especial de partes 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

- ▶ Informar al departamento de servicio acerca del estatus de pedidos especiales de partes, con el fin de programar adecuadamente el trabajo y evitar así la insatisfacción del cliente.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI
- ▶ FIRM
- ▶ Stock de partes



OBLIGATORIA

OP-10**Pedido especial de partes:**

Confirmación de la fecha de llegada de las partes.



Como resultado del proceso de preparación de citas, ¿la confirmación del personal del Distribuidor sobre la llegada de las partes de pedido especial, está disponible en el DMS y en la Orden de Reparación?



OBLIGATORIA

Orden de Servicio

Registre los resultados de confirmación del pedido especial de partes y el nombre del personal responsable.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS

Gerente de Servicio al Cliente
Personal Responsable de las Citas de Servicio
Personal de Partes



Área de Citas

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información de pedido especial de partes.
- 2 Disponibilidad de la información de pedido especial de partes en los documentos relacionados con las citas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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**

- Informar al departamento de servicio acerca del arribo de pedidos especiales de partes, con el fin de programar adecuadamente el trabajo y evitar así la insatisfacción del cliente.

**El deterioro de este elemento afectará:**

- SSI
- FIRM
- Stock de partes

OP-11**Para clientes sin cita, confirme y registre la información del cliente:**
Nombre, dirección y número de teléfono.

Como resultado del proceso de recepción de clientes sin cita, ¿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?

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. (fija): (55) 34568900 Tel. (Celular): (722) 1234567
 Tel. (Casa): No proporciona E-mail: saul12345@gmail.com

INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO

Nombre del Modelo: RAV 4 Limited Color: Negro
 Placas: 393-AWEK Año Modelado: 2002
 No. De Serie (VIN): JTMBD31V476035205
 DGFU: (Fecha 1er Uso): 24/11/2006
 Fecha esperada de mantenimiento(s): 24-05-2007

DMS

Orden de Servicio

Orden de Servicio • Reparación General

Recepción	Fecha _____ / _____ / _____	Hora _____ : _____	No. de la OR
Cliente Trae / Concesionario Retira el Coche	Vehículo Cortesía SI / NO	Confirmación: _____ / _____ / _____	
Entrega	Fecha _____ / _____ / _____	Hora _____ : _____	Partes Perdidas: _____ / _____ / _____
Cliente Trae / Concesionario Retira el Coche			Partes Recibidas: _____ / _____ / _____
Nombre del Cliente/ Dirección / No. de Teléfono			Nombre del Cliente: _____
Año Modelo	Nombre del Modelo	Placas	
Marca	Versión	Dealer de venta	No. Serie Auto
Información del Contacto			
Nombre	Apellido	Teléfono	E-mail
Nombre	Apellido	Teléfono	E-mail
Vehículo Conducido por:			

Confirmar y registrar la información del cliente

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS**PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio al Cliente
 Asesor de Servicio

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de Recepción de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- **1** Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del cliente.
- **2** Disponibilidad de la información de pedido del cliente en los documentos relacionados.

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****El deterioro de este elemento afectará:**

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

**OBLIGATORIA**

OP-12

Para clientes sin cita, confirme y registre la información del vehículo:
Modelo, año, placas y número de serie (VIN).

Como resultado del proceso de recepción de clientes sin cita, ¿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)?



OBLIGATORIA

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	Otra: (722) 231096
Mismos datos de facturación: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Datos: Nombre: Empresa SA de CV Dirección: Paseo Durango No. 123 Col. Bosques de los Frutos, Del. Sur Méjico DF, C.P. 08876 EMP-010809-2TB	
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

Descripción		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										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año Modelo</th> <th>Nombre del Modelo</th> <th>Placas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Katashiki</td> <td>Versión</td> <td>Dealer de venta</td> <td>No. Serie (VIN)</td> </tr> </tbody> </table>				Año Modelo	Nombre del Modelo	Placas	Katashiki	Versión	Dealer de venta	No. Serie (VIN)
Año Modelo	Nombre del Modelo	Placas								
Katashiki	Versión	Dealer de venta	No. Serie (VIN)							
Información del Contacto Teléfono _____ Horario Disponible _____ De _____ : _____ Hasta _____ : _____ Casa / 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



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio al Cliente
Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Recepción de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas sin cita durante los últimos 7 días.

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



BENEFICIOS

- Asegurar el correcto suministro de las partes correspondientes al vehículo.



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

OP-13**Para clientes sin cita, confirme y registre el historial de servicio del vehículo:**

Incluyendo Campañas de Servicio completadas y pendientes por aplicar.

**Orden de Servicio**

El historial de servicio debe estar disponible en un apartado del DMS y en la Orden de Reparación.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS**PERSONA OBJETIVO**Gerente de Servicio al Cliente
Asesor de Servicio**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de Recepción de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del vehículo.

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

2 Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados.

Revise todas las órdenes de reparación hechas sin cita durante los **últimos 7 días**.

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

**BENEFICIOS**

- Comunicar al cliente los resultados de servicios anteriores, mostrando así, el interés de Toyota por el cuidado de su vehículo.
- Mantener el historial de servicio de cada vehículo permite ofrecer al cliente productos y servicios de manera oportuna y assertiva.
- Implementar el rastreo de Campañas de Servicio le permite a los Distribuidores asegurar la imagen de los productos Toyota y la seguridad del cliente.

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

- SSI
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de SSC
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS
- Relación de errores en los reclamos de garantía

**OBLIGATORIA**

OP-14**Para clientes sin cita, confirme y registre:**
Solicitudes del cliente para mantenimiento periódico.**OBLIGATORIA**

Como resultado del proceso de recepción de clientes sin cita, ¿la solicitud del cliente para mantenimiento periódico está disponible en el DMS y en la Orden de Reparación?

Orden de Servicio

Horario Disponible	De _____	Hasta _____	Información del Contacto
Vehículo Conducido por:	Lectura del Velocímetro en la Cita:		Teléfono _____ e-mail _____
Propietario / Familia / Otro ()			Fecha Anterior de Servicio _____
Vehículo Conducido por:			Tipo de Trabajo _____
Mantenimiento de 10,000 km			
Remplazo/Cambio de:			
No. de Parte:	Descripción:	Cantidad:	
AAAAA-BBBB	Aceite 5 W 30	4 lt	
CCCC-DDDD	Filtro de Aceite	1 pza	
EEEEE-FFFF	Gasket	1 pza.	
Inspección/Revisión de:			
Niveles de Líquidos			
Bandas			
Rotación de llantas			
Sistema de Frenos.			
Sistema de Suspensión.			
Sistema de Dirección.			
Tren Motriz			
Luces			
Otros			

Las solicitudes del cliente deben estar disponibles en un apartado del DMS y en la Orden de Reparación

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS**PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio al Cliente
Asesor de Servicio

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de Recepción de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

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

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas sin cita durante los últimos 7 días.

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

**BENEFICIOS**

- Realizar los trabajos conforme a las solicitudes del cliente.

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

- SSI
- FIRM

OP-15

Para clientes sin cita, confirme y registre:

Solicitudes del cliente para reparaciones generales.


Cuestionario de Diagnóstico

Este formulario es un cuestionario de diagnóstico para reparaciones generales. Se divide en secciones como:

- DETALLE DEL VEHÍCULO:** Preguntas sobre el modelo, año, motor, transmisión, etc.
- PROBLEMA:** Descripción detallada del problema.
- INFORMACIÓN DE CONTACTO:** Datos del cliente y detalles de la reparación.
- CONFIRMACIÓN:** Sección para confirmar detalles del trabajo adicional.
- DETALLES DEL TRABAJO:** Sección para registrar los trabajos realizados.
- DETALLE DEL AUTOMÓVIL:** Sección para registrar más información sobre el vehículo.

Este formulario es un cuestionario de diagnóstico para reparaciones generales, similar al anterior, pero con campos prellenados. Se incluyen secciones como:

- FENÓMENOS:** Descripción de los síntomas observados.
- CONDICIONES DURANTE LA OCURRENCIA:** Detalles sobre el entorno y condiciones durante el problema.
- INFORMACIÓN DE CONTACTO:** Datos del cliente y detalles de la reparación.
- CONDICIÓN:** Condición del vehículo.
- WALKAROUND:** Sección para realizar un recorrido visual del vehículo.
- CONFIRMACIÓN:** Sección para confirmar detalles del trabajo adicional.
- DETALLES DEL TRABAJO:** Sección para registrar los trabajos realizados.
- DIAGNÓSTICO:** Sección para registrar el diagnóstico.
- PLATO:** Sección para registrar datos adicionales.
- NOMBRE:** Sección para registrar el nombre del cliente.

Obtenga y confirme las inquietudes del cliente en sus propias palabras.
Confirme la ocurrencia del problema y detalles adicionales


PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio al Cliente
Asesor de Servicio


LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Recepción de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN
MÉTODO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del vehículo.

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

2 Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados.

Revise todas las órdenes de reparación hechas sin cita durante los últimos 7 días.

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


BENEFICIOS

- Asegurar un diagnóstico preciso del técnico, con base en la descripción de los síntomas y condiciones por parte del cliente, asegurando así, una reparación correcta.


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


OBLIGATORIA

OP-16

Registrar resultados:

Recorrido de revisión al vehículo (WAC).



Como resultado del proceso de recepción, ¿están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación los resultados del recorrido de revisión al vehículo, así como el nombre del personal que lo llevó a cabo?

Orden de Servicio

Realice la revisión y recorrido del vehículo y registre los resultados.



Gerente de Servicio al Cliente
Asesor de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

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

► Si no hay problema con el vehículo, debe haber una marca en la Orden de Reparación para expresar que no se encontraron daños.



BENEFICIOS

- Determinar en conjunto con el cliente el estado en que se encuentra su auto durante la recepción, de esta manera se evitará su insatisfacción en el momento de la entrega.
- Crear una oportunidad de venta de productos o servicios adicionales en presencia del cliente.



DETERIORO Y KPI

- El deterioro de este elemento afectará:**
- SSI
 - FIRM
 - Relación de errores en los reclamos de garantía



Área de Recepción de Servicio

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas sin cita durante los últimos 7 días.

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



OBLIGATORIA

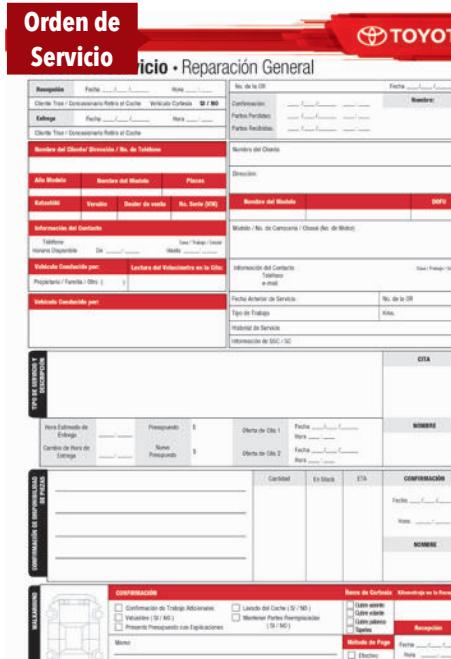
OP-17

Introducir los detalles del trabajo:

Costo estimado, hora de entrega prometida y autorización del cliente.



Como resultado del proceso de recepción, ¿los detalles del trabajo, el costo estimado, hora de entrega prometida, nombre del personal y firma del cliente están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación?



TIPO DE SERVICIO Y DESCRIPCIÓN					CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	Hora Estimada de Entrega	Número	Presupuesto	\$			
Cambio de Hora de Entrega	_____		Nuevo Presupuesto	\$	Oferta de Cita 1	Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____ : _____	
	_____		Presupuesto	\$	Oferta de Cita 2	Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____ .	

Confirme con el cliente la hora de entrega, explique los detalles del trabajo y el costo estimado. Finalmente, obtenga su autorización en el espacio indicado para ello.



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio al Cliente Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Recepción de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información del trabajo.
 - 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 7 días.

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



BENEFICIOS

- ▶ Asegurar al cliente que sus requerimientos han sido registrados en la Orden de Reparación.
 - ▶ Mostrar al cliente la relación costo-beneficio sobre los trabajos que requiere su vehículo.
 - ▶ Obtener un contrato legal entre el cliente y el Distribuidor por medio de la Orden de Reparación.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI

OP-18

Introducir resultados:

Hora de inicio y finalización del trabajo.



OBLIGATORIA



Instrucciones de Trabajo



Entrega Inmediata / Anticipada más tarde / Entrega en Tiempo	Entrega / Recaudación	Servicio remoto	SI / NO	SI / NO	Fecha _____ / _____ / _____
			SI / NO	SI / NO	Hora _____
			SI / NO	SI / NO	NOMBRE _____
			SI / NO	SI / NO	
CAMBIO DE FECHA DE TÉRMINO			Fecha _____ / _____ / _____	TIEMPO DEL TRABAJO	CAMBIO DE FECHA DE ENTREGA
a) Fecha de Inicio / / Hora _____ Fecha de Término / / Hora _____			Tiempo Trabajando _____ Técnico _____ Control de calidad _____	b) Fecha de Inicio / / Hora _____ Fecha de Término / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____ Técnico _____ Control de calidad _____
b) Fecha de Inicio / / Hora _____ Fecha de Término / / Hora _____			Tiempo Trabajando _____ Técnico _____ Control de calidad _____	a) Fecha de Inicio / / Hora _____ Fecha de Término / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____ Técnico _____ Control de calidad _____
Otros Comentarios / Consejos _____			Observaciones _____		
CONFIRMACIÓN ANTES DE LA ENTREGA			PSFU (Planeación) _____ / _____ / _____ Hora _____		
a) Limpieza (Ext / Int) b) Ítems de Cortesía bien colocados c) Posición de los Espejos y Asientos d) Ajustes del Reloj y del Radio			CONFIRMADO POR _____ / _____ / _____ NOMBRE _____		
AVISO DE TÉRMINO DEL TRABAJO _____ / _____ / _____			PSFU (Real) _____ / _____ / _____ Hora _____		
EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO			Cliente Propietario / Familia / Otro () ☐ Arreglado		
ENTREGA _____ / _____ / _____			☐ Llamado de Puedes ☐ No Arreglado ☐ PSFU (Planeación)		
CLIENTE Propietario _____ / _____ / _____			CONFIRMADO POR _____ / _____ / _____ NOMBRE _____		

Introduzca la hora de inicio y finalización de cada trabajo. Así como el nombre o código del técnico que lo realiza.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio al Cliente
Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 7 días.

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



BENEFICIOS

- Mantener la productividad y eficiencia de los técnicos al registrar la hora de inicio y fin de los trabajos en la orden de reparación.
- Cumplir con requisitos de la política de garantías.



DETERIORO Y KPI

- SSI
- FIRM

OP-19 Captura de resultados del trabajo



Instrucciones de Trabajo

RESULTADOS	
Fecha Estimar	Mantenimiento de 10,000 km Reemplazo/Cambio de: 4 lt. de aceite 5 W 30, Filtro de Aceite, Gasket.
Fecha Estimar	Mantenimiento de 10,000 km Reemplazo/Cambio de: 4 lt. de aceite 5 W 30, Filtro de Aceite, Gasket.
DETALLES DEL TRABAJO	Inspección/Revisión de: Nivel de Líquidos/Nivel de anticongelante por debajo del mínimo, se agregó anticongelante Super long life. Bandas: se encuentran en buenas condiciones Sistema de Frenos. Espesor de Discos delanteros _____ mm. Espesor de Balatas delanteras _____ de _____ mm. Espesor de balatas traseras _____ de _____ mm. Dentro de especificación. Espesor de Discos traseros _____ mm. Dentro de especificación. Sistema de Suspensión dentro de especificación. Sistema de Dirección dentro de especificación. Tren Motriz dentro de especificación. Luces todas en funcionamiento Se rotaron llantas Otros _____
CAMBIO EN LA INSTRUCCIÓN	Trabajo Adicional
CAMBIO DE FECHA DE TRABAJO	
TIEMPO DEL TRABAJO	
Fecha de Inicio / / Hora	Tiempo Trabajado Técnico
Fecha de Inicio / / Hora	Tiempo Trabajado Técnico

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio al Cliente
Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.

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

- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 7 días.

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



BENEFICIOS

- Ayudar al control de calidad para determinar si se utilizó el método adecuado para corregir el problema.
- Mantener un registro de las reparaciones realizadas en caso de que reaparezca el problema.
- Facilitar la explicación a los clientes sobre los pasos que se han tomado para corregir el problema.
- Mantener un registro de todos los trabajos realizados para recomendaciones futuras.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

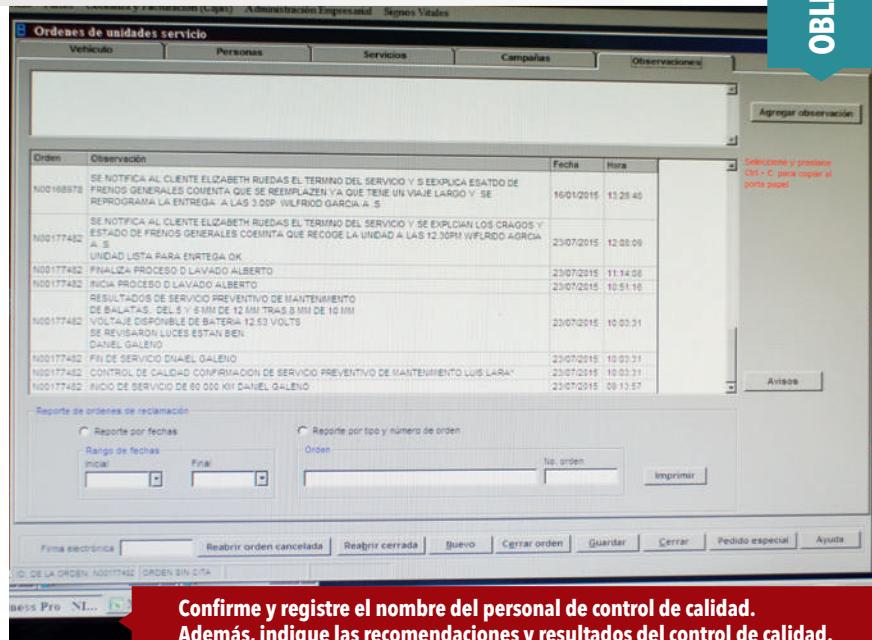
- SSI
- FIRM
- Relación de errores en los reclamos de garantía



OBLIGATORIA

OP-20**Captura de resultados:**
Inspección de calidad.**OBLIGATORIA**

Al final de la inspección de calidad, ¿los resultados de la revisión y el nombre del personal que la realiza están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación?

Instrucciones de Trabajo

Confirme y registre el nombre del personal de control de calidad.
Además, indique las recomendaciones y resultados del control de calidad.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS**PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio al Cliente
Jefe de Taller/ MDT / Asesor Técnico

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Taller de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.

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

- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 7 días.

- ▶ **Nota:** si la cantidad de órdenes de reparación es menor a 20, verifíquelas todas. Si no es así, revise una muestra aleatoria de por lo menos 20 órdenes de reparación.
- ▶ Mantenimiento se revisa aleatorio.
- ▶ Reparaciones 100%
- ▶ Diagnóstico 100%

**BENEFICIOS**

- ▶ Asegurar que la realización de los trabajos cumplen con base en los estándares de calidad de Toyota, de tal manera que se cumpla con las expectativas del cliente.
- ▶ Asegurar que las solicitudes de los clientes hayan sido realizadas con base en los estandares de calidad Toyota.

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

- ▶ SSI
- ▶ FIRM

OP-21

Trabajos adicionales.

Contacte al cliente cuando se detecten trabajos adicionales, explique los detalles, y solicite su autorización.



Instrucciones de Trabajo

Como resultado de la notificación al cliente, ¿los detalles y el costo estimado de éstos, están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación?
Notificar al cliente sobre trabajos necesarios.

Notificar al cliente sobre trabajos necesarios.

OBL

CAMBIO EN LA FECHA DE ENTREGA					CONTACTO CON EL CLIENTE	
Trabajo Adicional / Detención del Trabajo / Otros	Pieza Necesaria	Cantidad	En Stock SI / NO	ETA ____ / ____	Fecha ____ / ____ / ____	
			SI / NO	____ / ____	Hora _____	
			SI / NO	____ / ____	NOMBRE	
			SI / NO	____ / ____		

CAMBIO DE FECHA DE TÉRMINO			CAMBIO DE FECHA DE ENTREGA		
Fecha _____	Hora _____		Fecha _____	Hora _____	

TIEMPO DEL TRABAJO		
1 Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando	Técnico _____
Fecha de Término / / Hora _____		Control de calidad _____
2 Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando	Técnico _____
Fecha de Término / / Hora _____		Control de calidad _____
3 Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando	Técnico _____
Fecha de Término / / Hora _____		Control de calidad _____
Otros Comentarios / Observaciones _____		

Registrar los detalles del trabajo adicional.

Registrar los detalles del trabajo adicional.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio al Cliente Asesor de Servicio



LUGAR DE
EVALUACIÓN

Área de Recepción de servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.
 - 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 7 días.

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



BENEFICIOS

- ▶ Facilitar la explicación a los clientes sobre los pasos que se han tomado para corregir el problema.
 - ▶ Obtener la autorización del Cliente antes de iniciar los trabajos adicionales, para evitar su insatisfacción al momento de la entrega del vehículo.



**DETERIORO
Y KPI**

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI
 - ▶ FIRM

OP-22

Trabajo detenido

Notifique al cliente sobre cambios en la hora de entrega.



OBLIGATORIA



Si el trabajo se ha detenido, ¿la nueva hora de entrega está disponible en el DMS y en la Orden de Reparación?

Instrucciones de Trabajo



CAMBIO EN LA FECHA DE ENTREGA		CONTACTO CON EL CLIENTE	
Trabajo Adicional / Detención del Trabajo / Otros	Pieza Necesaria	Cantidad	En Stock SI / NO _____ / _____
			SI / NO _____ / _____
			SI / NO _____ / _____
			SI / NO _____ / _____
			SI / NO _____ / _____
			NOMBRE _____
			Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____
CAMBIO DE FECHA DE TÉRMINO		CAMBIO DE FECHA DE ENTREGA	
Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____	Técnico _____	Fecha de Inicio / / Hora _____
Fecha de Término / / Hora _____	Control de calidad _____	Control de calidad _____	Fecha de Término / / Hora _____
Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____	Técnico _____	Fecha de Inicio / / Hora _____
Fecha de Término / / Hora _____	Control de calidad _____	Control de calidad _____	Fecha de Término / / Hora _____
Otros Comentarios / Consejos			
CONFIRMACIÓN ANTES DE LA ENTREGA		TIEMPO DEL TRABAJO	
<input type="checkbox"/> Limpieza (Ext / Int)	<input type="checkbox"/> NOMBRE _____	<input type="checkbox"/> Fecha de Inicio / / Hora _____	<input type="checkbox"/> Técnico _____
<input type="checkbox"/> Items de Cortesía bien colocados	<input type="checkbox"/> CONFIRMADO POR _____	<input type="checkbox"/> Fecha de Término / / Hora _____	<input type="checkbox"/> Control de calidad _____
<input type="checkbox"/> Posición de los Espejos y Asientos	<input type="checkbox"/> NOMBRE _____	<input type="checkbox"/> Tiempo Trabajando _____	<input type="checkbox"/> Técnico _____
<input type="checkbox"/> Ajustes del Reloj y del Radio		<input type="checkbox"/> Fecha de Inicio / / Hora _____	<input type="checkbox"/> Control de calidad _____
<input type="checkbox"/> EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO		<input type="checkbox"/> Fecha de Término / / Hora _____	<input type="checkbox"/> Control de calidad _____
AVISO DE TÉRMINO DEL TRABAJO		Observaciones	
PGFU (Planeación)		Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____	
Información del Contacto		Caso / Trabajo / Calendario	
		<input type="checkbox"/> No. de Teléfono <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> Otro	

Registrar la nueva fecha y hora de entrega.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio al Cliente
Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Recepción de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

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

Revise todas las órdenes de reparación trabajadas hechas durante los últimos 7 días.

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



BENEFICIOS

- Evitar la insatisfacción del cliente causada por retrasos en la entrega de su vehículo.
- Generar la satisfacción de los clientes cumpliendo con fecha y hora prometida.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM

OP-23

Confirmación de trabajos: limpieza interior y exterior del vehículo antes de la entrega.
Incluya cualquier daño adicional causado dentro del Distribuidor.



¿La información sobre las actividades de preentrega está disponible en el DMS y en la Orden de Reparación?

Instrucciones de Trabajo


SI / NO	_____ / _____	Hora _____
SI / NO	_____ / _____	NOMBRE _____
SI / NO	_____ / _____	
CAMBIO DE FECHA DE TÉRMINO		Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____
CAMBIO DE FECHA DE ENTREGA		Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____
TIEMPO DEL TRABAJO		
1	Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____ Técnico _____
	Fecha de Término / / Hora _____	Control de calidad _____
2	Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____ Técnico _____
	Fecha de Término / / Hora _____	Control de calidad _____
Otros Comentarios / Consejos _____		
CONFIRMACIÓN ANTES DE LA ENTREGA		1 Limpieza (Ext / Int) 2 NOMBRE _____ Items de Cortesía bien colocados Posición de los Espejos y Asientos Ajustes del Reloj y del Radio
AVISO DE TÉRMINO DEL TRABAJO		CONFIRMADO POR _____ NOMBRE _____
EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO		
<input type="checkbox"/> Detalles del Trabajo <input type="checkbox"/> Arreglado <input type="checkbox"/> Explicación de los Precios <input type="checkbox"/> Llamada de Pólizas <input type="checkbox"/> Información de Reparaciones en Cliente <input type="checkbox"/> No Arreglado <input type="checkbox"/> Walkaround <input type="checkbox"/> Totalmente		
ENTREGA		
CLIENTE Propio _____		

Registre los resultados de la confirmación antes de la entrega del vehículo.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS**PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio al Cliente
Asesor de Servicio

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de Recepción y Entrega de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información del trabajo.

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

2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 7 días.

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

**BENEFICIOS**

- Garantizar la satisfacción del cliente al recibir su vehículo completamente limpio y en óptimas condiciones.

**DETERIORO Y KPI**

El deterioro de este elemento afectará:

- SSI

**OBLIGATORIA**

OP-24**Explicar los resultados del trabajo****OBLIGATORIA**

Como resultado del proceso de entrega, ¿la explicación de los resultados del trabajo está disponible en el DMS y en la Orden de Reparación?

Instrucciones de Trabajo

SI / NO	_____ / _____	Hora _____					
SI / NO	_____ / _____	NOMBRE _____					
SI / NO	_____ / _____						
CAMBIO DE FECHA DE TÉRMINO		Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____	CAMBIO DE FECHA DE ENTREGA		Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____		
TIEMPO DEL TRABAJO							
1	Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____	Técnico _____	#	Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____	Técnico _____
	Fecha de Término / / Hora _____		Control de calidad _____		Fecha de Término / / Hora _____		Control de calidad _____
3	Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____	Técnico _____	4	Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____	Técnico _____
	Fecha de Término / / Hora _____		Control de calidad _____		Fecha de Término / / Hora _____		Control de calidad _____
Otros Comentarios / Consejos						Observaciones:	
CONFIRMACIÓN ANTES DE LA ENTREGA		1 <input type="checkbox"/> Limpieza (Ext / Int) <input type="checkbox"/> Ítems de Cortesía bien colocados <input type="checkbox"/> Posición de los Espejos y Asientos <input type="checkbox"/> Ajustes del Reloj y del Radio	2 <input type="checkbox"/> NOMBRE _____				
AVISO DE TÉRMINO DEL TRABAJO		CONFERMADO POR _____					
EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO		<input type="checkbox"/> Detalles del Trabajo <input type="checkbox"/> Explicación de los Precios <input type="checkbox"/> Confirmación de Resultados c/Cliente <input type="checkbox"/> Walkaround	<input type="checkbox"/> Arreglado <input type="checkbox"/> Uso de Fluidos <input type="checkbox"/> No Arreglado <input type="checkbox"/> PSFU (Planeación)	NOMBRE _____			
ENTREGA		ENTREGA		ENTREGA		PSFU (Planeación)	Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____
CLIENTE		CLIENTE		CLIENTE		Información del Contacto	<input type="checkbox"/> No. de Teléfono <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> Otro _____
						PSFU (Real)	Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____
						Cliente	Propietario / Familia / Otro _____
						PSFU	<input type="checkbox"/> Arreglado <input type="checkbox"/> Status del Seguimiento _____ / _____ (Número de teléfono)

Explicar los resultados del control de calidad.
Registrar los resultados después de finalizar la explicación del trabajo.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS

Gerente de Servicio al Cliente
Asesor de Servicio



Área de Recepción y Entrega de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 7 días.

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

**BENEFICIOS**

- Confirmar al cliente que todos sus requerimientos han sido atendidos por el Distribuidor.

**El deterioro de este elemento afectará:**

- SSI
- FIRM

OP-25

Captura de resultados: síntomas, resultados de diagnóstico, nombre del personal y hora del diagnóstico.



¿El resultado del proceso de diagnóstico, así como el nombre del personal que lo realizó y las horas de inicio y fin están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación?

Cuestionario de Diagnóstico
EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS

Gerente de Servicio al Cliente
Jefe de Taller / MDT / Asesor Técnico



Área de Recepción y Entrega de Servicio
Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 7 días.

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

**BENEFICIOS**

- Evitar la pérdida de tiempo y errores por parte de los técnicos, causados por realizar reparaciones con base en suposiciones.
- Conocer el nombre del técnico que realizó el diagnóstico, con el fin de poderlo contactar inmediatamente en caso de que se presente alguna dificultad o información confusa durante la reparación.

**El deterioro de este elemento afectará:**

- SSI
- FIRM
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS
- Relación de errores en los reclamos de garantía

* En caso de que el personal de diagnóstico determine que se requiere tiempo adicional para diagnóstico, deben registrarse a las horas de inicio y fin adicionales.



OBLIGATORIA

OP-26**Capture los resultados:**
Decisión de garantía.**OBLIGATORIA**

En reparaciones generales, ¿la decisión de garantía está disponible en el DMS y en la Orden de Reparación?

Cuestionario de Diagnóstico

<input type="checkbox"/> Confirmación del Trabajo Adicional	<input type="checkbox"/> Ajuste Temperatura (°C)
<input type="checkbox"/> Valuos (Sí / NO)	<input type="checkbox"/> Ajuste Velocidad de Ventilación
<input type="checkbox"/> Cubreasientos	<input type="checkbox"/> Ajuste de Recirculación
<input type="checkbox"/> Tapetes	<input type="checkbox"/> Ajuste del Flujo de Aire
DETALLES DEL TRABAJO:	
NO. DE LLAVE	
BÁHIA NO.	
REAPARICIÓN	
SI / NO	
DETALLADO	
RESULTADO	
INSTRUCCIONES DE TRABAJO	
<input type="checkbox"/> Garantía <input type="checkbox"/> Tiempo Trabajado _____ / _____ / _____ Hora : _____ <input type="checkbox"/> Fecha de Inicio _____ / _____ / _____ <input type="checkbox"/> Fecha de Término _____ / _____ / _____ <input type="checkbox"/> Necesita DTR? _____ <input type="checkbox"/> Si / NO _____ <input type="checkbox"/> Tiempo Trabajando _____ / _____ / _____ <input type="checkbox"/> Necesita DTR? _____ <input type="checkbox"/> Si / NO _____	
SOPORTE DE TMEX	
STATUS DEL VEHÍCULO	
<input type="checkbox"/> Recurrencia _____ <input type="checkbox"/> Dificultad en Identificar Causa _____ <input type="checkbox"/> Reparación Difícil _____	
SOLICITACIÓN DE SOPORTE	
<input type="checkbox"/> Fecha _____ / _____ / _____ <input type="checkbox"/> Hora _____ : _____	

Registrar la solicitud de garantía.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS**PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio al Cliente
Asesor Técnico / MDT

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de Recepción y Entrega de Servicio
Taller de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 7 días.

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

**BENEFICIOS**

- Asegurar la satisfacción de cliente en casos de garantía.
- Evitar errores administrativos en caso de reparaciones por garantía.

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

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

OP-27

Detener el trabajo si no se puede lograr el diagnóstico o la reparación correctos. (contactar a soporte TMEX para asistencia).



¿Se cuenta con el registro de las horas en que el personal del Distribuidor contactó a soporte TMEX para asistencia en el diagnóstico o reparación?

Cuestionario de Diagnóstico

DIAGNÓSTICO				REAR	OBELIX
				SI	
RESULTADO	Descubierto / Predicción (Motivo)) Dar Seguimiento	DTC	STATUS	DATOS FREEZE FRAME GUARDADOS
	Causa Principal:		1 C / P / H	Disponible / NO Disponible	
			2 C / P / H	Disponible / NO Disponible	
			3 C / P / H	Disponible / NO Disponible	
			4 C / P / H	Disponible / NO Disponible	
INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	<input type="checkbox"/> Garantía				
	1	Fecha de Inicio / / Hora :	Tiempo Trabajando	Técnico	
	2	Fecha de Término / / Hora :	¿Necesita DTR?	Confirmado por:	
			SI / NO		
	3	Fecha de Inicio / / Hora :	Tiempo Trabajando	Técnico	
	4	Fecha de Término / / Hora :	¿Necesita DTR?	Confirmado por:	
			SI / NO		
SOPORTE DE TIMEX	Destinado a:	STATUS DEL VEHICULO	SOLICITUDES	SOLICITACIÓN DE SOPORTE	
	Responsable:	<input type="checkbox"/> Recurrencia <input type="checkbox"/> Dificultad en Identificar Causa <input type="checkbox"/> Reparación Difícil	<input type="checkbox"/> Verificación del vehículo <input type="checkbox"/> Histórial de servicio <input type="checkbox"/> Asistencia en la Reparación <input type="checkbox"/> Otro	Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____ : _____	NOMBRE
	Status de Recibo En Proceso / Planeado de recibir en:				
	Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____ : _____				

Registrar la información otorgada por soporte técnico.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Gerente de Servicio al Cliente
MDT



Taller de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

- ## 1 Registro de los casos en los que se ha requerido de Soporte TMEX.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique los registros de los casos en que se ha requerido de Soporte TMEX para diagnóstico o reparación.



- ▶ Evitar reparaciones incorrectas o sin conocimiento de los procedimientos adecuados.



El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ SSI
 - ▶ FIRM
 - ▶ Número de reportes técnicos sometidos por TUS

OP-28**Emisión de reportes técnicos que deberán enviarse a TMEX.****OBLIGATORIA**

¿Existe un registro de reportes técnicos (DTR) enviados a TMEX?

Cuestionario de Diagnóstico

The screenshot shows a detailed diagnostic checklist for general repairs. It includes sections for vehicle information, symptoms, history, and specific diagnostic codes. A large red box highlights the 'Síntomas' (Symptoms) section, which lists various engine and transmission issues. Another red box highlights the 'Códigos de diagnóstico' (Diagnostic Codes) section, showing OBD-II and ABS codes.

i (Sí / NO) entos:		Ajuste Velocidad de Ventilación Ajuste de Recirculación Ajuste del Flujo de Aire	Fecha ____/____ Hora ____
I Trabajo:	NO. DE LLAVE BAHÍA NO.		
REPARACIÓN SI / NO			
to / Predicción (Motivo) _____ icipat:	OTC	STATUS	DATOS FREEZE FRAME GUARDADOS
1	C / P / H	Disponible / NO Disponible	
2	C / P / H	Disponible / NO Disponible	
3	C / P / H	Disponible / NO Disponible	
4	C / P / H	Disponible / NO Disponible	
<input type="checkbox"/> Garantía 1 Fecha de Inicio / / Hora : _____ Fecha de Término / / Hora : _____ 2 Fecha de Inicio / / Hora : _____ Fecha de Término / / Hora : _____ E: STATUS DEL VEHICULO <input type="checkbox"/> Recurrencia <input type="checkbox"/> Dificultad en Identificar Causa <input type="checkbox"/> Reparación Difícil			
Tiempo Trabajando _____ Técnico _____ Confirmado por: _____ Tiempo Trabajando _____ ¿Necesita DTR? _____ Si / NO Técnico _____ Confirmado por: _____ SOLICITACIÓN DE SOPORTE Fecha ____/____/____ Hora _____			
Recibido _____ En Proceso _____ Precio _____ Fecha ____/____/____ Hora _____ Otro _____			

Registrar el soporte requerido del técnico.**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio al Cliente

**LUGAR DE EVALUACIÓN**Oficina
Sala de reuniones**OBJETO DE EVALUACIÓN****MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1** Emisión de reportes técnicos de acuerdo a los lineamientos de TMEX.

Verifique los registros de reportes técnicos enviados a TMEX.
Nota: Refiérase al Check List de EDER.

BENEFICIOS

- Contribuir a la mejora de calidad en los vehículos Toyota, para incrementar la satisfacción del cliente.

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

- SSI
- FIRM
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS

OP-29**Captura de resultados:**

Confirmar al cliente que el defecto o falla de su vehículo se ha reparado.



¿Se confirma al cliente que se ha corregido la falla?

¿El registro de esta confirmación está disponible en el DMS y en la Orden de Reparación?

Instrucciones de Trabajo

CAMBIO DE FECHA DE TÉRMINO		Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____	SI / NO _____ / _____
TIEMPO DEL TRABAJO		CAMBIO DE FECHA DE ENTREGA	
1	Fecha de Inicio / / Hora _____ Fecha de Término / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____ Técnico _____ Control de calidad _____	Fecha de Inicio / / Hora _____ Fecha de Término / / Hora _____
2	Fecha de Inicio / / Hora _____ Fecha de Término / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____ Técnico _____ Control de calidad _____	Fecha de Inicio / / Hora _____ Fecha de Término / / Hora _____
Otras Comentarios / Consejos			
CONFIRMACIÓN ANTES DE LA ENTREGA		PSFU (Planeación)	
<input type="checkbox"/> Limpieza (Ext / Int) <input type="checkbox"/> Barras de Cortesía bien colocados <input type="checkbox"/> Posición de los Espejos y Asientos <input type="checkbox"/> Ajustes del Reloj y del Radio		Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____	
AVISO DE TÉRMINO DEL TRABAJO		Información del Contacto	
		<input type="checkbox"/> No. de Teléfono <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> Otro	
EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO		CLIENTE	
<input type="checkbox"/> Detalles del Trabajo <input type="checkbox"/> Explicación de los Precios <input type="checkbox"/> Confirmación de Resultados o/Ciente <input type="checkbox"/> Walkaround		<input type="checkbox"/> Arreglado <input type="checkbox"/> Llenado de Fluidos <input type="checkbox"/> No Arreglado <input type="checkbox"/> PSFU (Planeación) NOMBRE ENTREGA _____ / _____ / _____ CLIENTE Propietario / Familia / Otro ()	
PSFU		Propietario / Familia / Otro () <input type="checkbox"/> Arreglado <input type="checkbox"/> Status del Seguimiento _____ / _____ / _____ <input type="checkbox"/> No Arreglado (Cita para el Trabajo Repetido) _____ / _____ / _____ NOMBRE CONFIRMADO POR	

Confirmar y capturar la eliminación del problema.**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**Gerente de Servicio al Cliente
Asesor de Servicio**LUGAR DE EVALUACIÓN**Área de entrega de servicio
Área de taller**OBJETO DE EVALUACIÓN****MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1** Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información del trabajo.
- 2** Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 14 días.

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

**BENEFICIOS**

- Completar el proceso de calidad requerido, al explicar los detalles del trabajo al cliente, confirmando que su solicitud ha sido atendida.

**DETERIORO Y KPI**

- SSI
- FIRM

OP-30**Capture los resultados durante el proceso de entrega:**

Definición de la fecha, método y hora para seguimiento.



¿La fecha y hora preferidas para PSFU están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA**Instrucciones de Trabajo**

SI / NO	Hora _____	
SI / NO	Hora _____	
SI / NO	Hora _____	
CAMBIO DE FECHA DE TÉRMINO Fecha _____ Hora _____		
CAMBIO DE FECHA DE ENTREGA Fecha _____ Hora _____		
TIEMPO DEL TRABAJO		
Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____	Técnico _____
Fecha de Término / / Hora _____	Control de calidad	
Fecha de Inicio / / Hora _____	Tiempo Trabajando _____	Técnico _____
Fecha de Término / / Hora _____	Control de calidad	
Otros Comentarios / Consejos		
<input type="checkbox"/> Limpieza (Ext / Int)	NOMBRE	PSFU (Planeación) Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____
<input type="checkbox"/> Ítems de Cortesía bien colocados	<input type="checkbox"/> CONFIRMADO POR	Información del Contacto
<input type="checkbox"/> Posición de los Espejos y Asientos	NOMBRE	<input type="checkbox"/> No. de Teléfono
<input type="checkbox"/> Ajustes del Reloj y del Radio		<input type="checkbox"/> e-mail
AVISO DE TÉRMINO DEL TRABAJO _____ / _____ / _____		<input type="checkbox"/> Otro
EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO		PSFU (Real) Fecha _____ / _____ / _____ Hora _____
<input type="checkbox"/> Detalles del Trabajo	<input type="checkbox"/> Arreglado	Gente _____ Profesional / Familiar / Ocio _____
<input type="checkbox"/> Explicación de los Precios	<input type="checkbox"/> Llamado de Fluidos	<input type="checkbox"/> Arreglado
<input type="checkbox"/> Confirmación de Resultados al Cliente	<input type="checkbox"/> No Arreglado	<input type="checkbox"/> Status del Seguimiento _____
<input type="checkbox"/> Walkaround	<input type="checkbox"/> PSFU (Planeación)	
ENTREGA _____ / _____ / _____		
CLIENTE Propietario _____		

Confirme con el cliente el método, fecha y hora de seguimiento.**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**Gerente de Servicio al cliente
Asesor de Servicio**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de entrega de servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

Revise todas las órdenes de reparación hechas durante los últimos 7 días.

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

**BENEFICIOS**

- Asegurar el seguimiento con el cliente una vez realizado el servicio, de tal forma que sea conveniente para él, promoviendo así un incremento en su satisfacción.

**DETERIORO Y KPI**

- SSI
- FIRM

OP-31

Capture los resultados:

Confirmación de FIRM


Instrucciones de Trabajo


¿El resultado de PSFU está disponible en el DMS y en la Orden de Reparación?



Confirme y registre el resultado de FIRM.

EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS


PERSONA OBJETIVO

 Gerente de Servicio al cliente
 Gerente de Atención a clientes

LUGAR DE EVALUACIÓN

 Oficina
 Sala de reuniones

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información del trabajo.
- 2** Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirme el método PSFU seguido por el Distribuidor.

Confirme los resultados del PSFU y la retroalimentación de la semana anterior.


BENEFICIOS

- Garantizar la satisfacción del cliente mediante un proceso de seguimiento postservicio que brinde la oportunidad de rectificar el problema y mantener contento al cliente.
- Corregir aquellos procesos que no estén completamente orientados al cliente.


DETERIORO Y KPI
El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM

OP-32

Reportes técnicos del Distribuidor



OBLIGATORIA

¿El Distribuidor realiza y entrega los reportes técnicos de acuerdo a los lineamientos de TMEX (EDER)?

DEALER TECHNICAL REPORT

#TAS CASE	Modelo	Año Modelo	Calificación	DTR
Ligeras vibraciones intermitentes al circular entre 60 a 80 km/h	Highlander	2014	10	RATIFICATORIO
Distribuidor	Técnico	VIN	No. Orden	Odometro
57601	TOYOTA LINDAVISTA	Leonardo Vazquez	5TDZKRFH6ES010331	46170 44239 29/04/16

Sistema que presenta falla	Subsistema	DTCs
Tren Motriz	Transmisión automática	Ninguno

Datos del vehículo



Queja del cliente

Al circular a velocidad de entre 60 a 80 km/h se sienten unas vibraciones, menos de 60 km/h no se sienten y a mas de 80 km/h se le quitan

Comprobación y descripción de la condición [Verificar video de la condición según sección](#)

Se realiza prueba de carretera, temperatura normal de operación palanca de cambios en (D), se comprueba la condición, la cual se describe como vibraciones leves continuas intermitentes durante una aceleración ligera al circular a velocidad entre 60 a 80 km/h.

¿Qué pasos de diagnósticos e inspecciones se realizaron?

Paso 1.- Inspección con equipo de diagnóstico Techstream para saber si hay algún código de servicio en el control de motor y ECT ; Paso 2.- Pruebas mecánicas; Paso 3.- pruebas hidráulicas; Paso 4.- desmontar cárter para revisar la válvula solenoide de cambio (SLT) esto ya no fue necesario porque se encontró aceite contaminado.



EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Gerente de Servicio al Cliente
Técnico Maestro en Diagnóstico
Técnico líder de mayor capacitación y experiencia.



Taller

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de SOP para la creación de reportes técnicos.

Compruebe la existencia de un SOP para la creación de Reportes Técnicos. El personal técnico deberá conocerlo y apegarse a él.

- 2 Verifique que el personal técnico cuente con una oficina equipada con: computadora para elaborar DTR, cámara fotográfica dedicada al área técnica con capacidad para tomar video, teléfono con diadema, impresora a color o blanco y negro al menos de red.
► **Nota:** el equipo Techstream es una herramienta de diagnóstico, no se puede utilizar como computadora para hacer reportes técnicos. Refiérase al Check List de EDER.

Compruebe que exista al menos un reporte quincenal enviado al TAS. Verifique la fecha de publicación de cada documento y confirme su recepción en el TAS.

Verifique que los reportes técnicos se encuentren disponibles para todo el personal de taller.



- Proporcionar reportes de fallas de los vehículos comercializados permite mejorar tanto los procesos de reparación, como el producto.



El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- EDER
- FIRM
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS