



**PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN SERVICIOS TIREDITY**

21 Agosto 2015

Versión 1

| | | |
|--|---|---|
| I. PROCEDIMIENTO | | |
| II. Título ATENCIÓN AL CLIENTE EN SERVICIOS TIRECITY | III. Código CO-TC-PA01 | |
| | Fecha Última Versión 21 Agosto 2015 | Versión 1 |
| Elaborado por: Analista de O&M | Revisado por: Jefes de Tecnicentro, Gerentes de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M | Aprobado por: Gerente Administrativo Nacional |

Tabla de contenido

| | | |
|-----------|--|----------|
| 1 | OBJETIVO..... | 1 |
| 2 | POLÍTICA..... | 1 |
| 3 | ALCANCE..... | 1 |
| 4 | DEFINICIONES..... | 1 |
| 5 | RESPONSABLE..... | 2 |
| 6 | REFERENCIAS | 2 |
| 7 | DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO..... | 2 |
| 7.1 | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE | 2 |
| 7.2 | RECEPCIÓN DE VEHÍCULOS | 3 |
| 7.3 | EJECUCIÓN DEL SERVICIO | 3 |
| 8 | ENTREGA DE VEHÍCULO | 3 |
| 9 | ANEXOS Y FORMATOS | 4 |
| 9.1 | ANEXOS..... | 4 |
| 9.2 | FORMATOS | 4 |
| 10 | CONTROL DE CAMBIOS..... | 4 |

1 Objetivo.

Asegurar la Calidad del Servicio al Cliente en los Servicios provistos por el Tecnicentro, satisfaciendo las necesidades de los clientes en el menor tiempo posible y a un costo óptimo.

2 Política

La persona designada como encargado de la bodega, será el único custodio y responsable de los artículos y repuestos que se encuentren en dicho lugar.

Todo repuesto sin excepción debe ser detallado en la orden de trabajo, haciendo mención al código con el cual será registrado en el Sistema de Conauto.

Los técnicos deberán usar los implementos de seguridad adecuados proporcionados por la compañía, de igual manera serán responsables de las herramientas que se encuentran a su cargo y del buen uso de las mismas.

Para el caso de pérdida o dar de baja a las herramientas, el técnico deberá comunicar de forma inmediata al Jefe del Tecnicentro, quién será el encargado de la reposición de las mismas y a su vez notificará al Departamento de Contraloría para que se actualice el inventario.

Ningún trabajador podrá recibir dinero como parte de pago de algún servicio o repuesto. Todo pago junto con la orden de trabajo deberá ser direccionado a la persona encargada de caja.

Los trabajadores no deberán comercializar ningún tipo de repuestos y/o accesorios dentro de las instalaciones de Conauto.

3 Alcance.

Este procedimiento es aplicable en todos los establecimientos de Conauto.

4 Definiciones.

Orden de trabajo: Documento en el cual se detalla la realización de un trabajo específico

Factura electrónica: Documento que cumple con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para todos comprobantes de venta, garantizando la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido. Un comprobante electrónico tendrá validez legal

siempre que contenga una firma electrónica.

Cotización: Es un documento donde se establece la oferta que una empresa da en términos de cantidades y cualidades del producto que se ofrece, esto le sirve al comprador para determinar los beneficios del que oferta para escoger con que empresa negociar.

5 Responsable.

El Jefe del Tecnicentro será responsable de cumplir y hacer cumplir las actividades establecidas en este documento y de solicitar la actualización a O&M en el caso que se presentaran y de actualizarlos de acuerdo a los cambios que se presentaran.

Todo el personal de Conauto es responsable de cumplir con el presente procedimiento.

6 Referencias

N/A

7 Descripción de procedimiento.

7.1 Información y Atención al Cliente

Los clientes acudirán al taller directamente y deberán ser perfectamente atendidos por el personal de recepción.

El establecimiento intentará adaptar su horario de apertura a las necesidades del cliente o ampliará las posibilidades de atención al cliente (atender servicios a través de cualquier vía como teléfono).

El personal explicará al cliente la oferta de productos y servicios adicionales incluidos en el precio, asegurándose que el cliente lo ha entendido.

Servicios Ofrecidos:

- Alineación.
- Balanceo.
- Cambio de llantas.
- Parche de llantas.
- Cambio de aceite.
- Mecánica ligera (Matriz y Samborondón).

7.2 Recepción de Vehículos

Al momento de la recepción del vehículo se hará un chequeo general para confirmar que tipo de trabajo se efectuará. Si el servicio requerido por el cliente es Alineación, el Técnico realiza una inspección visual de modo de constatar que no existen daños mecánicos que deban ser atendidos previo a una alineación, ej.: daños en terminales, rótulas, etc.

De existir daños se comunica al cliente para que realice la reparación correspondiente en su taller de confianza.

Si el trabajo que se realiza es mecánica ligera, y de necesitar repuestos, el Técnico deberá consultar al cliente si desea repuestos originales o alternos. La persona encargada de la caja de Tirecity, es quien cotizará los repuestos y una vez comprado los mismos, ingresará todos los artículos al módulo de partes y piezas del Tecnicentro, lo que permitirá dar el valor real para generar la proforma.

Con la proforma firmada por el cliente, el Técnico elaborará la Orden de Trabajo, llenando todos campos del formulario. Ver Anexo I. De igual manera, indicará al cliente la hora estimada de la entrega del vehículo.

7.3 Ejecución del Servicio

A continuación se procederá a realizar los servicios solicitados por el cliente, procediendo de la siguiente manera:

El técnico solicita al encargado de la bodega las piezas necesarias para el servicio contratado.

El trabajo es asignado al técnico en función de la carga laboral y de la capacidad técnica.

Si durante la ejecución de los trabajos fuera necesario realizar tareas no acordadas según la orden de trabajo, se deberá informar al cliente de las posibles variaciones tanto de tareas como del presupuesto inicial, realizándose dichas tareas solo con la aceptación del cliente.

8 Entrega de Vehículo

Los clientes acudirán al taller una vez realizado el servicio para recoger su vehículo.

De esta manera, el responsable de la entrega del vehículo le informará de las tareas realizadas y las incidencias que pudieron suceder durante su ejecución.

La persona encargada de facturar deberá solicitar la orden de trabajo firmada por el Jefe del Tecnicentro previo a la facturación.

A continuación el cliente deberá proceder con el pago de la factura, según lo acordado en el presupuesto firmado inicialmente entre el cliente y el taller (salvo modificaciones, ya informadas al cliente).

El Jefe de Tecnicentro verifica que la orden de trabajo esté acorde con la factura y procede a la entrega del vehículo.

9 Anexos y Formatos

9.1 ANEXOS

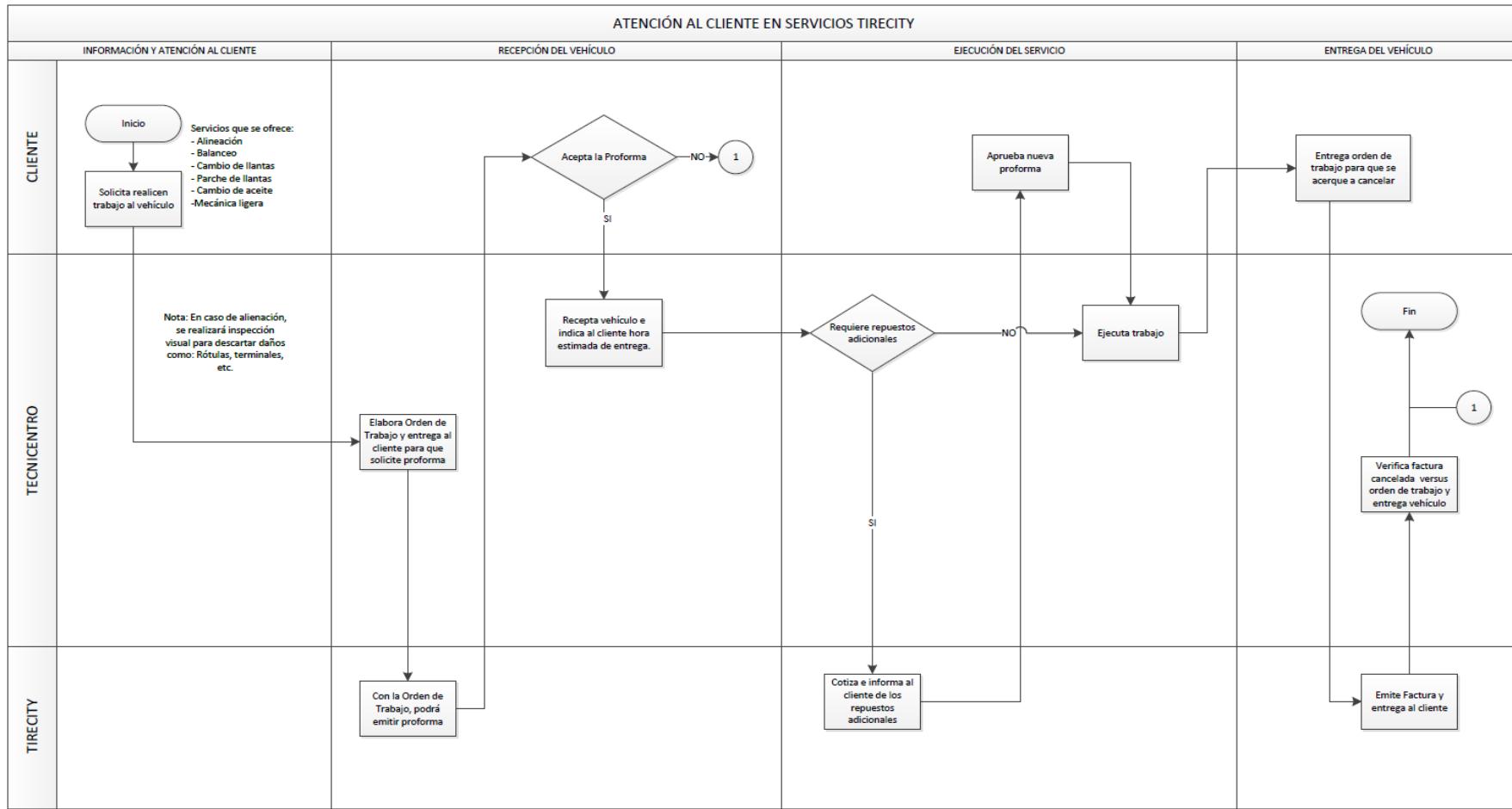
| Nº | Descripción | Código |
|----|---------------------|------------|
| 1 | Diagrama de Proceso | CO-TC-DA01 |

9.2 FORMATOS

| Nº | Descripción | Código |
|----|--|--------|
| 1 | Formato de Orden de Trabajo Samborondón | N/A |
| 2 | Formato de Orden de Trabajo demás Sucursales | N/A |

10 Control de cambios

| Versión | Fecha | Ubic. | Información pertinente del cambio | Antes | Rev. | Aprob |
|---------|-------|-------|-----------------------------------|-------|------|-------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |



Orden de trabajo para Samborondón

No. 55555

ORDEN DE TRABAJOFecha de ingreso: _____ Fecha de entrega del vehículo: _____
Hora: _____ Hora: _____

| DATOS DEL CLIENTE | | CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO | |
|--------------------------|----------|-------------------------------------|--------|
| Nombre del conductor: | | Marca: | |
| Facturar a nombre de: | | Modelo: | |
| No. CI/RUC: | | Cilindraje: | |
| Dirección: | | No. Chasis: | |
| Correo electrónico: | | Placa: | Año: |
| Teléfono: | Celular: | Kilometraje: | Color: |

| | | | |
|--|--|--|--------------------------|
| | | | Observaciones Generales: |
| | | | |
| | | | E F Combustible |

| TRABAJO SOLICITADO | | | |
|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Cambio de aceite en el motor | <input type="checkbox"/> Cambio de llantas | | |
| <input type="checkbox"/> Cambio de aceite en la transmisión | <input type="checkbox"/> Parche de llantas | | |
| <input type="checkbox"/> Cambio de aceite corona | <input type="checkbox"/> Rotación de llantas | | |
| <input type="checkbox"/> Cambio de filtro | <input type="checkbox"/> Alineación | | |
| <input type="checkbox"/> Cambio de bujía | <input type="checkbox"/> Balanceo | | |
| <input type="checkbox"/> Frenos en general | <input type="checkbox"/> Limpieza de Guías | | |
| <input type="checkbox"/> Otros | <input type="checkbox"/> Suspensión | | |
| <hr/> <hr/> <hr/> | | | |

| ATENCIÓN: | |
|--|------------------------|
| Por medio de mi firma AUTORIZO a CONAUTO para que efectúe todos los trabajos detallados en la orden. Además autorizo a sus empleados para operar y manejar este vehículo en las calles para probarlo y revisarlo. Los Tecnicentros no se responsabilizan por objetos dejados en el vehículo sin declarar al Técnico y/o Jefe del Tecnicentro. | |
| _____ Cliente CI: _____ | _____ Recibido por: |

reverso**CONTROL DE TRABAJOS ADICIONALES**

| REPUESTOS/PARTES |
|------------------|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| 19 |
| 20 |
| 21 |
| 22 |
| 23 |
| 24 |
| 25 |
| 26 |
| 27 |
| 28 |
| 29 |
| 30 |

| MANO DE OBRA |
|--------------|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| 19 |
| 20 |
| 21 |
| 22 |
| 23 |
| 24 |
| 25 |
| 26 |
| 27 |
| 28 |
| 29 |
| 30 |

Orden de trabajo demás Sucursales

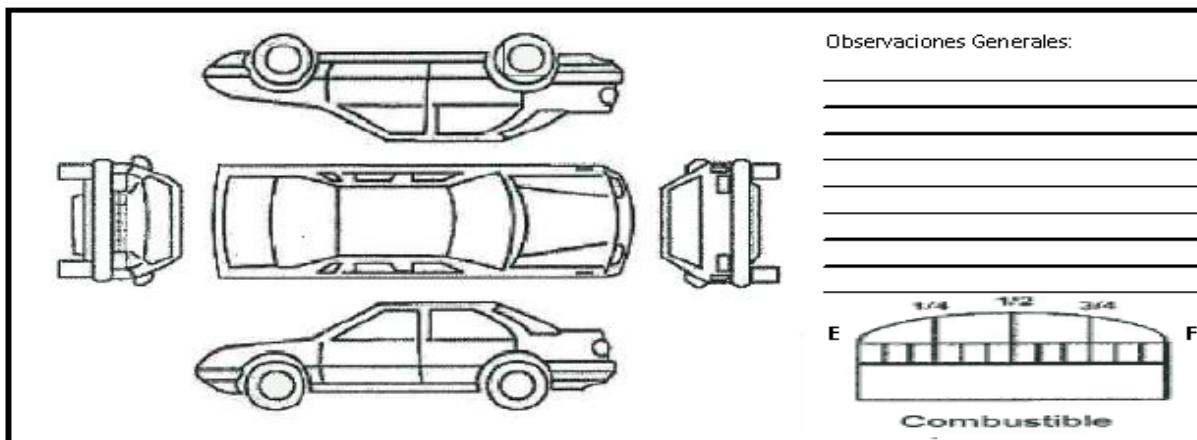


No. xxxxxx

ORDEN DE TRABAJO

Fecha de ingreso: _____ Fecha de entrega del vehículo: _____
Hora: _____ Hora: _____

| | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| DATOS DEL CLIENTE | CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO |
| Nombre del conductor: _____ | Marca: _____ |
| Facturar a nombre de: _____ | Modelo: _____ |
| No. CI/RUC: _____ | Cilindraje: _____ |
| Dirección: _____ | No. Chasis: _____ |
| Correo electrónico: _____ | Placa: _____ Año: _____ |
| Teléfono: _____ Celular: _____ | Kilometraje: _____ Color: _____ |



TRABAJO SOLICITADO

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Cambio de aceite en el motor | <input type="checkbox"/> Cambio de llantas |
| <input type="checkbox"/> Cambio de aceite en la transmisión | <input type="checkbox"/> Parche de llantas |
| <input type="checkbox"/> Cambio de aceite corona | <input type="checkbox"/> Rotación de llantas |
| <input type="checkbox"/> Cambio de filtro | <input type="checkbox"/> Alineación |
| <input type="checkbox"/> Cambio de bujía | <input type="checkbox"/> Balanceo |
| <input type="checkbox"/> Frenos en general | <input type="checkbox"/> Limpieza de Guías |
| <input type="checkbox"/> Otros | <input type="checkbox"/> Suspensión |

ATENCIÓN:

Atentamente,
Por medio de mi firma AUTORIZO a CONAUTO para que efectúe todos los trabajos detallados en la orden.
Los Técniccentros no se responsabilizan por objetos dejados en el vehículo sin declarar al Técnico y/o Jefe del Técnicentro.

Cliente

Recibido por:

reverso**CONTROL DE TRABAJOS ADICIONALES**

| REPUESTOS/PARTES |
|------------------|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| 19 |
| 20 |
| 21 |
| 22 |
| 23 |
| 24 |
| 25 |
| 26 |
| 27 |
| 28 |
| 29 |
| 30 |

| MANO DE OBRA |
|--------------|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| 19 |
| 20 |
| 21 |
| 22 |
| 23 |
| 24 |
| 25 |
| 26 |
| 27 |
| 28 |
| 29 |
| 30 |