

<b>RECEPCIÓN DE UNIDADES</b>		Código: PDTSAM_014 Versión: 01
<b>Fecha de creación: 27/10/2021</b>	<b>Fecha de Vigencia: 13/12/2021</b>	Página 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer el orden de los procedimientos que se deben realizar para la recepción de unidades en el área de posventa de San Antonio Motors para la realización de un mantenimiento.

## 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica desde la recepción de la unidad en posventa hasta su ingreso a taller.

## 3. DOCUMENTOS/SITIOS WEB A CONSULTAR:

- ✓ Check-in de servicios
- ✓ OR
- ✓ Cotización
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Sistema Odoo

## 4. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN

- ✓ Asesor Profesional de Servicio

## 5. SIGLAS Y DEFINICIONES

5.1 APS: Asesor profesional de Servicio

5.2 Check-in: Registro que se realiza a las unidades vehiculares, que certifica las condiciones en las que fue ingresada la unidad a taller.

5.3 Cotización: Documento informativo del precio de los servicios a realizar a las unidades vehiculares.

5.4 Diagnóstico: Determinación del problema o anomalía de la unidad vehicular.

5.5 OR: Orden de Reparación.

5.6 Prueba de Ruta: Examen que se realiza a las unidades vehiculares para identificar el problema o anomalía existente.

## 6. POLÍTICAS

Todos los involucrados en el proceso deberán velar por cumplimiento de las políticas.

6.1 El APS se encargará de atender al cliente de post venta y resolver cualquier duda que tenga con respecto al servicio.

6.2 El APS/ operario de lavado deberá recepcionar al cliente y sanitizar su unidad vehicular, colocando protectores al timón, manijas y asientos o haciendo uso de la máquina de desinfección.

6.3 El APS deberá recepcionar el requerimiento del cliente, abrir una OR con asignación del técnico mecánico responsable del servicio y elaborar una cotización. Todas las unidades deberán ser ingresadas a taller a través de una OR especificando el tipo de servicio a requerir.

6.4 En el caso de mantenimientos preventivos, los planes se encuentran pre-cargados en el sistema, los insumos y repuestos deberán ser validados por el

<b>RECEPCIÓN DE UNIDADES</b>		Código: PDTSAM_014 Versión: 01
<b>Fecha de creación: 27/10/2021</b>	<b>Fecha de Vigencia: 13/12/2021</b>	Página 2 de 5

asistente de almacén. Si hubiera una recepción de unidades que no se encuentra registrado su plan de mantenimiento, el encargado de cargar el plan de mantenimiento será el Jefe de Posventa y la revisión del mismo por parte del Analista Comercial.

- 6.5 En el caso de unidades que ingresen por cuponerías se deberá generar OR a nombre del cliente, mientras que la cotización y la factura deberá realizarse a nombre de la marca.
- 6.6 En el caso de que, se realicen cotizaciones por cortesía del Asesor de Ventas y se encuentre pendiente de instalación, el APS deberá confirmar la cotización y colocar en notas "Cortesía del Asesor de Ventas (Nombre del Asesor) indicando el número de Factura o Boleta", y cerrar la cotización, con el fin de que, no existan pendientes por facturar.
- 6.7 El APS, deberá informar al cliente que, la cotización de todos los servicios solo tiene validez de una semana.
- 6.8 El APS, deberá informar al cliente que, en caso de tratarse de un mantenimiento correctivo o de encontrar alguna anomalía adicional a su vehículo en mantenimiento preventivo, se realizará una prueba de ruta para la identificación del problema y determinación del diagnóstico. Asimismo, si se necesita de repuestos adicionales, también se le informará oportunamente para consultar su conformidad.
- 6.9 En el caso de realizarse pruebas de ruta, se deberá registrar la prueba de manejo, los resultados encontrados y se deberá adjuntar en la OR, opción de attachments (adjuntos) fotos del nivel de combustible antes y después de realizada la prueba de ruta y el kilometraje recorrido durante la prueba de la unidad en diagnóstico.
- 6.10 Con la aprobación del cliente de la cotización enviada, el asesor profesional de Servicio, deberá realizar el check-in a las unidades que ingresan a taller en Clear Mechanic, el cual deberá estar debidamente firmado por el cliente, dando conformidad de las condiciones en las que fue dejado su vehículo.

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
01	Vigilancia	Coloca cono de identificación por orden de llegada.	Cita registrada
02	Asesor Profesional de Servicio	Recepcionar unidad vehicular del cliente.	Cita registrada
03	Asesor Profesional de Servicio/ Operario de lavado de vehículos	Desinfectar el vehículo.	

<b>RECEPCIÓN DE UNIDADES</b>	Código: PDTSAM_014 Versión: 01
Fecha de creación: 27/10/2021	Fecha de Vigencia: 13/12/2021
Página 3 de 5	

04	Asesor Profesional de Servicio	Apertura OR. Si es cita programada se hace desde la cita, de lo contrario se crea nueva OR o desde otra OR.	OR Odoo
05	Asesor Profesional de Servicio	Generar cotización de acuerdo al servicio requerido, se puede requerir prueba de ruta y se tendría que registrar datos de aseguradora en caso se trate de OR por siniestro.	Cotización
06	Asesor Profesional de Servicio	Si se genera cotización de OR por <b>Siniestro</b> , se deberá realizar el subproceso de <b>Tramitar Seguro</b> .	Odoo
07	Odoo	Carga plan de mantenimiento de acuerdo al tipo de Servicio y configuración del vehículo.	Odoo
08	Asesor Profesional de Servicio	Descarga cotización (ODOO) y se le notifica al cliente vía correo electrónico/ WhatsApp.	Odoo Correo electrónico
09	Asesor Profesional de Servicio	Recibe la conformidad del cliente (Correo/WhatsApp) y confirma cotización (Odoo), la cual puede requerir aprobación de acuerdo a línea de crédito.	Odoo Correo electrónico
10	Odoo	Subproceso de Entrega de Repuestos: Subproceso de Adquisición de Repuestos: Procedimiento de Logística. Subproceso de Realizar Facturas: Procedimiento de Caja.	PDTSAM_015 PDTSAM_042 PDTSAM_045
11	Asesor Profesional de Servicio	Registrar Check-in	Clear Mechanic/ Odoo
12	Asesor Profesional de Servicio	Se le solicita firma de conformidad de Check-in al cliente, cliente firma Check- in	Check-in
13	Asesor Profesional de Servicio	Finalizar Check-in.	Odoo



# PROCESO

## RECEPCIÓN DE UNIDADES

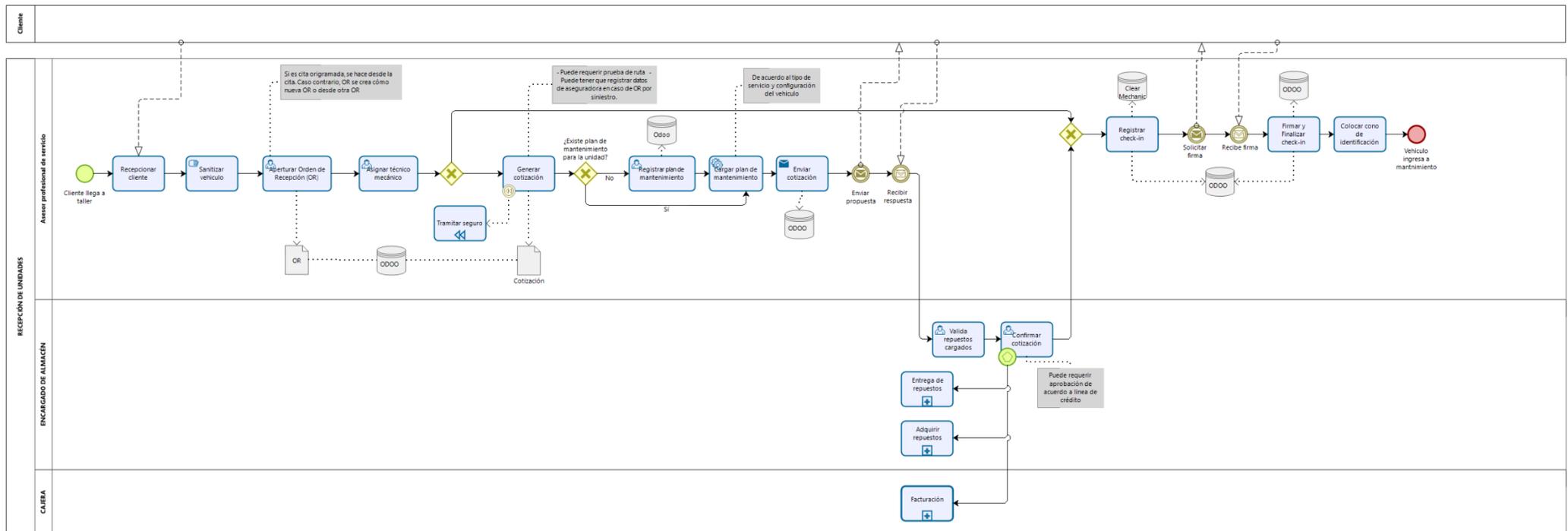
Código: PDTSAM\_014  
Versión: 01

Fecha de creación: 27/10/2021

Fecha de vigencia: 13/12/2021

Página 4 de 5

### 8. DIAGRAMA BPMN DEL PROCESO

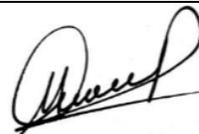




## PROCESO

<b>RECEPCIÓN DE UNIDADES</b>		Código: PDTSAM_014 Versión: 01
Fecha de creación: 27/10/2021	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 5 de 5

### 9. EQUIPO REVISOR

Elaborado por	Revisado por	Firma
Área de procesos	Jefe de Posventa	
	Asesor Profesional de Servicio	
	Jefe de Sistemas	
	Jefe de Administración	
	Gerente de Administración y Finanzas	
	<b>Aprobado por</b>	<b>Firma</b>
Gerente General		