

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Técnico	<pre> graph TD A([Recoge orden de reparación del planificador]) --> B[Verifica trabajos a realizar en orden de reparación] B --> C[Traslada vehículo a espacio productivo] C --> D[Recoge las refacciones en ventanilla] D --> E[Realiza el servicio de mantenimiento y/o las operaciones solicitadas por el cliente] E --> F[Verifica componentes del vehículo y registra información en la hoja multipuntos] F --> G{¿Vehículo con ASC?} G -- Si --> H[Realiza la acción de Servicio en Campo] G -- No --> I((1)) H --> J[Abre Garantía y reporta en sistema ACES II] J --> I </pre>	Recoge del planificador documentación de trabajo programado (Cartón de la orden de reparación del planificador, Oasis, Voz del cliente y hoja multipuntos). El técnico solo debe recoger y trabajar la orden de reparación planificada en ese momento. Debe notificar al asesor del comienzo del trabajo.
Técnico		Verifica trabajos a realizar en la orden de reparación, si el vehículo presenta falla o si tiene una Acción de Servicio en Campo
Técnico		Traslada vehículo a espacio productivo y lo levanta en rampa. Debe contar con toda la herramienta necesaria para realizar los trabajos de mantenimiento, reparación o diagnóstico. Si se requiere solicita las herramientas especiales con el encargado del almacén, el cual debe llevar un control de entradas y salidas de las herramientas.
Técnico		Recoge las refacciones en ventanilla y verifica si son las necesarias para los trabajos a realizar, incluyendo las refacciones para realizar la Acción de servicio en Campo (si aplica).
Técnico		Realiza Servicio de mantenimiento y/o la reparación solicitada por el cliente de acuerdo a las hojas de instrucción y/o al Manual del Taller. Registra las operaciones realizadas en la hoja multipuntos.
Técnico		Verifica estado de los componentes del vehículo (incluye revisión de discos y balatas, rotación, torque y presión de inflado de las ruedas). Registra la información en la hoja multipuntos.
Técnico		Identifica si se va a realizar Acción de Servicio en campo de acuerdo a calcomanía (Verde, Amarilla o roja). Verifica Oasis y/o boletín para realizar la Acción de Servicio en Campo. Si se requiere solicita refacciones a ventanilla y realiza la Acción de Servicio en Campo.
Administrador de Garantías		Procesa todas las Acciones de Servicio que se aplicaron y reportarlas en el sistema ACES II en un periodo no mayor a 72 horas. Al concluir el proceso de taller, Contacto Proactivo deberá recibir la confirmación del cierre de la orden por parte del Asesor de Servicio para asegurar que se ha realizado la Acción de Servicio en los vehículos correspondientes y registrarlo en su base de datos.

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Técnico	<pre> graph TD 1((1)) --> D1{¿Vehículo con falla?} D1 -- Si --> A1[Realiza el diagnostico] D1 -- No --> D2{¿se necesitan reparaciones adicionales?} D2 -- Si --> A2[Notifica al cliente y solicita autorización] D2 -- No --> A3[Notifica a responsable de Control de Calidad que la orden esta terminada] A2 --> D3{¿Cliente acepta la reparación?} D3 -- No --> A4([Prepara presupuesto para el cliente]) D3 -- Si --> A5[Realiza las reparaciones adicionales] A5 --> A3 A3 --> A6[Verifica que los trabajos requeridos se realizaron completamente] A6 --> A7[Planifica lavado de acuerdo a la hora de entrega] A7 --> A8([Lava vehículo y notifica al asesor que el vehículo esta terminado]) </pre>	Si el cliente reporta falla, debe verificar el formato de "voz del cliente" para detectar más fácil el problema. Realiza el diagnostico siguiendo el método Síntoma-Sistema-Componente-Causa-Raíz (SSCC), para identificar el problema y las refacciones a utilizar. Anota la información en el formato correspondiente y los códigos de falla si aplica. El Técnico debe contar con: IDS (Laptop, VCM y VMM), internet y acceso a página técnica de servicio. Las fallas se deben reportar al ATD en un periodo no mayor a 24 horas.
Técnico		Si se detectan trabajos adicionales durante la inspección y reparación del vehículo, el Técnico debe verificar existencia y precio de las refacciones a utilizar y registrar la información en la orden de reparación. Informa al cliente de las reparaciones adicionales, así como costo y tiempo.
Técnico		Si el cliente no acepta la reparación, prepara un presupuesto para entregárselo al cliente cuando acuda a recoger su vehículo y registra detalle de la llamada en la orden de reparación
Asesor de Servicio		Si el cliente acepta la reparación, el Asesor acuerda nueva fecha de entrega, registrando detalle de la llamada en la orden de reparación. Registra operaciones adicionales y refacciones en la orden de reparación (sistema), re-planifica la orden y notifica al Técnico. El Técnico recoge las refacciones y realiza las reparaciones adicionales registrando en hoja multipuntos.
Técnico		Notifica al responsable de Control de Calidad de la orden está terminada y lleva la orden junto con los documentos al planificador, informa al Asesor para trabajar la siguiente orden programada.
Control de Calidad		Verifica que los trabajos solicitados y autorizados por el cliente, así como la Acción de Servicio en Campo (si aplica), se hayan realizado completamente. En las reparaciones, verifica la voz del cliente, el diagnóstico y operaciones realizadas. Si se requiere, realiza prueba dinámica del vehículo. Verifica correcto llenado de la hoja multipuntos de acuerdo a las operaciones realizadas.
Asesor de Servicio		El Técnico o Control de Calidad lleva vehículo a lavado. Planifica lavado de acuerdo a fecha promesa de entrega.
Lavador		Lava vehículo de acuerdo a las hojas de instrucción. Lleva vehículo a área de vehículos terminados y notifica al asesor cuando el vehículo está listo.