

<b>NOMBRE DEL SERVICIO</b>	Mantenimiento y reparación de vehículos livianos.
<b>USUARIOS</b>	Comunes de automóviles y camionetas, carga media y corporativos.
<b>PROCESO</b>	Mantenimiento y reparación.
<b>CARGO O ROL RESPONSABLE DEL SERVICIO</b>	Jefe de Taller.
<b>DESCRIPCION DEL SERVICIO</b>	Mantenimiento correctivo según kilometraje.
<b>BENEFICIOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenimiento correctivo pretende buscar y reparar las averías del vehículo que afectan el funcionamiento y la seguridad de los ocupantes, además realizarlo a tiempo es fundamental para evitar daños aún mayores.</li> <li>2. Aumenta o mantiene el valor de reventa del vehículo, el mantenimiento correctivo hace que desaparezcan ruidos, malos humos y problemas.</li> </ol>
<b>PASOS A SEGUIR POR EL USUARIO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revise el kilometraje de su vehículo (cada 5.000 kilómetros).</li> <li>2. Ingrese el vehículo al taller.</li> <li>3. Registre su necesidad de mantenimiento.</li> <li>4. Autorice cotización.</li> <li>5. Tipo estándar de mantenimiento.</li> <li>6. Verifique el cumplimiento del servicio.</li> <li>7. Autorice disposición final de los residuos derivados del mantenimiento.</li> <li>8. Cancele el servicio en caja.</li> <li>9. Califique nuestro servicio.</li> </ol>
<b>VALOR DEL SERVICIO</b>	<b>Mano de obra:</b> \$170.000. <b>Repuestos:</b> Depende del tipo del vehículo.
<b>TIEMPO DE ESPERA</b>	24-72 horas.
<b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantía del servicio.</li> <li>2. Repuestos originales.</li> <li>3. Precios justos.</li> <li>4. Mano de obra calificada.</li> <li>5. Oportunidad del servicio.</li> <li>6. Cumplimiento de los tiempos de entrega establecidos.</li> </ol>
<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventario del vehículo.</li> <li>2. Diagnóstico inicial del vehículo.</li> <li>3. Cotización del servicio.</li> <li>4. Elaboración de orden de servicio.</li> <li>5. Instalación, monte y desmonte.</li> <li>6. Entrega del vehículo.</li> </ol>
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Decreto 1072 de 2015, ley 1562 de 2012.
<b>REQUISITOS TECNICOS</b>	Manual de operación y mantenimiento por marca y modelo.
<b>REQUISITOS DE OPORTUNIDAD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de los vehículos inventariados.</li> </ol>
<b>REQUISITOS AFINES AL MEDIO DE ENTREGA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Según lo establecido en las órdenes de servicio.</li> </ol>