

**FICHA TECNICA MANTENIMIENTO CORRECTIVO****PROCESO: MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN****CÓDIGO:** FT-MR-01**VERSIÓN:** 01**FECHA:** 28/12/2022**PÁGINA:** 1 de 1

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