

	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN		
	PROCESO: MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN		
	Código: PD-MR-01	Versión: 01	Fecha: 28/12/2022
Página: 1 de 4			

1. **OBJETIVO:** Establecer los lineamientos para la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos livianos y de carga media,
2. **ALCANCE:** Aplica para todos los servicios de mantenimiento realizados por MITSUBMOTORS SAS.
3. **DEFINICIONES:**
 - **Anomalía:** Falla presentada en el funcionamiento de un componente o un sistema de un vehículo.
 - **Mantenimiento preventivo:** Es aquél que permite disminuir el riesgo de daño o pérdida, consiste en revisar los equipos o vehículos de forma periódica para evitar fallos que puedan generarse por desgaste, se realiza periódicamente para prevenir daños prematuros en sistemas y componentes.
 - **mantenimiento correctivo:** El mantenimiento correctivo se realiza después de un suceso repentino, donde se pueden ver afectados uno o varios sistemas del vehículo. Su objetivo es restaurar la confiabilidad del sistema y devolverlo a su estado original.
 - **Orden de compra:** Documento mediante el cual el cliente, solicita de manera formal los servicios de la organización.
 - **Orden de salida:** Documento mediante el cual el jefe de patio aprueba las actividades de mantenimiento y autoriza la entrega del servicio al cliente.
4. **CONDICIONES GENERALES:**
 - Las actividades y resultados del proceso de mantenimiento están sujetos a los lineamientos establecidos por MITSUBMOTOR SAS, en el presente procedimiento.
 - La prestación del servicio se podrá ejecutar una vez se reciba la solicitud formal por medio del correo electrónico mitsubmotors@gmail.com y/o aprobación de la cotización.
 - Para la prestación del servicio en las instalaciones de MITSUBMOTORS S.A.S, se debe diligenciar, en su totalidad, el formato de orden de ingreso el cual debe estar firmado por el jefe de patio y el operador del vehículo.
 - Toda orden de ingreso deberá tener diligenciado el inventario con el cual ingresa cada vehículo.
 - Ningún servicio será entregado sin previa revisión de los trabajos realizados por parte del jefe de patio, quien deberá firmar como constancia el acta de entrega del vehículo.
 - Las garantías de los servicios están sujetas a las recomendaciones del fabricante.
 - En caso de evidenciar una salida no conforme del servicio de mantenimiento y reparación MITSUBMOTORS SAS realiza el análisis causal, corrige la anomalía y elimina las causas de la no conformidad en pro de garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente y la mejora continua.
 - El jefe de taller realizará supervisión de las operaciones que estén a cargo del jefe de patio.
 - El jefe de taller será el encargado de la administración del taller de mantenimiento.
 - El jefe de patio será el encargado del manejo y supervisión del personal operativo.
 - En los casos en que el cliente solicita la entrega de su vehículo, sin que MITSUBMOTORS haya finalizado la ejecución total del servicio contratado, deberá quedar por escrito en el acta de entrega la aclaración de que el cliente termina la prestación del servicio de manera unilateral.

- Los contratistas - proveedores deben entregar al auxiliar administrativo las facturas de los servicios prestados en los tiempos de radicación, debe ser revisado y aprobado por el jefe de taller para el respectivo pago.
- Las cotizaciones emitidas por MITSUBMOTORS tendran una validez de 24 horas.

5. CONTENIDO O DESARROLLO:

N°	Actividad	Responsable	Producto
1.	Recibir la solicitud de servicio por parte del cliente al correo mitsubmotors@gmail.com	Auxiliar administrativo	
2.	Determinar si es mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo.	Jefe de taller.	
3.	Informar al jefe de taller los servicios a cotizar de acuerdo con la solicitud.	Auxiliar administrativa	
4.	Generar cotización inicial de acuerdo con la solicitud de mantenimiento y enviarla al cliente para su aprobación.	Auxiliar administrativo / jefe de taller	
5.	Recibir aprobación de la cotización inicial por parte del cliente.	Auxiliar administrativo	
6.	Recepcionar el vehículo, en las instalaciones de mitsubmotors.	Jefe de taller, jefe de patio	Orden de ingreso
7.	Registrar datos del vehículo	Jefe de taller, jefe de patio	
8.	Hacer inventario del vehículo	Jefe de taller, jefe de patio	
9.	Verificar si cuenta con cotización inicial; Si no cuenta con la cotización previa o es mantenimiento preventivo, se debe generar la cotización en el sistema contable ÁGIL.	Auxiliar administrativo / jefe de taller	Cotización
10.	Abrir orden de trabajo en el sistema, y poner en planilla la orden de ingreso en el vehículo correspondiente.	Jefe de taller y auxiliar administrativa	
11.	Realizar diagnóstico tecnico del vehículo.	Mecanico, jefe de patio	Orden de trabajo
12.	Registrar en las órdenes de trabajo los repuestos adicionales que se requieran.	Jefe de patio	Orden de trabajo más adicionales
13.	Enviar al cliente cotización de adicionales	Auxiliar administrativa y auxiliar de almacen.	

14.	Aprobar adicionales que se requieran para realizar el mantenimiento	Cliente	
15.	Solicitar repuestos al almacén a través de la planilla de solicitud de repuestos	Jefe de patio	
16.	Entregar repuestos solicitados por el área de mantenimiento	Auxiliar de almacén	formato de entrega de repuestos
17.	Coordinar las actividades, asignar tareas y recursos de acuerdo con la cotización previa.	Jefe de patio	
18.	Comunicar al jefe de taller la necesidad de mano de obra externa. (proveedores-contratistas).	Jefe de Patio	
19.	Coordinar con los proveedores-contratistas los trabajos a realizar.	Jefe de taller	Orden de trabajo - proveedores
20.	Entregar al personal operativo, las actividades a realizar para intervención del vehículo de acuerdo con la cotización previa.	Jefe de patio	Check list de cotización previa.
21.	Ejecutar trabajos autorizados por el cliente	Jefe de patio, mecánico	
22.	Registrar las actividades de mantenimiento desarrolladas	Jefe de taller, Jefe de patio	Formato de registro
23.	Registrar las actividades de mantenimiento realizadas, en el sistema	Auxiliar administrativo	
24.	Verificar trabajos realizados y realizar pruebas de funcionamiento para liberación del servicio. Si el servicio no es conforme y por tanto no se aprueba su liberación, se debe realizar análisis de las causas de las fallas y ejecutar actividades de corrección, hasta que sea posible aprobar la liberación del servicio.	Jefe de patio	
25.	Entregar el servicio a satisfacción del cliente y elaborar acta de entrega, que contenga informe del servicio prestado de acuerdo con lo reportado por el personal operativo en el formulario de reporte de actividades.	Jefe de patio, auxiliar administrativa	
26.	Revisar y aprobar acta de entrega para envío al cliente	Jefe de taller & Auxiliar administrativa	Acta de entrega
27.	Enviar acta de entrega, junto con la cotización o cuando se requiera orden de taller al cliente.	Auxiliar administrativo	acta / Cotización / Orden de taller

28.	Organizar y archivar, los soportes de mantenimiento, en la AZ o archivo digital de cada cliente.	Auxiliar administrativo	Archivo físico o digital de mantenimiento
29.	Diligenciar el formato o formulario para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas o pedidos y enviarlo al correo mitsubmotors@gmail.com	Cliente, usuario	Formato para PQRS, Consultas y pedidos, o Formulario en línea
30.	Recepcionar la PQRS y remitir al área encargada	Auxiliar administrativo / Gerente	
31.	Determinar acciones para dar respuesta a la PQRS del cliente.	Gerente	
32.	Ejecutar actividades definidas para dar solución a la PQRS.	Gerente, Jefe de patio, personal operativo	
33.	Enviar respuesta de la PQRS vía correo electrónico al cliente.	Gerente	Correo electrónico del cliente
34.	Emitir aprobación y recibo a satisfacción de la garantía o reparación realizada. En caso de no aprobación por parte del cliente, volver a la actividad 29	Cliente	Correo de aprobación
35.	Cerrar la PQRS y registrar los soportes en el formato de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y pedidos.	Gerente técnico / Coordinador SIG	Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y pedidos

6. FLUJOGRAMA:

N/A

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Fichas técnicas de servicio
- Formato de orden de ingreso.
- Acta de entrega.
- Cotización

8. HISTORIAL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	28/12/2022	Creación del documento	Cargo	Cargo	Cargo