



SISTEMA GENERAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR TECNOLÓGICA



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

INGENIERÍA INDUSTRIAL

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ISO 9001:2000 AL ISO 9001:2008 PARA LA
RECERTIFICACIÓN Y MEJORAMIENTO EN EL ÁREA DE
VENTAS DE LA EMPRESA CHIAPAS EUROMOTRIZ S.A.
DE C.V. (NISSAN DEALER 079) SAN CRISTÓBAL DE LAS
CASAS

DESARROLLADO POR:
MANUEL FABIAN ALCÁNTARA BARRAZA (08270554)

ASESOR:
ING. LUIS MODESTO VELASCO MOTA

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS, ENERO DEL 2013

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO Y DIMENSIONAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO	6
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.3 HIPÓTESIS	7
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	7
1.4.1 ALCANCES	7
1.4.2 LIMITACIONES	8
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	8
CAPÍTULO 2. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA CHIAPAS EUROMOTRIZ S.A. DE C.V. DISTRIBUIDOR NISSAN 079	10
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	11
2.2 GIRO	12
2.3 UBICACIÓN	12
2.4 MISIÓN	14
2.5 VISIÓN	14
2.6 POLÍTICA DE CALIDAD	15
2.7 VALORES	15
2.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA)	16
2.9 DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE LA EMPRESA	19
2.10 RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS	23
2.11 BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES OPERACIONES QUE SE MANEJAN EN LA EMPRESA	23
2.11.1 VENTAS	23
2.11.2 SERVICIO	24
2.11.3 REFACCIONES	25
CAPÍTULO 3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	27
3.1 MEJORA CONTINUA	28

3.2 LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL	28
3.3 SISTEMAS DE CERTIFICACIÓN	30
3.4 PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	32
3.5 SECUENCIA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE CALIDAD	33
3.6 LOS SIETE COMPONENTES DE UN SISTEMA	34
3.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTO	34
3.7.1 CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTO	34
3.7.2 UTILIDAD DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	35
3.7.3 TIPOS DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	36
3.7.4 IMPORTANCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS	37
3.7.5 CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	39
3.7.5.1 EJEMPLO	40
3.8 LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	40
3.8.1 COMO ELABORAR UN DIAGRAMA DE FLUJO	41
3.9 NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000	43
3.9.1 PRÓLOGO	43
3.9.2 GENERALIDADES	44
3.9.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	45
3.9.4 RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9004	47
3.9.5 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN	48
3.9.6 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – REQUISITOS	49
3.9.6.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	49
3.9.6.1.1 GENERALIDADES	49
3.9.6.1.2 APLICACIÓN	49
3.9.6.2 REFERENCIAS NORMATIVAS	50
3.9.6.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	50
3.9.6.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	51
3.9.6.4.1 REQUISITOS GENERALES	51
3.9.6.4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	52
3.9.6.4.2.1 GENERALIDADES	52
3.9.6.4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD	53
3.9.6.4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	54
3.9.6.4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS	55
3.9.6.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	55
3.9.6.5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	55
3.9.6.5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	56
3.9.6.5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD	56
3.9.6.5.4 PLANIFICACIÓN	56
3.9.6.5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	56
3.9.6.5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SGC	57
3.9.6.5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	57

3.9.6.5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	57
3.9.6.5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	57
3.9.6.5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	58
3.9.6.5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	58
3.9.6.5.6.1 GENERALIDADES	58
3.9.6.5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	58
3.9.6.5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	59
3.9.6.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	59
3.9.6.6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	59
3.9.6.6.2 RECURSOS HUMANOS	60
3.9.6.6.2.1 GENERALIDADES	60
3.9.6.6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	60
3.9.6.6.3 INFRAESTRUCTURA	60
3.9.6.6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	61
3.9.6.7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	61
3.9.6.7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	61
3.9.6.7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	62
3.9.6.7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	62
3.9.6.7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	63
3.9.6.7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	64
3.9.6.7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	64
3.9.6.7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	64
3.9.6.7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	65
3.9.6.7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	65
3.9.6.7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	66
3.9.6.7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	66
3.9.6.7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	66
3.9.6.7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS	67
3.9.6.7.4 COMPRAS	67
3.9.6.7.4.1 PROCESO DE COMPRAS	67
3.9.6.7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	68
3.9.6.7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	68
3.9.6.7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	69
3.9.6.7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	69
3.9.6.7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	69
3.9.6.7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	70

3.9.6.7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	70
3.9.6.7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	71
3.9.6.7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	71
3.9.6.8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	72
3.9.6.8.1 GENERALIDADES	72
3.9.6.8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	73
3.9.6.8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	73
3.9.6.8.2.2 AUDITORÍA INTERNA	73
3.9.6.8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	74
3.9.6.8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	74
3.9.6.8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	75
3.9.6.8.4 ANÁLISIS DE DATOS	76
3.9.6.8.5 MEJORA	76
3.9.6.8.5.1 MEJORA CONTINUA	76
3.9.6.8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	77
3.9.6.8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	77
3.10 CAMBIOS ENTRE LAS NORMAS ISO 9001:2000 E ISO 9001:2008	78
3.11 CÓMO IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CALIDAD	87
3.11.1 DIEZ PASOS PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000	89
CAPÍTULO 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VENTAS NSSW	91
4.1 PROSPECCIÓN	94
4.1.1 PLAN DE MERCADOTECNIA	96
4.1.2 PLAN DE PROSPECCIÓN	97
4.1.3 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO	98
4.1.4 CONTACTAR PROSPECTOS	99
4.1.5 CITA	100
4.1.6 CAPTURAR PROSPECTO EN CRM O SICOP	102
4.2 SALUDO	103
4.2.1 ANALIZAR TRÁFICO EN PISO	104
4.2.2 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR EL PROCESO	105
4.2.3 BIENVENIDA AL DISTRIBUIDOR	106
4.2.4 PRESENTAR AL APV	107
4.2.5 RECIBIR AL CLIENTE	108
4.2.6 CAPTURAR CONTACTO EN CRM O SICOP	108
4.3 CONSULTA	109
4.3.1 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO	110
4.3.2 INVESTIGAR NECESIDADES DEL CLIENTE	111

4.3.3 ELEGIR VEHÍCULO A MOSTRAR	112
4.3.4 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP	114
4.4 DEMOSTRACIÓN ESTÁTICA	115
4.4.1 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO DE DEMOSTRACIÓN ESTÁTICA	116
4.4.2 DEMOSTRAR EL VEHÍCULO	117
4.4.3 OFRECER DEMOSTRACIÓN DINÁMICA	121
4.4.4 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP	121
4.5 DEMOSTRACIÓN DINÁMICA	121
4.5.1 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO DE DEMOSTRACIÓN DINÁMICA	124
4.5.2 SOLICITAR DEMOSTRACIÓN DINÁMICA	125
4.5.3 VERIFICAR QUE LA UNIDAD ESTE LISTA	126
4.5.4 EXPLICAR AL CLIENTE EL PROCEDIMIENTO DE LA DEMOSTRACIÓN	126
4.5.5 REALIZAR LA DEMOSTRACIÓN DINÁMICA	127
4.5.6 RETROALIMENTACIÓN DE LA PRUEBA DE MANEJO	129
4.5.7 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP	129
4.5.8 REGISTRAR DEMOSTRACIONES DINÁMICAS	130
4.6 PROPUESTA ECONÓMICA	130
4.6.1 PRESENTAR PROPUESTA ECONÓMICA	131
4.6.2 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP	133
4.7 CIERRE	134
4.7.1 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO DE CIERRE	135
4.7.2 IDENTIFICAR SEÑALES DE CIERRE	136
4.7.3 CIERRE DE PRUEBA	137
4.7.4 MANEJO DE OBJECIONES	137
4.7.4.1 TÉCNICA DE LA BALANZA	137
4.7.4.2 TÉCNICA DEL SUPONIENDO QUE	138
4.7.4.3 TÉCNICA DE CONVERTIR LA OBJECCIÓN EN VENTAJA	138
4.7.5 ACUERDO FINAL	138
4.7.5 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP	140
4.8 ENTREGA	140
4.8.1 MONITOREAR Y EVALUAR EL PROCESO DE ENTREGA	142
4.8.2 RECEPCIÓN DE UNIDADES	142
4.8.3 PROGRAMACIÓN Y PREPARACIÓN DE ENTREGA	144
4.8.4 REALIZACIÓN DE LA PREVIA Y PREPARACIÓN	146
4.8.5 CONFIRMACIÓN	147
4.8.6 PREPARACIÓN DE LA ENTREGA DEL VEHÍCULO	149
4.8.7 RECEPCIÓN DEL CLIENTE Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO	151
4.8.8 ENTREGAR Y EXPLICAR DOCUMENTACIÓN	152

4.8.9 PRESENTACIÓN DEL PERSONAL DE POSTVENTA	156
4.8.10 ENTREGA FÍSICA DEL VEHÍCULO	157
4.8.11 APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SALIDA	158
4.8.12 DESPEDIDA	159
4.8.13 REGISTRO DE LA ENTREGA EN CRM O SICOP	159
4.8.14 REPORTAR VENTA EN RCN Y ACTUALIZAR INVENTARIO	159
4.9 SEGUIMIENTO	160
4.9.1 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO	161
4.9.2 CONTACTO	162
4.9.3 RESOLVER QUEJAS	163
4.9.4 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP	163

CAPÍTULO 5. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000 AL ISO 9001:2008 PARA LA RECERTIFICACIÓN Y MEJORAMIENTO EN EL ÁREA DE VENTAS

5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008	165
5.2 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	212
5.2.1 GERENTE GENERAL	213
5.2.2 GERENTE DE VENTAS	214
5.2.3 AUDITOR INTERNO	217
5.2.4 ADMINISTRADOR DE VENTAS	219
5.2.5 COORDINADOR DE MERCADOTECNIA	220
5.2.6 APV's	222
5.2.7 EPCI	224
5.2.8 F & I	227
5.2.9 ENCARGADO DE LIBERACIÓN DE FACTURAS	228
5.2.10 RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN	230
5.2.11 ENCARGADO DE INSPECCIÓN Y ALMACENAMIENTO	231
5.2.12 AUXILIAR DE INSPECCIÓN Y ALMACENAMIENTO	233
5.2.13 HOSTESS	234
5.2.14 TRASLADISTA	236
5.3 NUEVOS PROCEDIMIENTOS	238
5.3.1 PRO. DE CONTROL DE REGISTROS (PR - SG - 03)	238
5.3.2 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN (PR - RS - 01)	241
5.3.3 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN (PR - CA - 01)	246
5.3.4 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS (PR - SG - 04)	252
5.3.5 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (PR - SG - 06)	258

5.3.6 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME (PR - SG - 05)	263
--	-----

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	269
---	------------

BIBLIOGRAFÍA	272
---------------------	------------

ANEXOS	274
ANEXO 1. PERFIL DEL CLIENTE	275
ANEXO 2. REPORTE DE TRÁFICO EN PISO	275
ANEXO 3. CHECK LIST DE CONSULTA	276
ANEXO 4. ALGORITMO DE CLASIFICACIÓN	277
ANEXO 5. REGISTRO DEMOSTRACIÓN DINÁMICA	279
ANEXO 6. HOJA COMPARATIVA	280
ANEXO 7. TRÍPTICO FINANCIERA	281
ANEXO 8. PROGRAMACIÓN DE ENTREGAS	282
ANEXO 9. CHECK LIST DE PREVIA ENTREGA	283
ANEXO 10. CHECK LIST DE ENTREGA	284
ANEXO 11. LISTA DE OBSEQUIOS	285
ANEXO 12. ENCUESTA DE SALIDA	286
ANEXO 13. TARJETA IPSOS	287
ANEXO 14. SCRIPT DE SEGUIMIENTO	288
ANEXO 15. RECIBO E INSPECCIÓN EN DISTRIBUIDOR	289
ANEXO 16. LISTADO DE REQUISITOS LEGALES PARA LA VENTA DE VEHÍCULOS NUEVOS	290
ANEXO 17. CHECK LIST DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	290
ANEXO 18. CHECK LIST PARA EL CONTROL DE PROCESOS EXTERNOS	291
ANEXO 19. FORMATO PARA EL CONTROL DE DOCTOS. EXTERNOS	292
ANEXO 20. ORGANIGRAMAS	293
ANEXO 21. MINUTA DE DESIGNACIÓN DEL ADPC	295
ANEXO 22. CHECK LIST POST ENTREGA SEGUIMIENTO 48 HRS	296
ANEXO 23. FORMATO DE CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (GRADO DE EFICACIA)	297
ANEXO 24. REQUISICIÓN DE PERSONAL	298
ANEXO 25. FORMATO DE ASISTENCIA Y ACUERDOS EN JUNTAS	299
ANEXO 26. EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	300
ANEXO 27. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INTERNA	301
ANEXO 28. SOLICITUD DE CAPACITACIÓN	302

ANEXO 29. PROGRAMA DE AUDITORÍAS	303
ANEXO 30. PLAN DE AUDITORÍAS	304
ANEXO 31. LISTAS DE VERIFICACIÓN	307
ANEXO 32. REPORTE DE NO CONFORMIDAD	308
ANEXO 33. REPORTE DE AUDITORÍA	309
ANEXO 34. SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA	309
ANEXO 35. CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	310
ANEXO 36. TARJETA DE PRODUCTO NO CONFORME	311
ANEXO 37. REPORTE DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	312
ANEXO 38. BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME	313
ANEXO 39. CARTA DE ACEPTACIÓN	314
ANEXO 40. CARTA DE LIBERACIÓN	315

INTRODUCCIÓN

Actualmente, se vive en un mundo con una calidad de vida muy diferente a épocas y años anteriores, las personas demandan cada vez más mejores productos y servicios que satisfagan sus necesidades.

Los productos y servicios de la actualidad no solo deben producirse en menor tiempo y en cantidades de acuerdo a la demanda, si no que simultáneamente deben cumplir con estándares y requerimientos avanzados de calidad, esto último es de suma importancia, ya que la calidad representa una ventaja competitiva para los clientes, por ejemplo, si el Sistema de Gestión de Calidad de una empresa se encuentra certificada bajo los requerimientos de la norma ISO 9001.

Para introducir la calidad en las actividades de una organización es necesario desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad, el cual es un conjunto de herramientas y procedimientos que coordinan todo el esfuerzo de la compañía.

El presente proyecto de residencia profesional, se fundamenta en actualizar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 para la recertificación y mejoramiento en el área de ventas de la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (NISSAN DEALER 079) ubicada en la Ciudad de San Cristóbal de las Casas.

El presente proyecto se ha dividido en seis capítulos, cada uno de ellos representa una importancia relevante.

El primer capítulo describe el las características y dimensionamiento del problema mediante: el planteamiento del problema, el objetivo general y específicos, los alcances y limitaciones, la hipótesis y la justificación del proyecto.

El segundo capítulo hace una reseña de las características y aspectos importantes de la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (NISSAN DEALER 079), abarcando desde su fundación hasta una breve descripción de las operaciones que se realizan dentro de la organización.

El capítulo número tres, es la fundamentación teórica de la investigación, a donde el lector puede recurrir en caso de dudas, y sobre todo se tenga una visión global de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 y las principales diferencias entre las Normas ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008.

El capítulo número cuatro, es de relevante importancia, pues en este capítulo se realiza una descripción del proceso de ventas NSSW, así mismo se describe detalladamente cada procedimiento que integra el proceso de ventas.

El capítulo cinco, consiste en la actualización del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 al ISO 9001:2008, se presenta el Sistema de Gestión de Calidad, una descripción de puestos y los nuevos procedimientos que se incorporaron al SGC.

En el capítulo número seis, se dan a conocer las conclusiones y algunas recomendaciones o sugerencias que la empresa puede llevar a la práctica.

El proyecto de residencia profesional fue elaborado con datos, imágenes e información proporcionada por los departamentos de ventas y calidad de la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.

**CAPÍTULO 1. CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO Y
DIMENSIONAMIENTO DEL PROBLEMA**

CAPÍTULO 1. CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO Y DIMENSIONAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La imperante necesidad de las organizaciones de mejorar sus procesos productivos o de servicios, innovar en el diseño de nuevos productos y maximizar la productividad y competitividad para permanecer en los cada vez más exigentes mercados nacionales e internacionales, conduce a que las empresas busquen mecanismos para demostrar a sus clientes la conformidad y calidad de sus productos, procesos y servicios.

Los antiguos modelos de administración de la calidad centraban su forma de operar las industrias en la inspección y la planeación a corto plazo, se apoyaban en las ganancias y no en la satisfacción del cliente, no establecían relaciones estrechas de confianza entre proveedores y clientes, trabajaban con estructuras organizacionales verticales y rígidas, no innovaban en diseño de procesos y productos, y operaban a unos altísimos costos de manufactura o servicio que eran transmitidos al cliente final.

La entrada de nuevos competidores en el campo mundial, con metodologías administrativas eficientes y basadas en la planeación a largo plazo, el mejoramiento continuo de los procesos y productos, el fortalecimiento de las relaciones cliente proveedor, y las estructuras organizacionales horizontales y flexibles que permiten la prevención de errores y la satisfacción del cliente y la demanda, ha producido un cambio en el ámbito mundial en la forma de hacer negocios y de prestar servicios.

Estos cambios han generado la necesidad de innovar en nuevas tecnologías, de mejorar las especificaciones de los productos, de fabricar productos y servicios enfocados a mercados específicos y orientados a satisfacer clientes cada vez más exigentes, a costos bajos y con altas economías de escala.

Una manera efectiva de lograr las metas anteriormente mencionadas es la implementación de sistemas de calidad documentados y efectivos según los requisitos establecidos por las Normas Internacionales ISO, diseñadas por la Organización Internacional para la Estandarización.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.

Actualmente, el proceso de ventas de la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (CHESA) se encuentra certificado bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, sin embargo, esta norma hace ya algunos años fue actualizada a la Norma ISO 9001:2008, es por las razones anteriores que es de suma importancia actualizar el proceso de ventas de acuerdo a los requisitos fijados por la Norma ISO 9001:2008 para lograr la recertificación y mejoramiento en el área de ventas, para asegurar que el servicio que se brinda a los clientes cumple con los requisitos de calidad y lograr poseer, mantener y atraer clientes para mantener la rentabilidad de la empresa en niveles óptimos.

1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general en el que se basa este proyecto es el siguiente: Lograr la recertificación del área de ventas de la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (Nissan Dealer 079) San Cristóbal de las Casas bajo la Norma ISO 9001:2008 mediante la aprobación de la auditoria de recertificación a través del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Algunos de los objetivos específicos que se pretenden alcanzar mediante la realización del proyecto son:

- Actualizar todos los procedimientos relacionados con el área de ventas de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Alcanzar el objetivo de 96 % del Índice de Satisfacción de Ventas (ISV), evaluación realizada por la empresa IPSOS – BIMSA.
- Establecer un liderazgo participativo y el trabajo en equipo.
- Mejorar consistentemente el servicio de ventas y la eficiencia operacional.
- Obtener una ventaja competitiva en relación a la competencia al lograr la recertificación bajo la Norma ISO 9001:2008.
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente el servicio acordado.
- Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.
- Aumentar la cantidad de clientes potenciales un 30 % después de 6 meses de haber logrado la recertificación.

1.3 HIPÓTESIS

“Después de 6 meses de haber logrado la recertificación bajo los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 se aumentarán las ventas de automóviles un 30 % en la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (Nissan Dealer 079) San Cristóbal de las Casas”.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 ALCANCES

- Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (Nissan Dealer 079) está conformada por las distribuidoras de San Cristóbal (matriz), Comitán, Palenque y Ocosingo, sin embargo, el proyecto se enfoca únicamente a la distribuidora matriz de San Cristóbal.
- Con la implementación del presente proyecto se pretende que la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (Nissan Dealer 079) actualice todos los procedimientos relacionados únicamente con el área de ventas.
- Los procedimientos que se tomarán en cuenta para el desarrollo del presente proyecto son los que se incluyen en el proceso de ventas, siendo estos: prospección, saludo, consulta, demostración estática, demostración dinámica, propuesta económica, cierre, entrega y seguimiento.
- Los procedimientos involucrados en el proceso de ventas son los establecidos y se ajustan al manual de Nissan Sales and Service Way (NSSW) que exponen las mejores prácticas y procesos clave durante la operación diaria.

1.4.2 LIMITACIONES

- El periodo de tiempo destinado para el desarrollo de este proyecto de residencia es a corto plazo (6 meses) por lo que únicamente se enfocó para el área de ventas de la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.
- Escasa experiencia del servicio de ventas en el sector automotriz y en el sistema SICOP utilizado por la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. para registrar y darle seguimiento a los clientes.
- Falta de interés y resistencia al cambio por parte del personal de ventas de la empresa al adoptar nuevos procedimientos para la realización de sus labores.
- Resistencia de la alta gerencia de proporcionar los medios necesarios (costo) para llevar a cabo la capacitación del personal de ventas en cuanto a los procedimientos actualizados bajo la Norma ISO 9001:2008.

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) animan a las organizaciones, por un lado, a entender las necesidades y expectativas de los clientes y a definir procedimientos que contribuyan al logro de las mismas, y por otro, a procurar que todas las actividades y operaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con los requisitos establecidos por las Normas Internacionales ISO.

Cumplir con un Sistema de Gestión de Calidad, implica preparar una serie de documentos que servirán para establecer el qué hacer, cómo hacerlo, cómo medirlo, y cómo mejorarlo. La documentación es el eje a través del cual giran las

conversaciones, el liderazgo, las relaciones, los acuerdos, las instrucciones, la movilización, en definitiva es la base del conocimiento formal mediante el cual se gobierna la organización, alcanzando niveles competitivos de eficacia y eficiencia.

La implementación y actualización de un Sistema de Gestión de Calidad implica grandes cambios al interior de una organización. En la medida que los cambios se vuelven un factor permanente y acelerado, la adaptabilidad del individuo organizacional a ellos resulta cada vez más determinante en la supervivencia de cualquier empresa.

La recertificación de la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (Nissan Dealer 079) bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 servirá para:

- Mejorar el desempeño y la productividad.
- Mejorar la imagen de la organización.
- Cumplir con una exigencia cada día más frecuente en todos los mercados.
- Orientar los esfuerzos al logro de los objetivos.
- Detectar y satisfacer nuevas necesidades de los clientes.
- Identificar y reducir costos por deficiencias en los procesos.
- Demostrar una cultura de trabajo aceptada internacionalmente.
- Aumentar la satisfacción de sus clientes.

Todo lo anterior se traduce en una mejora en la competitividad de la organización, lo cual trae como consecuencia elevar el nivel de rentabilidad de la misma, así como también las utilidades generadas al poseer, mantener y atraer clientes.

**CAPÍTULO 2. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA
CHIAPAS EUROMOTRIZ S.A. DE C.V. DISTRIBUIDOR
NISSAN 079**

CAPÍTULO 2. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA CHIAPAS EUROMOTRIZ S.A. DE C.V. DISTRIBUIDOR NISSAN 079

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

La empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (CHESA) fue fundada el 29 de Octubre de 1976, por el empresario Sixto González González, el Ing. José Eduardo González Rovelo y el Lic. Sixto González Rovelo.

El surgimiento de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (CHESA) se lleva a cabo por iniciativa del Ing. José Eduardo González Rovelo quien después de laborar por varios años en la ciudad de México, en varias empresas relacionadas con la industria automotriz (Spicer fabricante de partes para automóviles y Ford Motor Company), decide regresar y poner en beneficio de su ciudad natal los conocimientos aprendidos.

En sus inicios se distribuían modelos de la marca Renault (R5, R8 y R12), siendo un Renault 5 y un Renault 12 los primeros autos vendidos a clientes en la ciudad de Yajalón. A partir de 1984 se empiezan a distribuir modelos tipos Datsun y de 1988 a la fecha modelos NISSAN.

En un principio contaba con una plantilla de 10 empleados y se encontraba localizada en las actuales instalaciones. Sin embargo, no tenía el espacio territorial con el que hoy en día dispone, sólo abarcaba las áreas de taller y exhibición de vehículos nuevos.

Actualmente, la empresa ha aumentado en un 80 % la plantilla y triplicado el espacio territorial, la estructura organizacional está conformada de 9 áreas: Taller,

Refacciones, Hojalatería y Pintura, Calidad, CrediNissan Sicrea, Seminuevos, Mercadotecnia, Ventas y Caja.

CHESA pertenece al Grupo Empresarial PROSUR, integrado por Mayoreo, Calzamoda, Panadería Doña Isabel, Súper Bodega, Súper Cava, Vendo Fácil, Maprisa. Actualmente el grupo PROSUR cuenta con 600 empleados.

2.2 GIRO

Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (CHESA) es una empresa del sector privado y de ramo de servicios dedicada a la venta y mantenimiento de automóviles de una de las marcas más reconocidas a nivel mundial como lo es NISSAN.

2.3 UBICACIÓN

La ciudad de San Cristóbal de las Casas, se encuentra ubicada en el centro del Estado de Chiapas, a los 16° 38´ 17” al oeste del meridiano de Greenwich y 92° 38´ 17” al norte del Ecuador.

Colinda al norte con San Juan Chamula, al oeste con Zinacantan, al este con Tenejapa, al sur con Teopisca, al noroeste con Huixtan, al suroeste con Totolapa y San Lucas.

El valle de San Cristóbal mide aproximadamente 72 km², con una altitud de 2120 m.s.n.m., la temperatura media anual es de 18°C y recibe una precipitación pluvial promedio de 1,186.8 mm.

Dentro de la ciudad, el domicilio de la empresa Chiapas Euomotriz es carretera panamericana kilómetro 1169 s/n, barrio de Fatima, código postal 29264.

La ubicación de la empresa es sumamente conveniente, ya que está justamente en uno de los accesos principales de la ciudad de San Cristóbal, por lo que no tiene ningún problema en la recepción y envíos de producto. El número telefónico es: 01 (967) 67 8 13 60 y el fax: 01 (967) 67 8 30 17.



Figura 2.1 Ubicación Geográfica de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

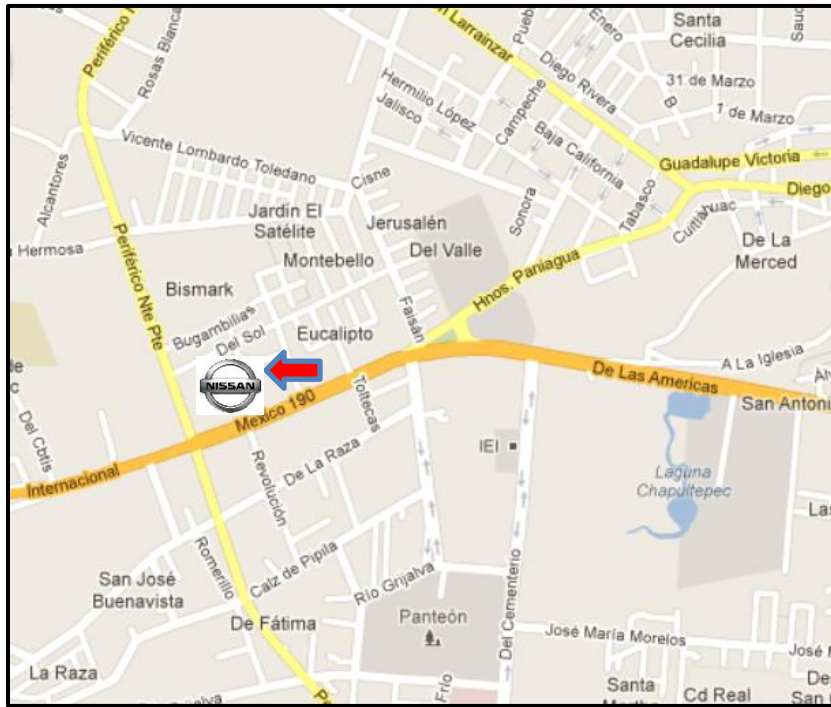


Figura 2.2 Ubicación Geográfica de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.

2.4 MISIÓN

Nuestra misión fundamental es la atención y satisfacción del cliente. Buscando maximizar las ventas a través de un equipo de trabajo de gran experiencia y calidad en los departamentos de autos nuevos, refacciones y servicio, y que conjuntamente con los accionistas contribuyan al desarrollo económico, social y moral de los mismos y de la sociedad.

2.5 VISIÓN

Ser una empresa lider sostenible entre la red de distribuidores NISSAN, teniendo presente los requerimientos del cliente interno y externo a traves de eficiencia y calidad.

2.6 POLÍTICA DE CALIDAD

Todos los que trabajamos en Chiapas Euromotriz desarrollamos nuestras actividades de manera eficiente, con el fin de cumplir nuestros objetivos así como los requerimientos de nuestros cliente para lograr su lealtad a través de procesos controlados, buscando la mejora continua y la rentabilidad de la empresa.

2.7 VALORES

Todos los que trabajamos en CHESA estamos comprometidos con los valores irrenunciables como son: responsabilidad, honestidad, respeto, comunicación y actitud positiva, para lograr la lealtad de nuestros clientes internos y externos

2.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA)

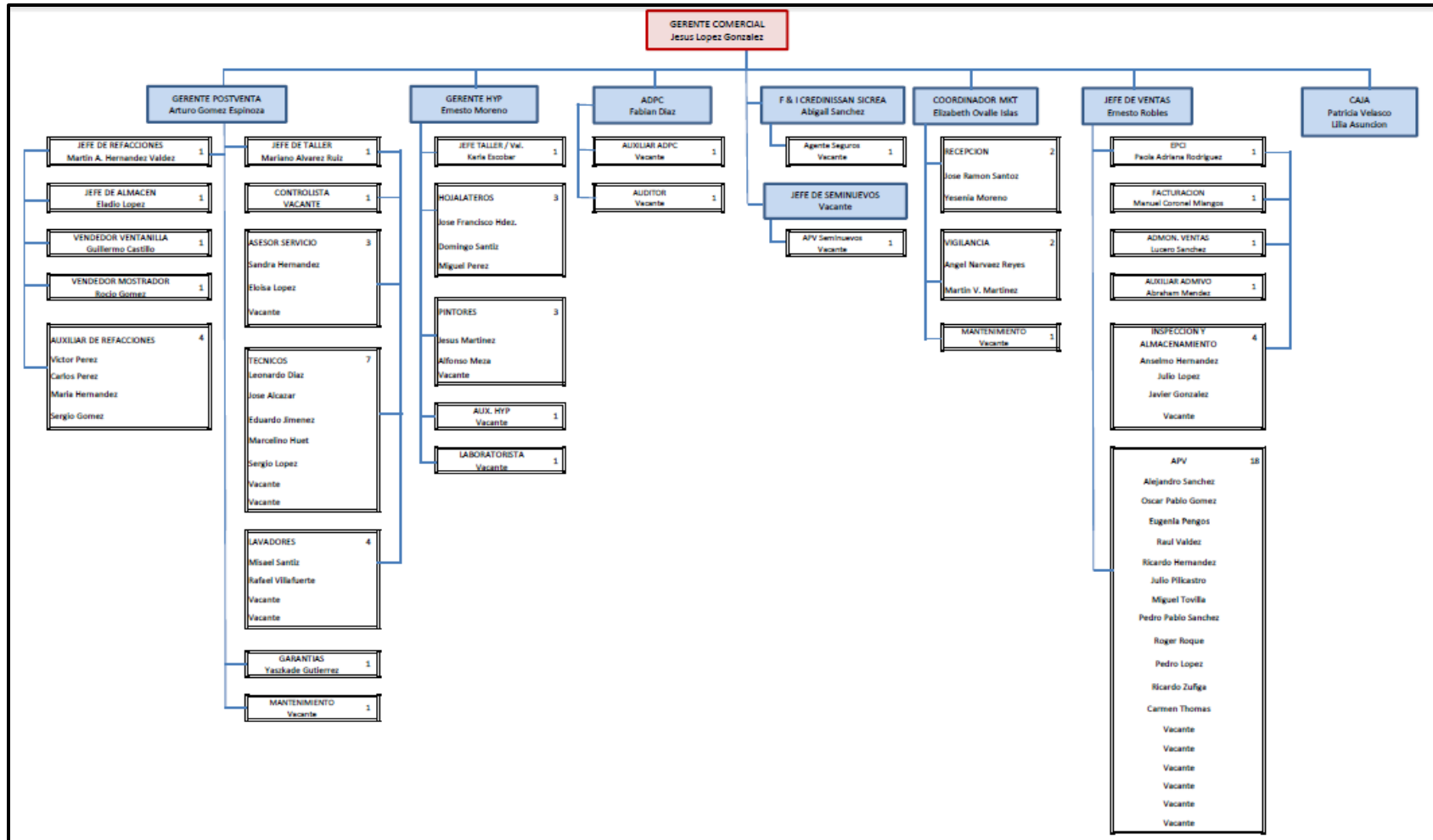


Figura 2.3 Organigrama de la empresa.

El personal integrante de cada área se describe en la **Tabla 2.1**.

Tabla 2.1 Descripción del personal de la empresa.

ÁREA	PUESTO	NOMBRE	CANTIDAD
Administración	Gerente Comercial	Jesús López González	1
Postventa (Refacciones y Taller)	Gerente	Arturo Gómez Espinoza	1
Refacciones	Jefe	Martin Hernández Valdéz	1
	Jefe de almacén	Eladio López	1
	Vendedor en ventanilla	Guillermo Castillo	1
	Vendedor en mostrador	Rocio Gómez	1
	Auxiliares	Victor Pérez	4
		Carlos Pérez	
		María Hernández	
Sergio Gómez			
Taller	Jefe	Mariano Alvarez Ruiz	1
	Controlista	Vacante	1
	Asesor de servicio	Sandra Hernández	3
		Eloisa López	
		Vacante	
	Técnicos	Leonardo Díaz	7
		José Alcazar	
		Eduardo Jiménez	
		Marcelino Huet	
		Sergio López	
		Vacante	
		Vacante	
	Lavadores	Misael Santiz	4
		Rafel Villafuerte	
Vacante			
Vacante			

ÁREA	PUESTO	NOMBRE	CANTIDAD
Taller	Garantías	Yazkade Gutiérrez	1
	Mantenimiento	Vacante	1
Hojalatería y Pintura	Gerente	Ernesto Moreno	1
	Jefe	Karla Escobar	1
	Hojalateros	Francisco Hernández	3
		Domingo Santiz	
		Miguel Pérez	
	Pintores	Jesús Martínez	3
		Alfonso Meza	
		Vacante	
Auxiliar	Vacante	1	
Laboratorista	Vacante	1	
Calidad	ADPC (Administrador de Procesos de Calidad)	Fabian Díaz	1
	Auxiliar ADPC	Fabian Alcántara	1
	Auditor	Vacante	1
CrediNISSAN Sicrea	Gerente	Abigail Sánchez	1
	Agente Seguros	Vacante	1
Seminuevos	Jefe	Vacante	1
	APV (Asesor Profesional de Ventas)	Vacante	1
Mercadotecnia	Coordinador	Elizabeth Ovalle Islas	1
	Recepción	José Ramon Santoz	2
		Yesenia Moreno	
	Vigilancia	Ángel Narvaez Reyes	2
		Martin V. Martínez	
Mantenimiento	Vacante	1	
Ventas	Jefe	Ernesto Robles	1
	EPCI (Especialista en Planeación y Control de Inventarios)	Paola Rodríguez	1
	Facturación	Manuel Coronel Mijangos	1

ÁREA	PUESTO	NOMBRE	CANTIDAD
Ventas	Administración	Lucero Sánchez	1
	Auxiliar	Abraham Méndez	1
	Inspección y Almacenamiento	Anselmo Hernández	4
		Julio López	
		Javier González	
		Vacante	
	APV (Asesor Profesional de Ventas)	Alejandro Sánchez	18
		Oscar Pablo Gómez	
		Eugenia Penagos	
		Raúl Valdéz	
		Ricardo Hernández	
		Julio Pilicastro	
		Miguel Tovilla	
		Pedro Pablo Sánchez	
		Roger Roque	
Pedro López			
Rocardo Zuñiga			
Carmen Thomas			
Vacante (6)			
Caja	Cajera	Patricia Velasco	2
		Lilia Asunción	
Total en plantilla			80

2.9 DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE LA EMPRESA

La distribución física de la empresa se muestra en la **Figura 2.4**, se encuentran detalladas todas las áreas con las que cuenta la organización, así como también se delimitan las zonas de estacionamiento, sanitarios, vestidores, entre otras.

San Cristóbal

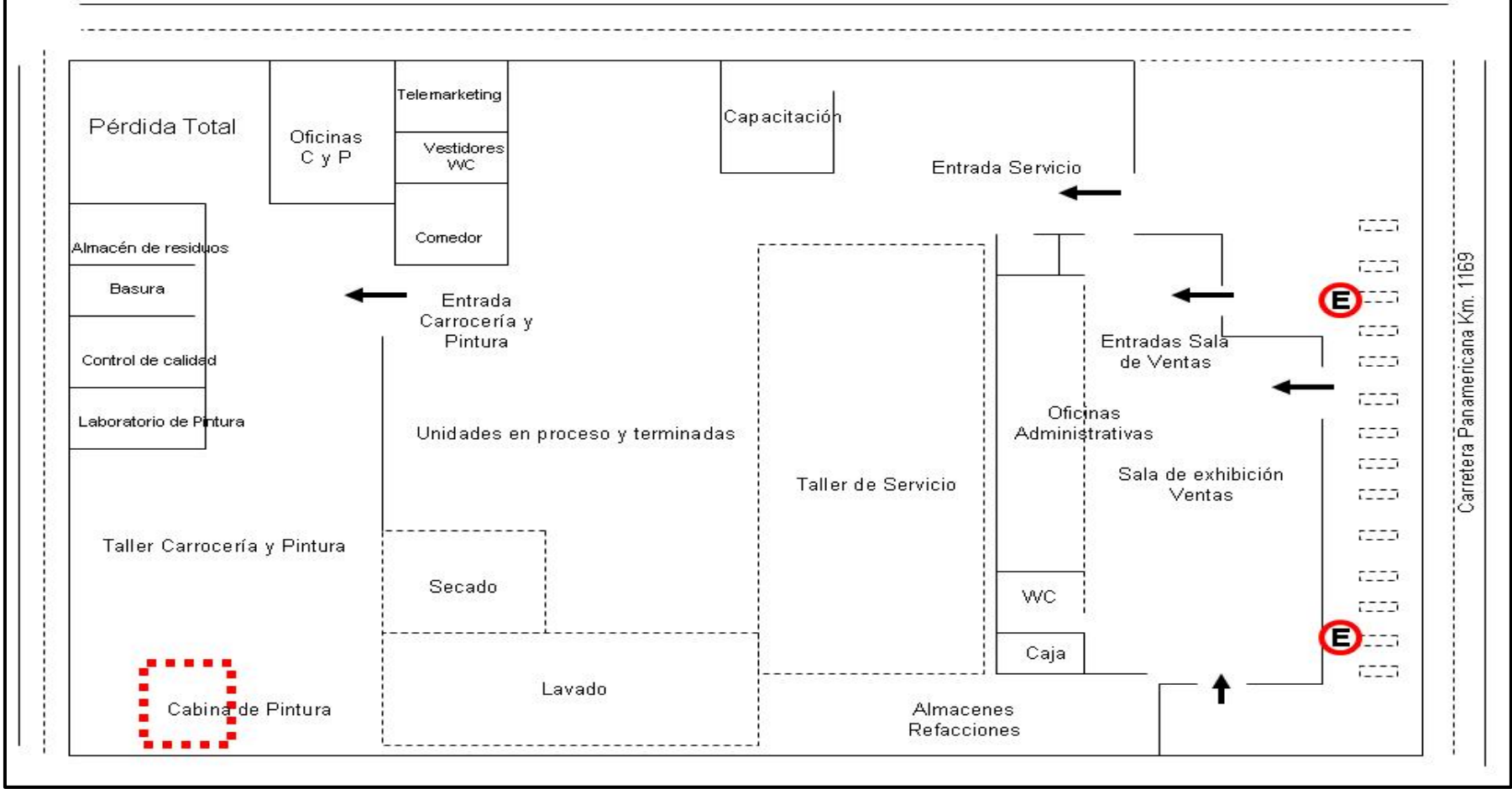


Figura 2.4 Distribución física de la empresa.

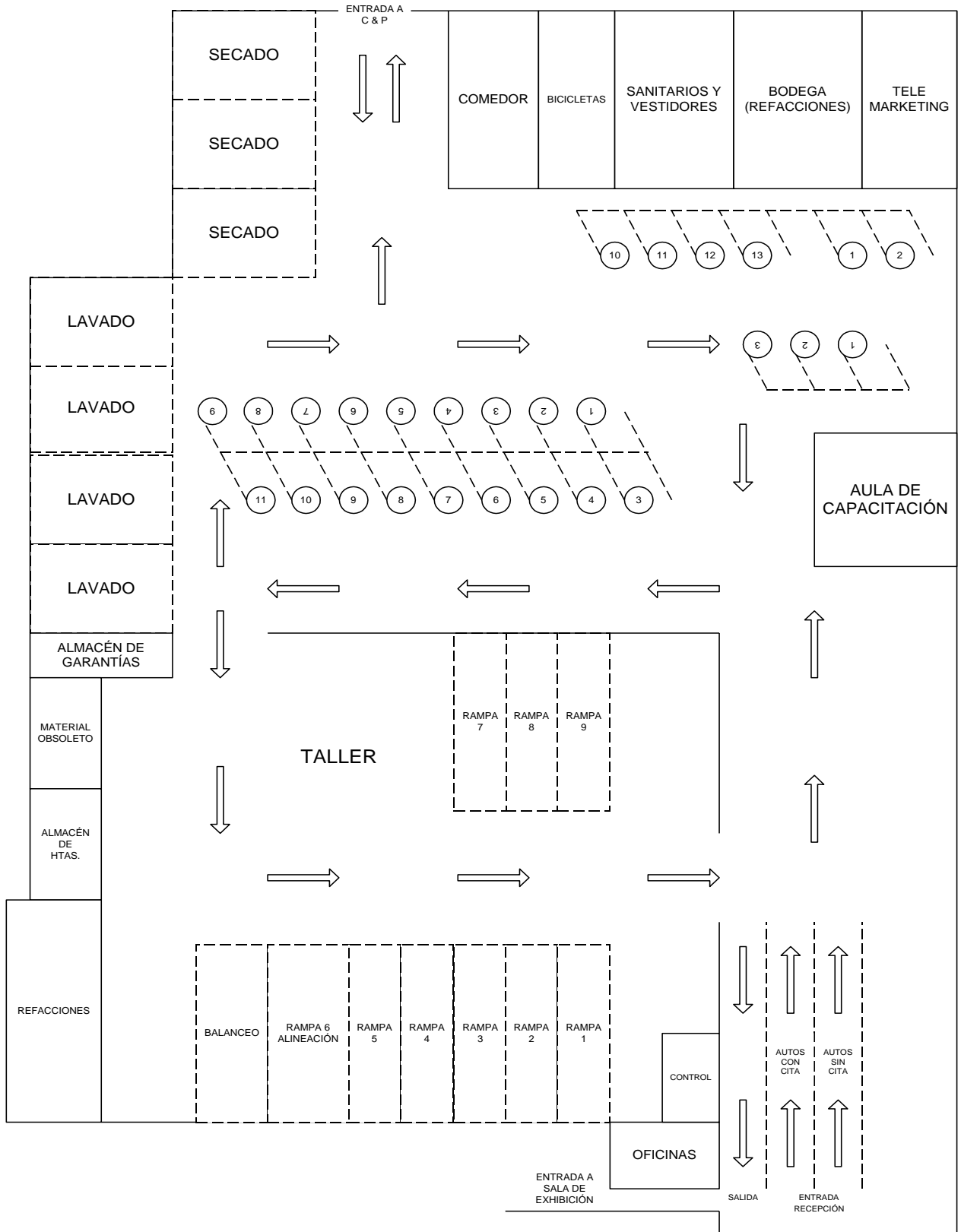


Figura 2.5 Distribución física del área de Servicio.

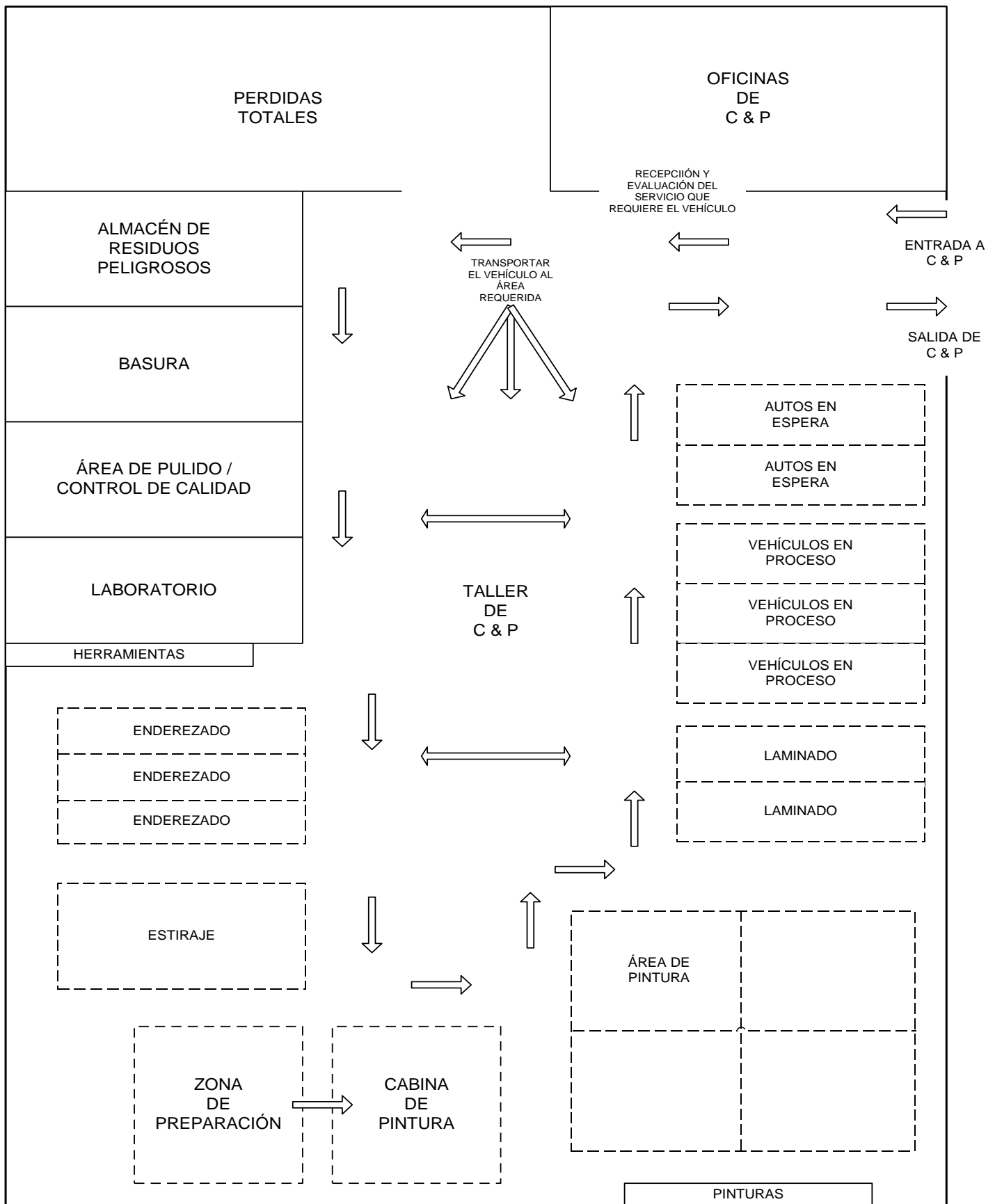


Figura 2.6 Distribución física del área de Carrocería y Pintura.

2.10 RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS

Algunos de los reconocimientos obtenidos por Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. son:

- Doble premio 2002 y 2003 de Nissan Mexicana por ser una de las 10 distribuidoras a nivel nacional que más comprometidas están con la calidad de servicio a clientes (I.S.C.).
- Reconocimientos de Nissan Mexicana en varias ocasiones por alcanzar objetivos mensuales de ventas.
- Reconocimientos de Nissan Mexicana por venta de autos y ganadores del viaje a Japón.

2.11 BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES OPERACIONES QUE SE MANEJAN EN LA EMPRESA

2.11.1 VENTAS

El área de ventas comprende la comercialización de autos nuevos de toda la gama Nissan, su compra puede ser de contado o en coordinación con las distintas instituciones de crédito como son: financiamiento de crédito de casa Vendo Fácil, CrediNISSAN financiera de marca, bancos y arrendamiento, con diferentes plazos hasta 60 meses.

Ventas cuenta con un recurso humano calificado y comprometido con la atención y servicio al cliente.

En noviembre del 2007 la agencia logro la certificación en ventas de acuerdo a la norma ISO 9001: 2000, dando origen a procedimientos estandarizados para obtener la mayor calidad en el servicio que brindamos. El proceso de ventas se muestra en la **Figura 2. 7.**

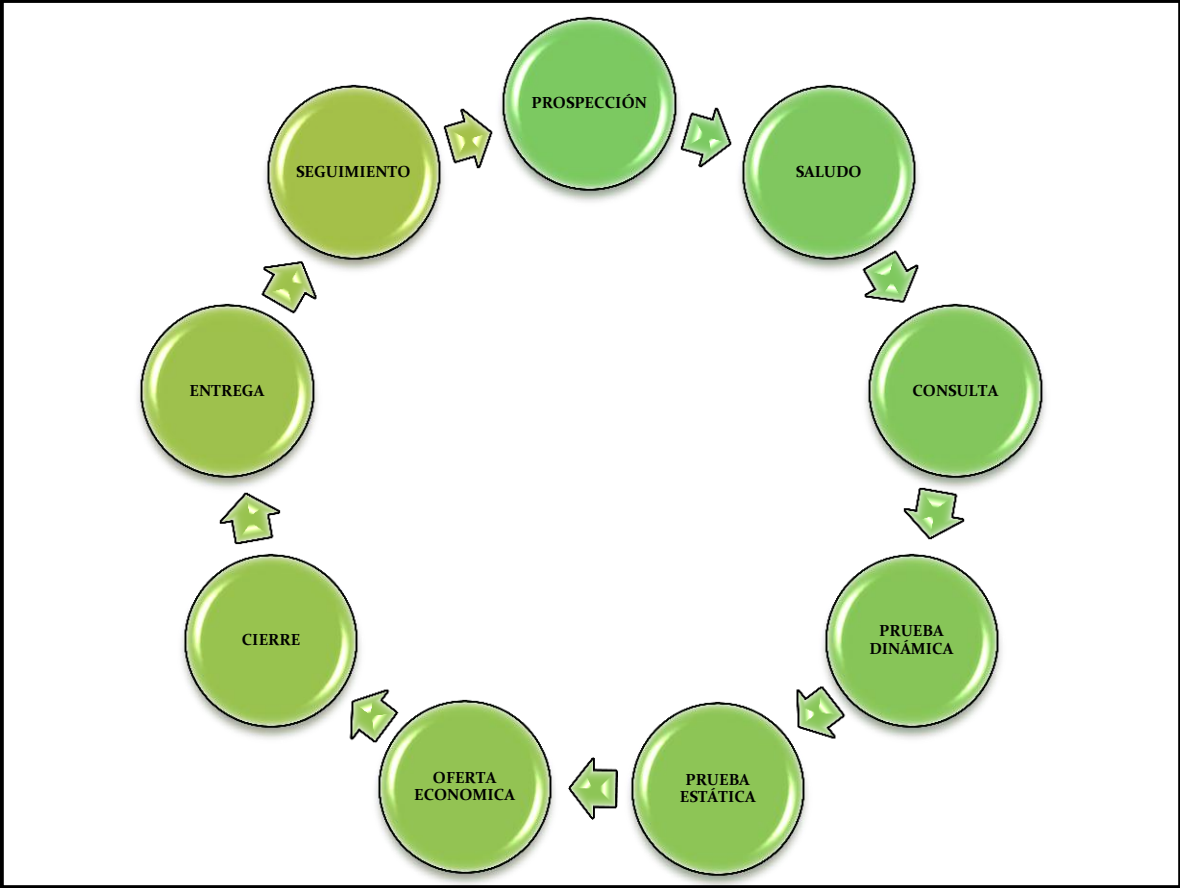


Figura 2.7 Proceso de ventas.

2.11.2 SERVICIO

El departamento de servicio comprende las áreas de taller mecánico, hojalatería y pintura, lavado y lubricación.

Las 3 áreas se complementan y trabajan de manera coordinada, a fin de ofrecer a los clientes cumplimiento de tiempo de entrega, mano de obra calificada y una excelente atención.

En el 2004 la agencia se certificó según la norma establecida por Nissan Mexicana. El proceso de servicio se muestra en la **Figura 2.8**.

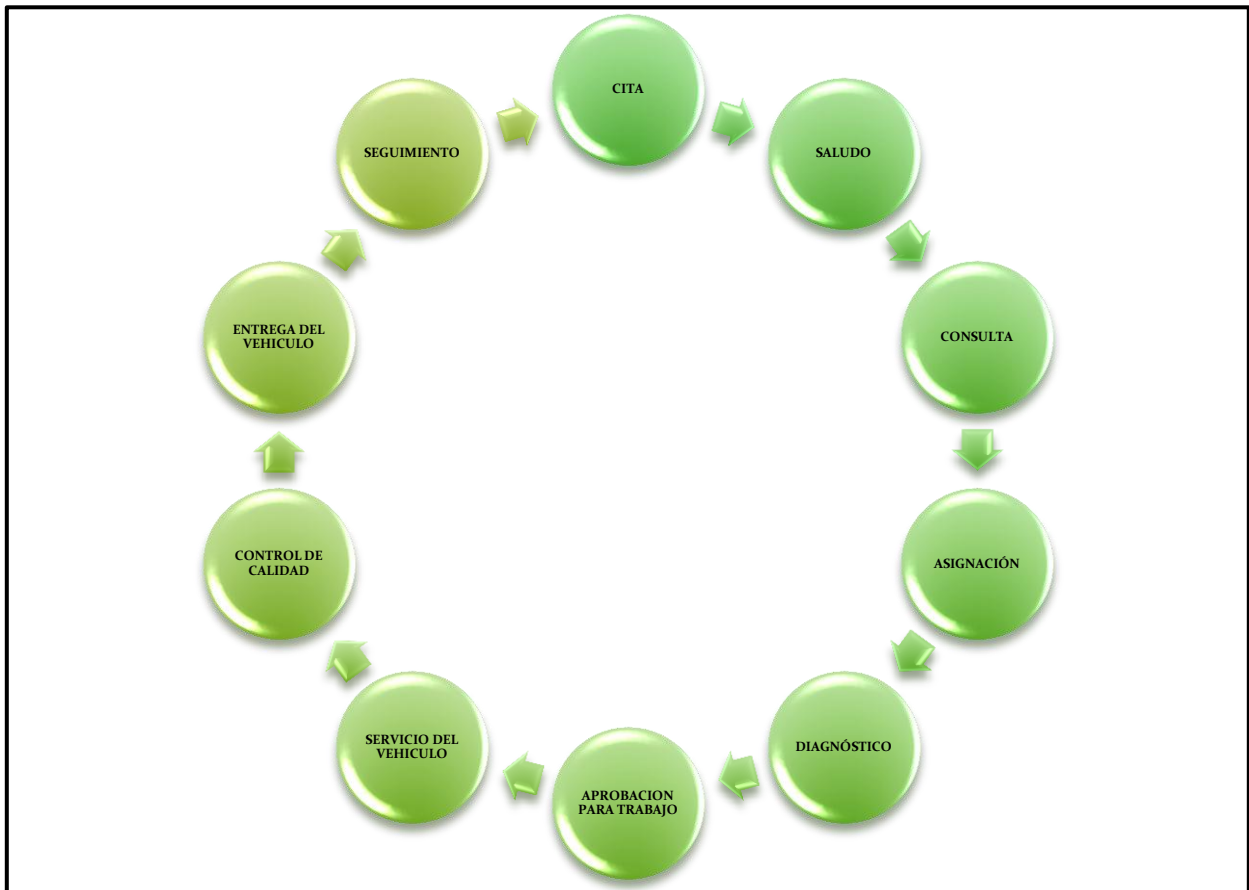


Figura 2.8 Proceso de servicio.

2.11.3 REFACCIONES

El departamento de refacciones tiene como función principal la distribución de refacciones, lubricantes y accesorios originales NISSAN a las diferentes áreas

como taller y hojalatería, asimismo a los clientes que compran directamente a través del mostrador.

Maneja en promedio 1,425 diferentes productos en almacén y alrededor de más de 15,000 piezas de stock para garantizar disponibilidad de piezas en mostrador y reforzar la satisfacción de nuestros clientes. El proceso de refacciones se muestra en la **Figura 2.9**.

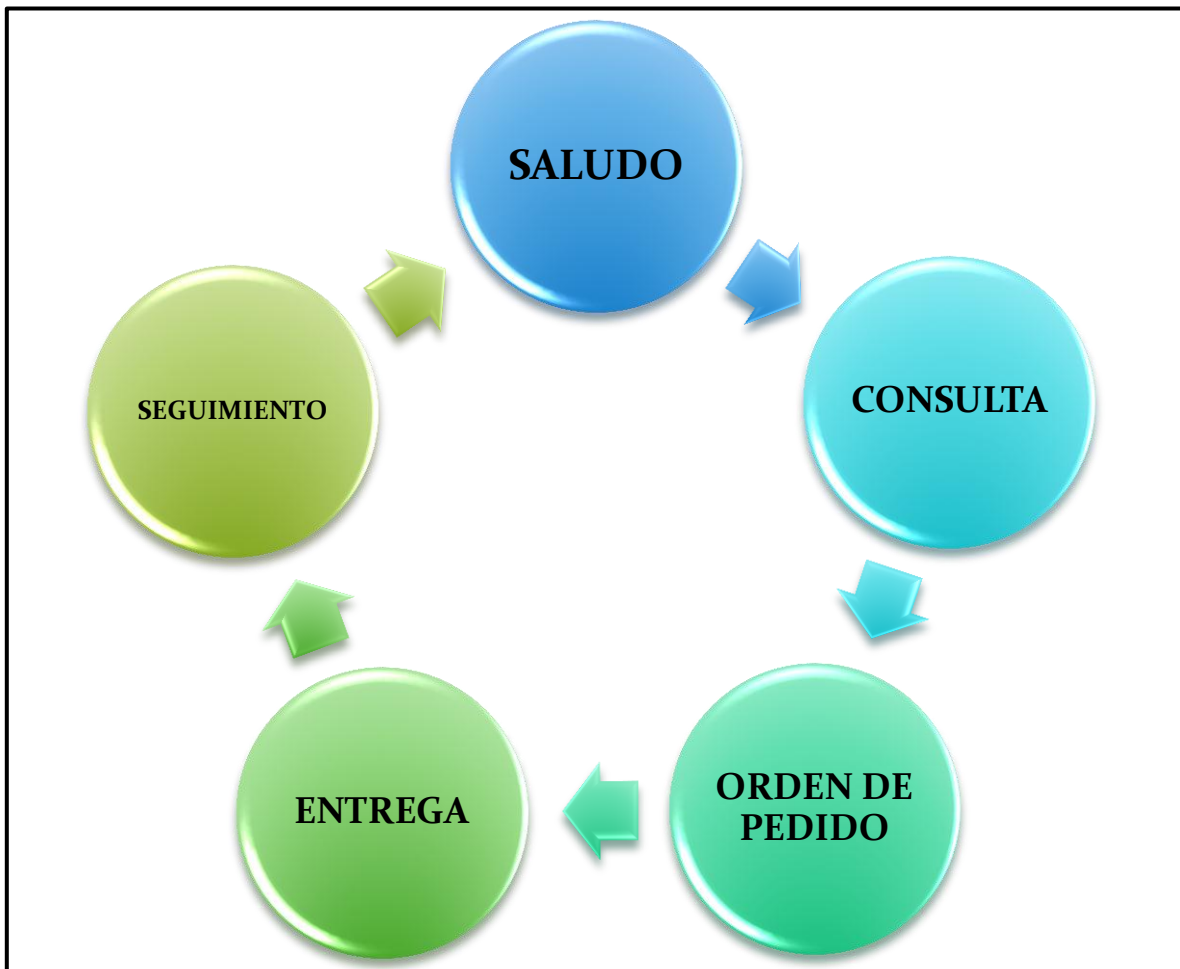


Figura 2.9 Proceso de refacciones.

CAPÍTULO 3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

CAPÍTULO 3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 MEJORA CONTINUA

El objetivo de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesada. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a) Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
- b) El establecimiento de los objetivos para la mejora.
- c) La búsqueda de posibles soluciones y su selección.
- d) La evaluación de dichas soluciones y su selección.
- e) La implementación de la solución seleccionada.
- f) La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora, de esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proviene de los clientes y otras partes interesadas, las auditorias, y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

3.2 LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL: LOS TRES NIVELES QUE LA COMPONENTEN

La pirámide documental es el soporte físico sobre el que se asienta el SGC, que consta de: manual de calidad, procedimiento, instrucciones técnicas. Una

representación de estos tres niveles de que consta el SGC, se presenta en la **Figura 3.1**, en la que se puede observar como el manual de calidad forma el primer nivel de documentación, bajo este se sitúan los procedimientos relativos a la calidad. En el nivel más bajo se encuentra las instrucciones técnicas.

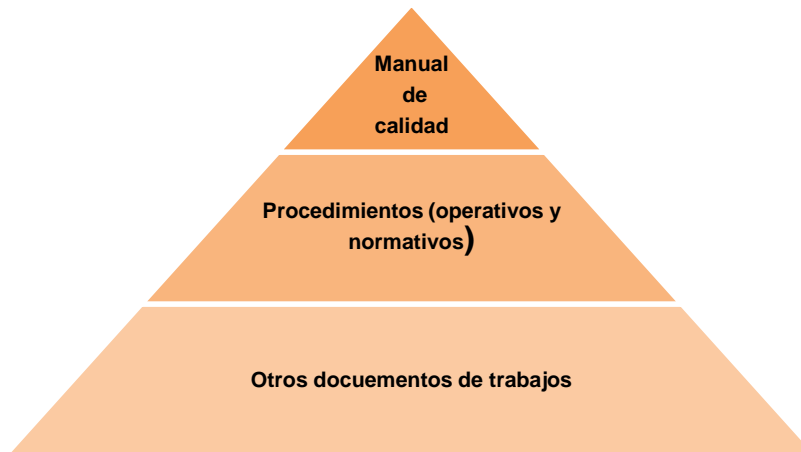


Figura 3.1 Pirámide documental

En el SGC se encuentran entre otras cosas: la presentación (historia) y descripción de la empresa (localización, personal, organigrama, etc.), la misión y visión, las líneas generales que se plantea como estrategia sobre la que definir objetivos, en definitiva, todo aquello que constituye la política de calidad de la empresa. El manual de calidad debe ser un documento de presentación de la empresa, que se enseña a los clientes. Debe tener una imagen cuidada.

Los procedimientos en el SGC, deben redactarse de forma correcta, de manera que incluyan todos los aspectos que indica la norma para cada uno de ellos y que representen, al fin y al cabo, exactamente como se hacen las cosas en la empresa: desde como gestionan las quejas y reclamaciones, como se evalúan los proveedores, como se transforma el producto o el servicio que realiza la empresa, hasta como detectan y corrigen errores.

La norma obliga a incluir seis procedimientos y establece la opción de que la empresa u organización integren los que sean necesarios para la buena operación del SGC.

El nivel más bajo en la pirámide dentro de la documentación, constituye la información técnica sobre las que se basan algunos de los procedimientos de la empresa. Aquí están incluidos todos los registros del SGC (formularios de reclamaciones, de compras internas o externas, de resultados de métodos preventivos de corrección de errores, etc.), así como las instrucciones necesarias para el funcionamiento de una determinada máquina, la normativa externa (de cualquier tipo) que debe cumplir la empresa, etc.

3.3 SISTEMAS DE CERTIFICACIÓN

La certificación es la acción de constatar en forma confiable que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma específica u otro documento normativo y la realizan organismos independientes acreditados para ellos. Dentro de esta actividad, se encuentra la certificación del SGC con base en las normas de referencia.

Se entiende por Sistema de Certificación: al que tiene sus propias reglas de procedimiento y de administración para llevar a cabo la certificación de la conformidad.

Un Sistema de Certificación tiene los siguientes elementos:

1. Una entidad rectora: es el gobierno del país que generalmente se encuentra representado por alguna Secretaria o Departamento de Comercio.

2. Una entidad acreditadora: esta es un organismo privado o del gobierno cuya función es acreditar a los organismos de certificación.
3. Un organismo de certificación: generalmente estos organismos son de carácter privado y se encargan de certificar a las empresas que solicitan la certificación.
4. Las empresas o usuarios: son las entidades que solicitan el certificado o sello de calidad al organismo certificador.

3.4 PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

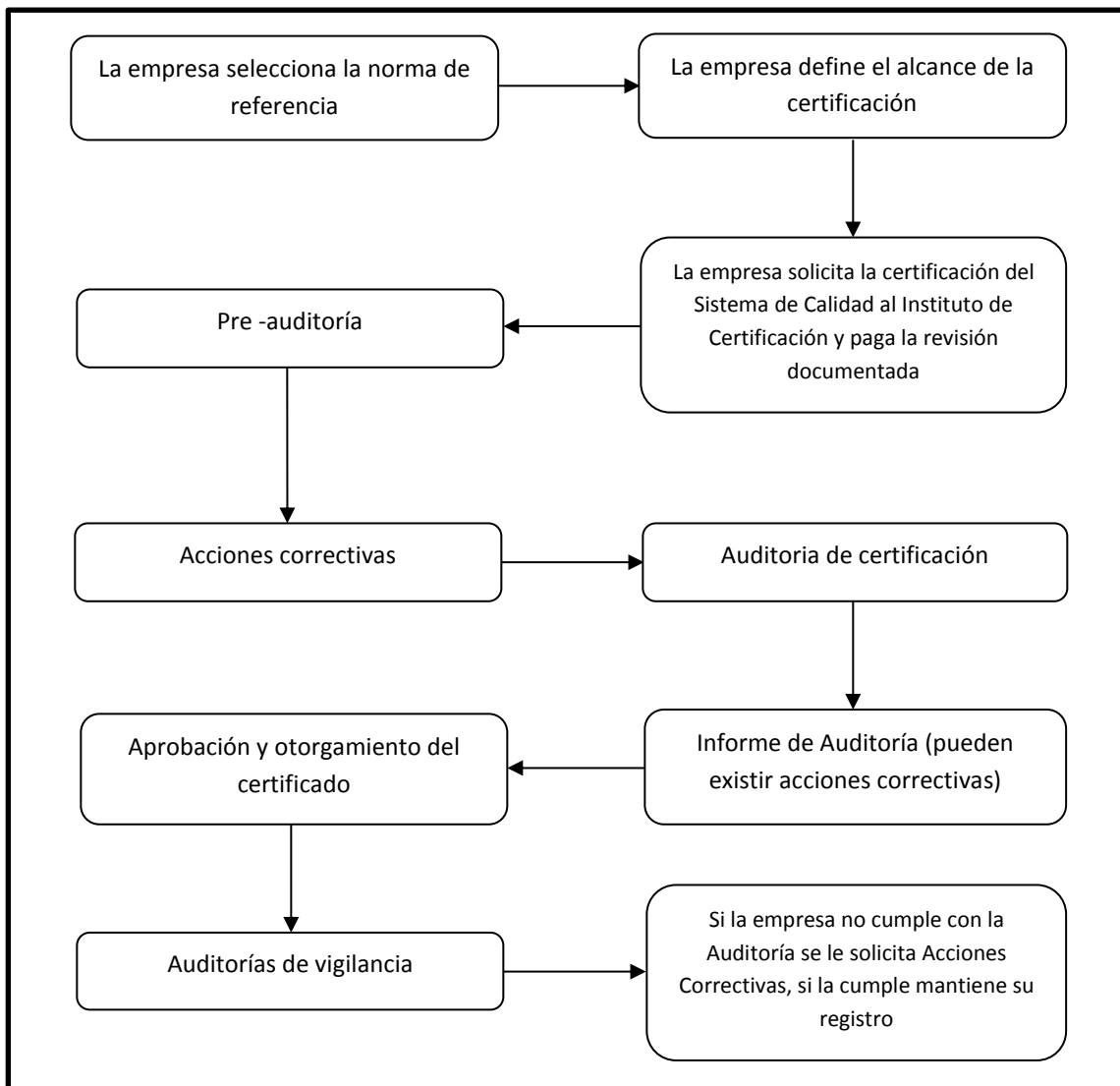


Figura 3.2 Proceso de certificación del sistema de calidad.

Fuente: IMNC, Manual "Guía para la certificación de Sistema de Calidad NMX-CC/ISO 9000".

3.5 SECUENCIA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE CALIDAD

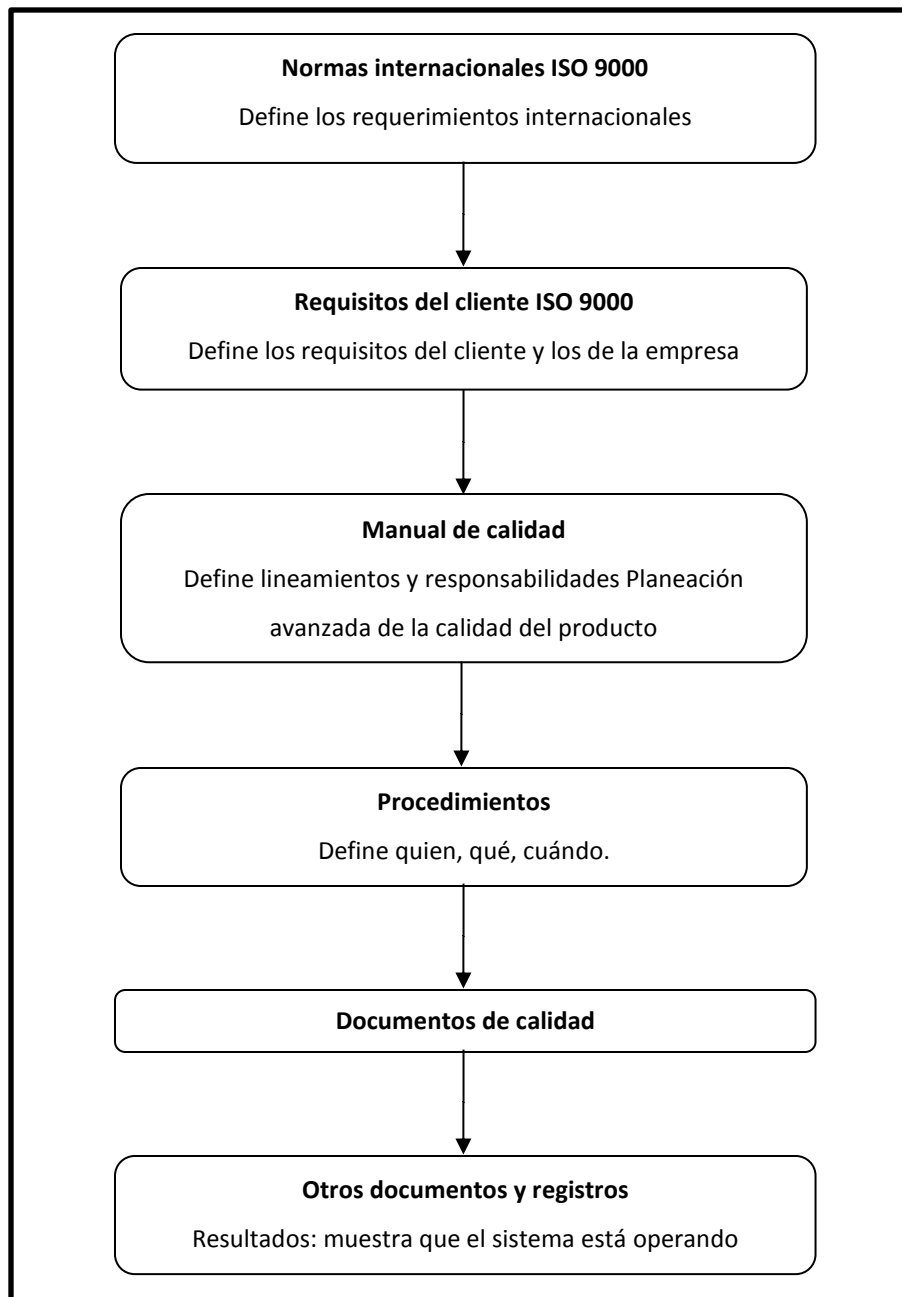


Figura 3.3 Secuencia documental del SGC.

Fuente: Sociedad de Ingenieros Autónoma, A. C., 1997.

3.6 LOS SIETE COMPONENTES DE UN SISTEMA

Según el Dr. Deming siete elementos deben de construir un sistema, de lo contrario solamente sería una colección de partes, y no un sistema.

1. Una meta
2. Cliente
3. Proveedores
4. Entrada
5. Proceso
6. Salida
7. Medición de calidad

3.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTO

3.7.1 CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Rodríguez Valencia (2002); Señala que los manuales de procedimientos son aquellos instrumentos de información en los cuales consigna, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.

En el manual de procedimientos se describen, además, los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación: suelen contener una descripción narrativa que señala los pasos a seguir en la ejecución de un trabajo, e incluyen diagramas basados en símbolos para aclarar los pasos.

En los manuales de procedimientos se acostumbra incluir las formas que se emplean en el procedimiento de que se trate, junto con un instructivo para su

llenado. A este tipo de manual se le denomina: manual de operación, de rutinas de trabajo, de trámite y método de trabajo.

Gómez Ceja (1997); Marca que los manuales de procedimientos son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones.

Los manuales de procedimientos permiten: uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia; la conciencia en los empleados y en sus jefes acerca de que el trabajo se está o no realizando adecuadamente; reducción de los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

Por otra parte, están considerados como elementos fundamentales para la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa o instituciones, a través del flujo de información (instrucciones o acuerdos), que tienen como objetivo el logro de determinadas actividades.

El manual de procedimientos es más que nada la guía detallada que muestra de manera secuencial y ordenadamente como se realizan las actividades dentro de un área.

3.7.2 UTILIDAD DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

- Auxilia en la inducción del puesto, al adiestramiento y capacitación del personal ya que describe en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema ya que Interviene en la consulta de todo el personal.
- Para establecer un sistemas de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

3.7.3 TIPOS DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

De manera muy general, los manuales de procedimientos por sus características diversas pueden clasificarse en: manuales de procedimiento de oficinas y manuales de procedimientos de fábrica.

Los procedimientos del primer grupo son aquellos identificados con la fábrica, taller patio de mantenimiento, etc. Quedan incluidos aquí los procedimientos que se emplean en la fabricación, construcción y mantenimiento de objetos y el manejo de las de las partes y materiales empleados.

Los procedimientos de oficina son aquellos que se identifican con la función administrativa en su sentido más amplio, quedan comprendidos en este grupo aquellos procedimientos generalmente identificados como operaciones de oficina tales como manejo de documentación, programas de trabajo, dibujos, diseños de ingenierías, normas de trabajo, que se utilicen en la empresa.

De manera muy general, los manuales de procedimientos por sus características diversas pueden clasificarse en: manuales de procedimiento de oficinas y manuales de procedimientos de fábrica.

3.7.4 IMPORTANCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS

La función del manual de procedimientos consiste en describir la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades concatenadas, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para que realizarse.

La finalidad de describir procedimientos es la de uniformar y documentar las acciones que realizan las diferente áreas de la organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades. Rodríguez Valencia (2002)

Los manuales de procedimientos deben reservarse para información de carácter estable relacionada con la estructura procedimental de la organización.

El establecimiento de procedimientos tiende a crear un orden, pues procura detallar cada operación ordenada cronológicamente, explicando la manera de hacer cada paso señalando responsables, estableciendo una rutina que deberá seguirse frecuentemente cada vez que se presente un caso.

El establecimiento de procedimientos, forma parte de un sistema, pues esta última denominación denota un conjunto de objetivos comunes, en la estructura administrativa de la empresa.

Es necesario conocer las labores de la empresa detalladamente con el objeto de establecer un sistema de operación ya que no es posible que cada persona, sección o departamento, lleve a cabo sus operaciones sin orden. En el desarrollo de los procedimientos es necesario considerar lo siguiente:

- Los procedimientos deben ser cuidadosamente planeados, de acuerdo con la ciencia y las técnicas con las que se relacionan.
- Debe de ilustrar claramente las actividades que implican, especificando los recursos, los gastos, el tiempo y los esfuerzos requeridos.
- Conviene que los procedimientos se establezcan por escrito; que sean reconocidos y debidamente aplicados, esto a través de los llamados “manuales” facilitando el adiestramiento de nuevo personal y disminuyendo el costo y el tiempo de operación.
- Debe de tener una estandarización, para que por medio de ésta se aproveche al máximo el incremento de las habilidades, los conocimientos y la experiencia de los trabajadores.

- Los procedimientos se basan en hechos y no en suposiciones, por lo cual es recomendable que al formular un procedimiento se tome en cuenta todos los elementos que intervienen para una solución.

3.7.5 CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Todos los códigos para identificar procedimientos están formados por tres secciones, como se muestra en la **Tabla 3.1**.

Tabla 3.1 Secciones para identificar códigos

Primera sección "Procedimientos"	Segunda sección Dos letras	Tercera sección Tres dígitos
-------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

1. Primera sección: Se usa la palabra "PROCEDIMIENTO" al inicio del código para identificar clara y rápidamente todos los documentos controlados.
2. Segunda sección: Las dos letras corresponden al área donde se genere el procedimiento. Como se muestra en el ejemplo de la **Tabla 3.2**.

Tabla 3. 2 Ejemplo de identificación de códigos de procedimiento

GG: Gerencial General	AC: Gerencia Aseguramiento de Calidad
RH: Gerencia de Recurso Humanos	VE: Gerencia de Ventas

3. Tercera sección: Los tres dígitos, son números consecutivos asignados por la gerencia emisora según el orden en que los elaboradores de políticas y procedimientos se los vaya solicitando los números van del 001 al 999.

Nota general: Para identificar el nivel de revisión del procedimiento, en la portada correspondiente se utilizan las letras del alfabeto en orden consecutivo.

Las letras que se usan van de la “A” a la “Z”, la única excepción es para los procedimientos de recién emisión. La letra “B” indica que se ha efectuado la segunda revisión, la letra “C” indica que se ha hecho la tercera revisión. Así sucesivamente.

3.7.5.1 EJEMPLO

VE Procedimiento emitido por la Gerencia de Ventas

125 Corresponde al número consecutivo que se le asignó la gerencia emisora

PROCEDIMIENTO VE 125

3.8 LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

Los diagramas de flujo son una parte importante del desarrollo de procedimientos debido a que por su sencillez gráfica permite ahorrar muchas explicaciones de las actividades a especificar.

Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje gráfico inconsistente o no convencional transmitirá un mensaje deformado o será ineficaz para la comprensión del proceso que se pretende estudiar. De ahí la necesidad de concebir y admitir determinados símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso y convenir también en determinadas reglas en cuanto a su aplicación.

Los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:

- Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.



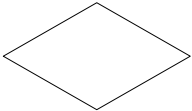


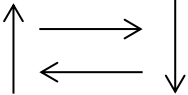
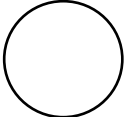
- Dar seguimiento a los productos (bienes y servicios) generados por un proceso.
- Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado identificando las oportunidades de mejora.
- Diseñar nuevos procesos.
- Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- Hacer presentaciones directivas.

3.8.1 COMO ELABORAR UN DIAGRAMA DE FLUJO

Los diagramas de flujo se dibujan generalmente usando algunos símbolos estándares, sin embargo, algunos símbolos especiales pueden también ser desarrollados cuando sean requeridos.

Algunos símbolos estándares, que se requieren con frecuencia para diagramar se muestran a continuación en la **Tabla 3.3**.

Tabla. 3.3 Simbología del diagrama de flujo

	<p>El símbolo terminal es un ovalo que identifica sin ninguna duda ambigüedad, determina el principio y el final de un proceso.</p>
	<p>El símbolo actividad es un rectángulo, que designa una actividad la cual incluye una breve descripción.</p>
	<p>El símbolo de decisión es un rombo. Señala un punto en el proceso en que hay que tomar una decisión, a partir de él, se ramifica en dos o más vías al camino que puede seguir. Cada vía se identifica según la respuesta (SI- NO, CIERTO – FALSO, etc.)</p>
	<p>El conector se utiliza para indicar continuidad del diagrama de flujo. Se utiliza cuando el diagrama de flujo abarca dos o mas hojas y se desea hacer referencia a alguna actividad anterior o posterior a la que se esta describiendo, o cuando utilizar una flecha, generalmente se utilizan letras mayúsculas, o minúsculas o del alfabeto griego dentro del símbolo</p>
	<p>El símbolo documento representa un documento generado por el proceso y es en donde almacena información relativa a él.</p>
	<p>La línea de flujo representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, decisiones, documentos, etc. La punta de la flecha sobre la línea de flujo indica la dirección del flujo del proceso.</p>
	<p>Ocurre cuando un objeto está siendo modificado en sus características, se está creando o agregando algo o se está preparando para otra operación, transporte, inspección o almacenaje. Una operación también ocurre cuando se está dando o recibiendo información o se está planeando algo.</p>

3.9 NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000

3.9.1 PRÓLOGO

ISO (la Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO.

Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones Internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales son editadas de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI. Los Proyectos de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros requeridos a votar.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de esta Norma Internacional puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma Internacional, ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la Calidad. Esta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda

edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Ésta constituye la revisión técnica de estos documentos.

Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos.

Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

3.9.2 GENERALIDADES

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación. Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos.

La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

3.9.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la **Figura 3.4** ilustra los vínculos entre los procesos. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la **Figura 3.4** cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

1. Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
2. Hacer: implementar los procesos.
3. Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

4. Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

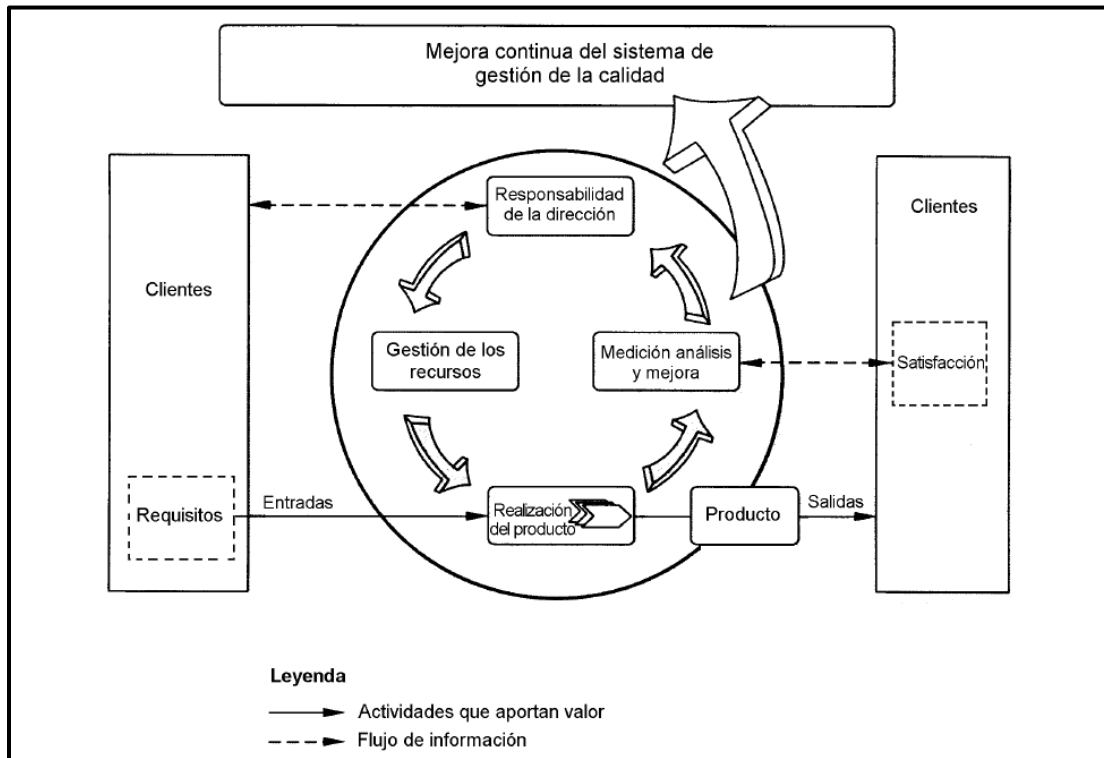


Figura 3.4 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

3.9.4 RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9004

Las ediciones actuales de las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los sistemas de gestión de la calidad, las cuales han sido diseñadas para complementarse entre sí, pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes.

Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización, así como de su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.

3.9.5 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

Esta Norma Internacional se ha alineado con la Norma ISO 14001:1996, con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización integrar o alinear su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados.

Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

3.9.6 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS

3.9.6.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

3.9.6.1.1 GENERALIDADES

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

NOTA: En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.

3.9.6.1.2 APLICACIÓN

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones

queden restringidas a los requisitos expresados en el punto 3.9.6.7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

3.9.6.2 REFERENCIAS NORMATIVAS

El documento normativo siguiente, contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional.

Para las referencias fechadas, las modificaciones posteriores, o las revisiones, de la citada publicación no son aplicables. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente del documento normativo citado a continuación. Los miembros de CEI e ISO mantienen el registro de las Normas Internacionales vigentes.

3.9.6.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de esta Norma Internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.

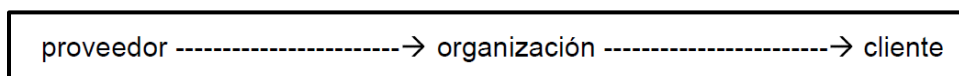


Figura 3.5 Términos remplazados

El término “organización” reemplaza al término “proveedor” que se utilizó en la Norma ISO 9001:1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta Norma Internacional. Igualmente, el término “proveedor” reemplaza ahora al término “subcontratista”.

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

3.9.6.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.9.6.4.1 REQUISITOS GENERALES

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA: Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones.

3.9.6.4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

3.9.6.4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

- e) Los registros requeridos por esta Norma Internacional.

NOTA 1: Cuando aparezca el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.

NOTA 2: La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) El tamaño de la organización y el tipo de actividades.
- b) La complejidad de los procesos y sus interacciones.
- c) La competencia del personal.

NOTA 3: La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

3.9.6.4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

3.9.6.4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

3.9.6.4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

3.9.6.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.9.6.5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b) Estableciendo la política de la calidad.
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

3.9.6.5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

3.9.6.5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización.
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización.
- e) Es revisada para su continua adecuación.

3.9.6.5.4 PLANIFICACIÓN

3.9.6.5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

3.9.6.5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 3.9.6.4.1, así como los objetivos de la calidad.
- b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

3.9.6.5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

3.9.6.5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

3.9.6.5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA: La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

3.9.6.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

3.9.6.5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.9.6.5.6.1 GENERALIDADES

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

3.9.6.5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) Resultados de auditorías.

- b) Retroalimentación del cliente.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora.

3.9.6.5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- c) Las necesidades de recursos.

3.9.6.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

3.9.6.6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

3.9.6.6.2 RECURSOS HUMANOS

3.9.6.6.2.1 GENERALIDADES

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

3.9.6.6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad.
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 3.9.6.4.2.4).

3.9.6.6.3 INFRAESTRUCTURA

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software).
- c) Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

3.9.6.6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

3.9.6.7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

3.9.6.7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 3.9.6.4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.

- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 3.9.6.4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1: Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que deben aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad.

NOTA 2: La organización también puede aplicar los requisitos citados en 3.9.6.7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

3.9.6.7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

3.9.6.7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

3.9.6.7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 3.9.6.4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación. Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA: En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

3.9.6.7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

3.9.6.7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

3.9.6.7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo.
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

3.9.6.7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 3.9.6.4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

3.9.6.7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.
- d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

3.9.6.7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 3.9.6.7.3.1):

- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 3.9.6.4.2.4).

3.9.6.7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 3.9.6.7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 3.9.6.4.2.4).

3.9.6.7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los

resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 3.9.6.4.2.4).

3.9.6.7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 3.9.6.4.2.4).

3.9.6.7.4 COMPRAS

3.9.6.7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 3.9.6.4.2.4).

3.9.6.7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

3.9.6.7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

3.9.6.7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.9.6.7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado.
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

3.9.6.7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- b) La aprobación de equipos y calificación del personal.
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos.
- d) Los requisitos de los registros (véase 3.9.6.4.2.4).
- e) La revalidación.

3.9.6.7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto (véase 3.9.6.4.2.4).

NOTA: En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

3.9.6.7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o

que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 3.9.6.4.2.4) y comunicado al cliente.

NOTA: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

3.9.6.7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

3.9.6.7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 3.9.6.7.2.1). La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de mediciones nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.

- b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- c) Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
- d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 3.9.6.4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

3.9.6.8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

3.9.6.8.1 GENERALIDADES

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del producto.
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.

- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

3.9.6.8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

3.9.6.8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

3.9.6.8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 3.9.6.7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la

misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 3.9.6.8.5.2).

3.9.6.8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

3.9.6.8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 3.9.6.7.1).

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (véase 3.9.6.4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 3.9.6.7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

3.9.6.8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se deben mantener registros (véase 3.9.6.4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

3.9.6.8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente (véase 3.9.6.8.2.1).
- b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 3.9.6.7.2.1).
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d) Los proveedores.

3.9.6.8.5 MEJORA

3.9.6.8.5.1 MEJORA CONTINUA

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

3.9.6.8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 3.9.6.4.2.4).
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

3.9.6.8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 3.9.6.4.2.4).
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

3.10 CAMBIOS ENTRE LAS NORMAS ISO 9001:2000 E ISO 9001:2008

En la **Tabla 3.4** se muestra de forma específica los cambios aprobados en la norma ISO 9001:2008. La columna 3 indica con una “A” si el texto fue adicionado o una “S” si el texto fue eliminado. En la columna 4 se muestra con letra azul el texto adicionado y con letra roja el texto eliminado.

Tabla 3.4 Cambios entre las normas ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008

Fuente: www.grupokaizen.com/sig/Cambios_aprobados_para_ISO_9001-2008.pdf

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/Figura/Tabla/Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
Prólogo	Pár. 2	S + A	Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 (3) de las Directivas ISO/IEC.
Prólogo	Pár. 3, Frase 1	A	La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales.
Prólogo	Pár. 4, Frase 1	S + A	La (Norma Internacional) norma ISO 9001 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176 Gestión y Aseguramiento de la calidad, Subcomité 2, Sistemas de la calidad.
Prólogo	Pár. 5	S	Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido técnicamente revisada.
Prólogo	Pár. 6	S	Esta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Ésta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.2.
		A	Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido técnicamente revisada.
Prólogo	Pár. 7	S	Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
Prólogo	Pár. 8	S	Los detalles de los cambios entre la tercera edición y esta cuarta edición se muestran en el Anexo B.
Prólogo	Nuevo párr. 8	S A	<p>El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.</p> <p>El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) su entorno de negocio, cambios en ese entorno, o riesgos asociados con ese entorno; b) sus necesidades cambiantes; c) sus objetivos particulares; d) los productos que proporciona; e) los procesos que emplea; f) su tamaño y la estructura de la organización.
0.1	Pár. 3	A	Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.
0.2	Pár. 2	S + A	Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. ...
0.2	Pár. 3	A	La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".
0.3	Pár. 1	S + A	La Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.
0.3	Pár. 4	A	NOTA En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma Internacional ISO 9004 se encuentra en revisión.
0.4	Pár. 1	S + A	Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
1.1	Punto a)	A	a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
1.1	Punto b)	A	b) aspira a aumentar... y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
1.1	Nota	S	Nota. En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.
		A	Nota 1. En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a: a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él, b) cualquier resultado previsto resultante de los procesos de realización del producto.
1.1	Nueva Nota 2	A	Nota 2. Los requisitos legales y reglamentarios son de connotación legal.
1.2	Pár. 3	A	Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
2	Pár. 1	S + A	El documento normativo siguiente, contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. Para las referencias fechadas, las modificaciones posteriores, o las revisiones, de la citada publicación no son aplicables. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente del documento normativo citado a continuación. Los miembros de CEI e ISO mantienen el registro de las Normas Internacionales vigentes.
		A	Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).
		S + A	ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
3	Pár. 2, 3	S	<p>Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.</p> <p>proveedor → organización → cliente</p> <p>El término “organización” reemplaza al término “proveedor” que se utilizó en la Norma ISO 9001:1994 para referirse a... el término “proveedor” reemplaza ahora al término “subcontratista”.</p>
4.1	Punto a)	S + A	a) determinar (identificar) los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2).
4.1	Punto e)	A	e) realizar el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de estos procesos.
4.1	Pár. 4	S + A	En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a (con) la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.
4.1	Nota 1	S + A	Nota 1. Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente (deberían) incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto y la medición, el análisis y la mejora.
4.1	Nuevas Notas 2 & 3	A	<p>Nota 2. Un proceso contratado externamente se identifica como aquel que es necesario para el sistema de gestión de la calidad de la organización pero que se ha decidido que lo desempeñe una parte externa a la organización.</p> <p>Nota 3. Asegurar que el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado del control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos; b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso; c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
4.2.1	Punto c)	A	c) los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma Internacional.
4.2.1	Punto d)	S + A	d) los documentos (necesitados), incluyendo los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
4.2.1	Punto e)	S	e) los registros requeridos por esta Norma Internacional (véase 4.2.4).
4.2.1	Nota 1	A	<p>NOTA 1. Cuando aparece el término “procedimiento documentado”... mantenido.</p> <p>Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. El requisito de tener un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.</p>
4.2.3	Punto f)	A	f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y...
4.2.4	Pár. 1	S + A	<p>Los registros (deben ser) establecidos (y mantenidos) para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>La organización debe establecer (debe establecerse) un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación (localización y acceso), el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p>
5.5.2	Pár. 1	A	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:
6.2.1	Pár. 1	S + A	El personal que realice trabajos que afecten a la (calidad) conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
6.2.1	Nueva Nota	A	NOTA. La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.
6.2.2	Título del apartado	S + A	Competencia, formación y toma de conciencia (y formación).

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/Figura/Tabla/Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
6.2.2	Puntos a) & b)	S + A	a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la (calidad) conformidad con los requisitos del producto, b) cuando sea aplicable , proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria (satisfacer estas necesidades) ,
6.3	Punto c)	A	c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).
6.4	Nueva Nota	A	NOTA. El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).
7.1	Punto b)	S + A	b) la necesidad de establecer procesos (.) y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
7.1	Punto c)	A	c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición , inspección y ensayo específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
7.2.1	Punto c)	S + A	c) los requisitos legales y reglamentarios (relacionados) aplicables al producto,
7.2.1	Punto d)	S + A	d) cualquier requisito adicional (determinado por) que la organización considere necesario .
7.2.1	Nueva Nota	A	NOTA. Las actividades posteriores a la entrega del producto incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.
7.3.1	Nueva Nota	A	NOTA. La revisión del diseño y desarrollo, la verificación y la validación tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.
7.3.2	Pár. 2	S + A	Los (estos) elementos de entrada deben revisarse para verificar si son adecuados. Los requisitos... y no deben ser contradictorios.
7.3.3	Pár. 1	S + A	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada (de tal manera que permitan) para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.
7.3.3	Nueva Nota	A	NOTA. La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
7.5.1	Punto d)	S + A	d) la disponibilidad y uso de equipos (dispositivos) de seguimiento y medición.
7.5.2	Pár. 1	S + A	La organización debe validar todo procesos de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición y, como consecuencia, las (Esto incluye a cualquier proceso en el que las) deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.
7.5.3	Pár. 2	A	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.
7.5.3	Pár. 3	S + A	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar (y registrar) la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).
7.5.4	Pár. 1, Frase 3	S + A	Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, (debe ser registrado y comunicado al cliente) la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).
7.5.4	Nota	A	NOTA. La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.
7.5.5	Pár. 1	S + A	La organización debe preservar (la conformidad del) el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la (esta) preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.
7.6	Título	S + A	Control de los equipos (dispositivos) de seguimiento y de medición.
7.6	Pár. 1	S + A	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1).
7.6	Punto a)	A	a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4).

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
7.6	Punto c)	S + A	c) identificarse para permitir que el estado de calibración sea determinado; c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
7.6	Pár. 4, Frase 3	Ahora nuevo Pár. 5, sin cambios	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).
7.6	Nota	S + A	NOTA. Véanse las Normas ISO 10012-1 e ISO 10012-2 a modo de orientación. NOTA. La confirmación de la capacidad del software para satisfacer la aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener su idoneidad para el uso.
8.1	Punto a)	S + A	a) demostrar la conformidad con los requisitos del (del producto) producto.
8.2.1	Nota	A	NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocio, las felicitaciones, las declaraciones de garantía, los informes de los comerciantes.
8.2.2	Nuevo Pár. 2	A	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.
8.2.2	Pár. 3	S + A	Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4). Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).
8.2.2	Pár. 4	A	La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
8.2.2	Nota	S + A	NOTA. Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación.
8.2.3	Pár. 1, Frase 3	S	Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente. Para asegurarse de la conformidad del producto.

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
8.2.3	Nota	A	NOTA. Cuando se determinen los métodos adecuados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
8.2.4	Pár. 1	A	La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
8.2.4	Pár. 2	S + A	Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.
8.2.4	Pár. 3	S + A	La liberación del producto y la prestación del servicio La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.
8.3	Pár. 1, Frase 2	S + A	Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.
8.3	Pár. 2	A	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:...
8.3	Nuevo punto d)	A	d) tomando acciones apropiadas para los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso
8.3	Pár. 3	Movido para ser Pár. 4	Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.
8.3	Pár. 4	Movido para ser Pár. 3	Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
8.3	Pár. 5	Ahora nuevo punto d)	Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos
8.4	Punto b)	S + A	b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4) (véase 7.2.1).
8.4	Punto c)	A	c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4),
8.4	Punto d)	A	d) los proveedores (véase 7.4).
8.5.2	Pár. 1	S + A	La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las (la causa) no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.
8.5.2	Punto f)	A	f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
8.5.3	Punto e)	A	e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

3.11 CÓMO IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CALIDAD

Los Sistemas de Gestión de Calidad más difundidos y reconocidos son los siguientes:

- Sistemas de Aseguramiento de la Calidad basándose en las normas internacionales ISO 9000. Este tipo de sistemas de gestión tienen como principal objetivo garantizar la calidad del producto y/o servicio prestado, en base a una metodología definida de trabajo y unos ensayos registrados que prueban el correcto desarrollo de las tareas.
- Sistemas de Gestión de Calidad Total, habitualmente basados en el modelo europeo EFQM. Estos sistemas de gestión se extienden a todas las actividades de la empresa (incluidas las actividades que no repercuten sobre la calidad final de los productos y/o servicios prestados).

- En algunos sectores se han desarrollado una serie de normas propias del sector que se corresponden de una manera más directa con necesidades específicas de estas empresas. Este es el caso de QS 9000, VDA, EAQF en automoción, INCE en la construcción, etcétera.

Habitualmente una empresa se decide por uno de estos dos sistemas. No obstante, en ocasiones algunas empresas certificadas ISO 9000 deciden ir más allá e implantar un Sistema de Calidad Total basado en el modelo EFQM. Esto demuestra que no son incompatibles, es más, una empresa con un Sistema de Calidad ISO 9000 tiene un excepcional punto de arranque de cara a implantar un Sistema de Calidad Total.

En función de las necesidades se elige la metodología de trabajo más adecuada a cada empresa, pero las más habituales son las siguientes:

- Contratación de una consultoría para el asesoramiento en materias de calidad (sobre todo en lo relacionado con las normas). Los servicios contratados pueden ir desde la documentación hasta la implantación del sistema. En función de los recursos disponibles y de la concienciación en materia de calidad de la empresa estos servicios son más o menos personalizados.
- Formación de, al menos, una persona de la propia empresa para que ésta implante el sistema. La formación puede abarcar incluso la cualificación de esta persona para realizar posteriormente las actividades de formación necesarias dentro de la empresa.
- Contratación de una persona con conocimientos y experiencia suficientes para la implantación del Sistema de Calidad. La contratación de esta persona puede ser sólo durante la implantación, o bien, pensando en su

incorporación definitiva a la empresa para responsabilizarle del mantenimiento del Sistema de Calidad.

- Realización de un proyecto conjunto de una serie de empresas del mismo sector, con necesidades similares. Para este proyecto se puede utilizar una consultoría o contratar a un especialista.

Evidentemente, también se puede compatibilizar varias de las opciones expuestas anteriormente. Por ejemplo, una metodología de implantación bastante usual es contratar los servicios de una consultoría y a una persona que realice labores de apoyo en la implantación del sistema.

Lo más habitual es que se diseñe el Sistema de Calidad de manera que las actividades nuevas introducidas sean pocas y sencillas y no sea necesario contratar a una persona para el mantenimiento del sistema.

La selección del método de trabajo depende de muchas variables como son el tamaño de la empresa, los recursos disponibles y la política de la empresa.

3.11.1 DIEZ PASOS PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000

Tabla 3.5 Diez pasos para implantar un sistema de calidad ISO 9000

Nº	Metodología	Responsable
1	Información sobre las normas ISO 9000 y formación de un Responsable de Calidad.	Dirección de la empresa.
2	Diagnóstico del Sistema de Calidad. Evaluación de la empresa desde el criterio de las normas ISO 9000.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
3	Planificación de la implantación. Decisión sobre los recursos a emplear y definición de la Política de Calidad de la empresa.	Dirección de la empresa y Responsable de Calidad.
4	Documentación del Sistema. Realización de un Manual de Calidad, procedimientos e instrucciones técnicas.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
5	Formación e información de los implicados en los procesos. Puede ser simultánea a la anterior.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
6	Implantación. Simultánea a la anterior.	Responsable de Calidad

Nº	Metodología	Responsable
7	Definición de objetivos basándose en los datos obtenidos en la implantación por medio de los registros. En base a estos objetivos se elabora un plan de actuación en el que se defina el seguimiento que se va a realizar.	Dirección de la empresa y Responsable de Calidad.
8	Auditoría interna. Puede ser realizada por la propia empresa o subcontratada. Esta primera auditoría la debe realizar personal formado en la norma ISO 9000 y ha de tener una experiencia mínima a definir por la propia empresa.	Equipo de auditores de la propia empresa y/o asesoría.
9	Selección de la empresa con la que se va a certificar. En función de: <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de prestigio (conocimiento del sector) • Condiciones ofertadas. 	Dirección de la empresa.
10	Auditoría de certificación. Para realizar esta auditoría se debe haber implantado la totalidad del sistema al menos con tres meses de tiempo.	Responsable de Calidad.

Es un ciclo que ha de repetirse continuamente para normalizar y optimizar los trabajos. Esta es la manera de elaborar una documentación y adaptarla a la empresa, aprovechando este esfuerzo para mejorar los trabajos y la documentación.

**CAPÍTULO 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VENTAS
NSSW**

CAPÍTULO 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VENTAS NSSW

En la **Figura 4.1** se muestra el proceso de ventas NSSW que se aplica actualmente en la organización:

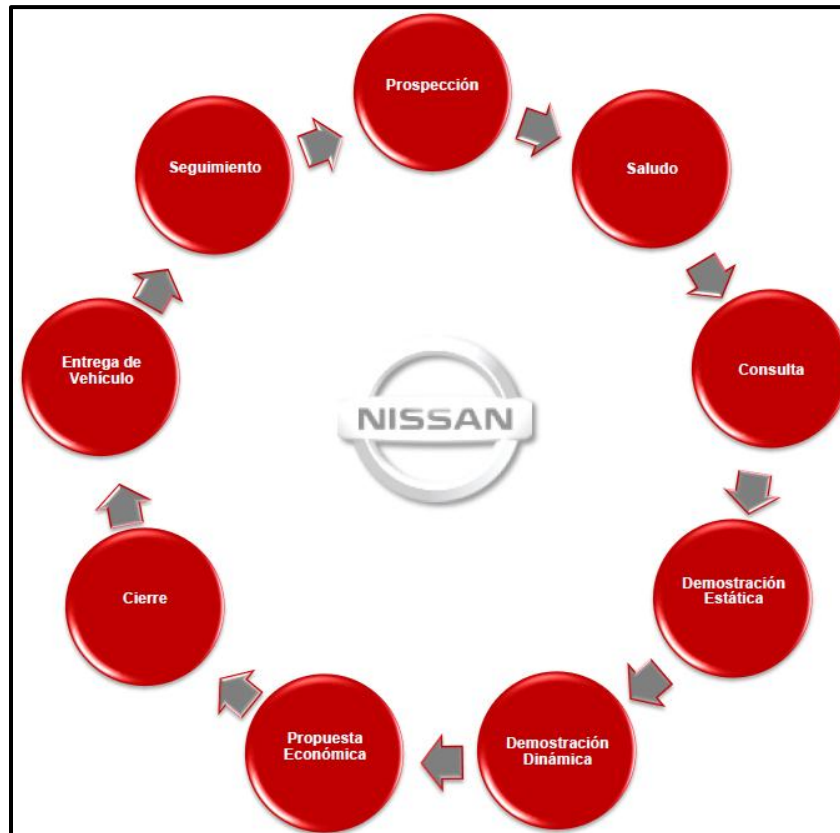


Figura 4.1 Proceso de ventas NSSW.

El desarrollo de este capítulo tiene como finalidad mostrar el Proceso de Ventas Nissan Sales and Service Way, que en adelante llamaremos NSSW, exponiendo las mejores prácticas y procesos clave durante la operación diaria.

Como consecuencia de la adecuada implementación, se incrementará el desempeño en ventas, la eficiencia y por supuesto el Índice de Satisfacción en

Ventas (ISV). Con este último, buscamos posicionarnos como líderes de la Industria.

En este documento se plasma la responsabilidad Gerencial durante el Proceso de Ventas, así como en el establecimiento de objetivos y, por supuesto, indicadores de desempeño que permitan obtener el status real de la operación.

También es importante señalar que Nissan Mexicana, en un afán de mejora continua y compromiso con los Procesos, establecerá los mecanismos de revisión para asegurar el cumplimiento del proceso al 100% y así, alcanzar los objetivos organizacionales.

Para la correcta implementación del proceso de ventas NSSW es vital la capacitación para Asesores Profesionales de Ventas y/o Gerentes de Ventas a través de la Escuela Comercial Nissan y sus diferentes programas de formación que se ofrecen en materia de Conocimiento de la Marca, Producto, Habilidades de Venta y Satisfacción del cliente.

A continuación se presenta el glosario que se emplea durante el desarrollo de este capítulo:

ADPC: Administrador de Procesos de Calidad.

APS: Asesor Profesional de Servicio.

APV: Asesor Profesional de Ventas.

CRM: Administrador de base de Datos de Prospectos y Clientes/ Customer Relationship Management.

EPCI: Especialista en planeación y Control de Inventarios.

ISV: Índice de Satisfacción de Venta.

NSSW: Nissan Sales & Service Way.

SICOP: Sistema Integral de Control de Prospectos.

USP: Puntos clave de venta / Unique Sales Points.

N-SOS: Nissan-Estándar de operación de Servicio/ Service Operation Standard.

RCN: Red de Comunicación Nissan.

NIPROS: Nissan promocionales /Artículos promocionales Nissan.

VIN: Vehicle Identification Number/ Número de serie.

4.1 PROSPECCIÓN

Tabla 4.1 Prospección.

Objetivos	Responsabilidades gerenciales	Puestos involucrados	Herramientas
Generar nuevas oportunidades de venta	Generar un Plan de Marketing	Gerente de Ventas	CRM utilizado en el distribuidor o SICOP
Acordar una cita con prospecto	Generar Plan de Prospección	Gerente de Mercadotecnia	Bases de datos
Entender necesidades específicas por segmento de cliente	Dar seguimiento y evaluar	Asesor Profesional de Ventas (APV)	

Prospectar es una actividad que marca el inicio del Proceso de Ventas en donde se exploran las oportunidades futuras con base en datos presentes.

Implica pro actividad en la venta, utiliza diversos canales de contacto que generan posibles compradores, con base en acciones específicas realizadas de forma sistemática y constante, que tienen como fin, generar oportunidades de venta ya sea a corto, mediano o largo plazo, así como dar seguimiento y mantenimiento a la cartera de clientes existentes.

En un mercado automotriz tan competido como el mexicano, la prospección es una actividad primordial a desarrollar para ser competitivos. “La Prospección marca el inicio del Proceso de Ventas”.

El diagrama de flujo del proceso de prospección se muestra en la **Figura 4.2:**

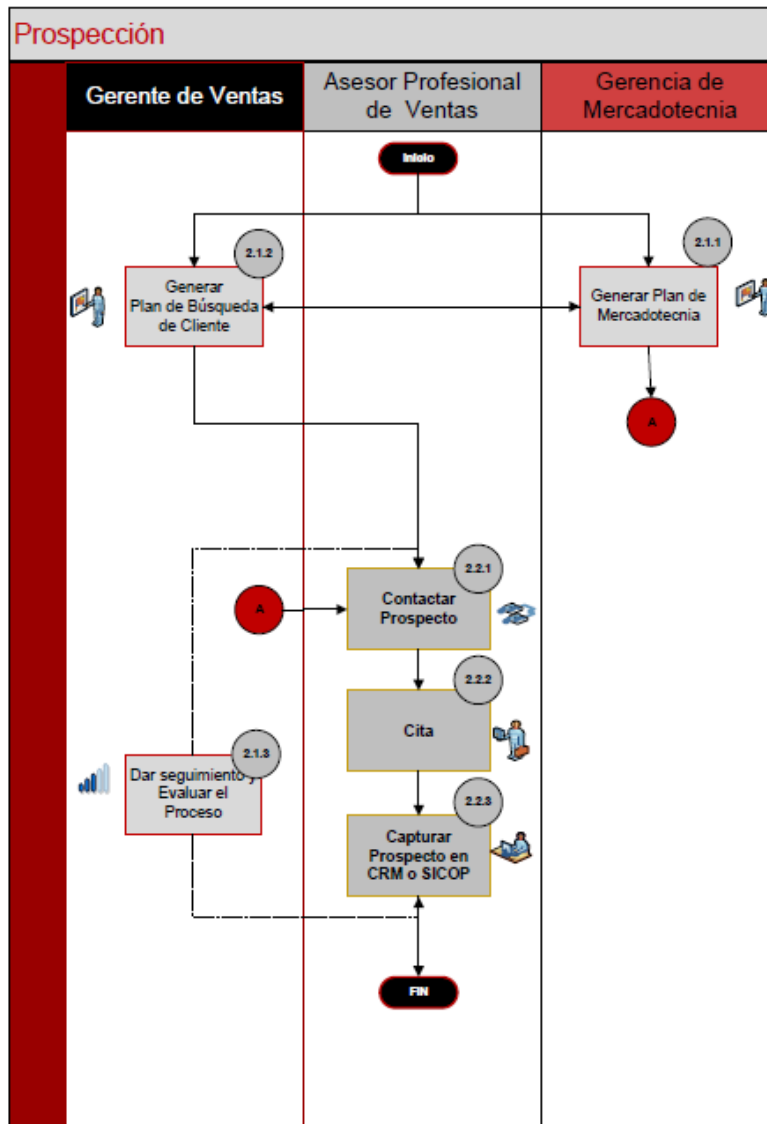


Figura 4.2 Diagrama de flujo del proceso de prospección.

4.1.1 PLAN DE MERCADOTECNIA

El Gerente de Mercadotecnia debe definir un Plan de acción, donde se promuevan los medios publicitarios y de promoción de Vehículos Nuevos. Esta actividad se deberá realizar en conjunto con el Gerente de Ventas, quien tiene la información adecuada obtenida de Urban Science sobre la zona de influencia.

Las actividades de Mercadotecnia deben estar enfocadas a obtener datos de prospectos y programar citas alineadas al Plan Comercial, lo cual permitirá obtener un mayor grado de efectividad en cada acción realizada. Ejemplo de actividades de Mercadotecnia: Eventos sociales, visita a empresas, entre otras.

4.1.2 PLAN DE PROSPECCIÓN

El Plan de Prospección se debe realizar contemplando la siguiente información:

- Participación nacional de mercado (Urban Science).
- Compradores por marca (Urban Science).
- Número de Ventas de cada distribuidor Nissan (Urban Science).
- Volumen de oportunidad (Urban Science).
- Ubicar la oportunidad de venta (Urban Science).
- Comportamiento del mercado nacional y local (Urban Science).
- Participación en el mercado local (Urban Science).
- Acciones estratégicas de la competencia.
- Oferta de vehículos y servicios.
- Análisis sobre los clientes.
- Administración de base datos.
- Recursos disponibles.

Para garantizar el éxito del Plan de Mercadotecnia se debe partir de la siguiente estructura:

Fuentes de Prospección a elegir:

- Calificar y dar prioridad a prospectos.
- Seleccionar prospectos objetivos.
- Definir método de contacto.

- Contactar a prospecto.
- Seguimiento del Prospecto.
- Programa de clientes referidos.
- Utilizar la base de datos del Área de Servicio.
- Compra de base de datos.

Establecer dentro del plan:

- Objetivo de contactos fuera del Distribuidor.
- Objetivo de contactos telefónicos.
- Objetivos de visita a empresas.
- Actividades de prospección específicas por APV, establecer calendario de contacto, prioridades y apoyarse en el CRM o SICOP.

Importante: Explora las herramientas disponibles para dar seguimiento a las acciones de prospección, utilizando al máximo SICOP o CRM.

4.1.3 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO

La Gerencia de Ventas y el Área de Mercadotecnia deben establecer indicadores para monitorear el desempeño de las acciones de prospección, teniendo especial cuidado en:

- Prospectos contactados vs citas.
- Demanda por modelo.
- Incremento en tráfico a piso vs acciones del Área de Mercadotecnia.
- Prospectos capturados en CRM o SICOP.

El monitoreo de los indicadores permite verificar si las acciones planteadas son efectivas o se deben replantear, con la finalidad de mejorar las estrategias de prospección.

La Prospección tiene resultados satisfactorios cuando:

- Se acuerda una cita con el prospecto.
- Se incrementa el tráfico en el piso de ventas en consecuencia de acciones planeadas por el Área de Mercadotecnia en conjunto con la de Ventas.
- Se obtuvo información importante del prospecto para dar seguimiento, fecha para el siguiente contacto, vehículo de interés, cuando piensa cambiar de vehículo, entre otros.
- El prospecto está capturado en CRM o SICOP.

4.1.4 CONTACTAR PROSPECTOS

Regularmente el primer contacto se realiza telefónicamente o correo electrónico con el objetivo de conseguir una cita con el cliente.

Para tener un contacto exitoso el APV debe:

- Contar con toda la información del cliente.
- Analizar tiempos y horarios para la cita.
- Preparar la llamada, considerando un argumento atractivo de acuerdo con el perfil del cliente (**ver Anexo 1**).

Durante la llamada se deben ejecutar los siguientes pasos:

- En caso de que no se encuentre el cliente, continúa la llamada con la persona que contesta el teléfono, (conocido como filtro, que puede ser

asistente, secretaria, telefonista). Se debe identificar el nombre del filtro y utilizarlo durante la llamada además de hacerle sentir importante.

- Presentarse amablemente con nombre apellido y empresa que representa, preguntar por la persona buscada; si fuimos recomendados ha que mencionarlo, citando el nombre.
- Dar información requerida por el filtro.
- Sí se encuentra disponible la persona citada, realizar el proceso de llamada sin filtro (que se encuentra en la siguiente página).

Durante la llamada sin filtro se deben ejecutar los siguientes pasos:

- Preguntar por la persona.
- Presentarse amablemente con nombre, apellido y empresa.
- Si fuimos recomendados mencionarlo, citando el nombre de la persona.
- Hacer saber el motivo de la llamada, dando un argumento genérico, por ejemplo: “Me gustaría acordar una cita para presentarle nuestros vehículos ya que existen promociones atractivas de...”.
- Si el prospecto está de acuerdo en acordar una cita; definir día y hora de la cita, agradecer la atención de la llamada y despedirse.
- Si el prospecto NO está de acuerdo en acordar una cita; investigar la razón de la negativa y solicitar autorización y fecha de próximo contacto, despedirse.

4.1.5 CITA

Si se logró obtener una cita con el prospecto se debe contar con toda la información. Para una cita el APV debe considerar lo siguiente:

Plantear objetivo de la visita:

- Recopilar información necesaria sobre el cliente, qué interés puede tener en el portafolio de productos y/o servicios.
- Obtener una entrevista futura.

Establecer estrategia:

- Romper el hielo.
- Argumentos de impacto frente al Cliente. Por ejemplo: promociones vigentes, beneficios específicos para el cliente
- Preparar respuestas a posibles objeciones.
- Tener listas Herramientas: folletos, vehículo demo, entre otros.

Contacto con cliente:

- Presentarse con el nombre, apellido y empresa (Distribuidor XXX de Nissan).
- Entregar tarjeta de presentación.
- Si el contacto se dio por un referido, mencionar: “La Sra. XXX me platicó que usted tiene interés en...”
- Preguntar el tiempo que tiene disponible para la presentación y adecuarse a éste.
- Existe interés: Realizar consulta, proponer una futura cita, dejar al cliente documentación (folletos), agradecer y despedirse.
- No existe interés: Manejar objeción, investigar la razón de la falta de interés, solicitar autorización para tener un contacto posterior, dejar al cliente algún tipo de documentación, agradecer la atención y despedirse.

Contacto con filtro (secretaria, familiar, etc.):

- Presentarse con el nombre, apellido y empresa (Distribuidor XXX Nissan).
- Entregar tarjeta de presentación.
- Preguntar por la persona con la que se acordó la cita.
- Ya frente a la persona en cuestión, aplicar lo planteado en el punto anterior “Contacto con el Cliente”

4.1.6 CAPTURAR PROSPECTO EN CRM O SICOP

En caso de no obtener la cita, los datos del prospecto deben ser capturados en CRM o SICOP, para poder tomar acciones futuras de prospección. Se debe capturar toda la información que se obtuvo del prospecto:

- Datos personales (Nombre, teléfono, mail).
- Vehículo de interés.
- Fecha de próximo contacto.
- Fecha de intención de compra (si existe).

Un consejo para mejorar la práctica es establecer una clasificación de los prospectos con la finalidad de obtener mayor oportunidad de venta:



Figura 4.3 Clasificación de los prospectos.

Recuerda cumplir con las promesas que pactas con el cliente sobre el envío de información vía correo electrónico o la realización de una llamada. Lo anterior cumpliendo con las fechas y horas acordadas, ya que pueden decidir no continuar el proceso de venta por falta de seguimiento.

4.2 SALUDO

Tabla 4.2 Saludo.

Objetivos	Responsabilidades gerenciales	Puestos involucrados	Herramientas
Brindar una bienvenida rápida, cortés y entusiasta	Analizar información de tráfico en piso	Gerente de Ventas	CRM o SICOP
Generar un ambiente de confianza para establecer negocios	Dar seguimiento y evaluar	Gerente de Mercadotecnia	Formato de tráfico en piso de ventas
Ofrecer ayuda y despejar dudas sobre los vehículos y servicios complementarios		Hostess	Formato de Perfil de Cliente
		Asesor Profesional de Ventas (APV)	

La primera impresión, y el saludo son aspectos determinantes para generar la confianza en el cliente y crear un ambiente adecuado de negocios. La buena comunicación es un factor clave para facilitar la venta.

El diagrama de flujo del proceso de saludo se presenta en la **Figura 4.4:**

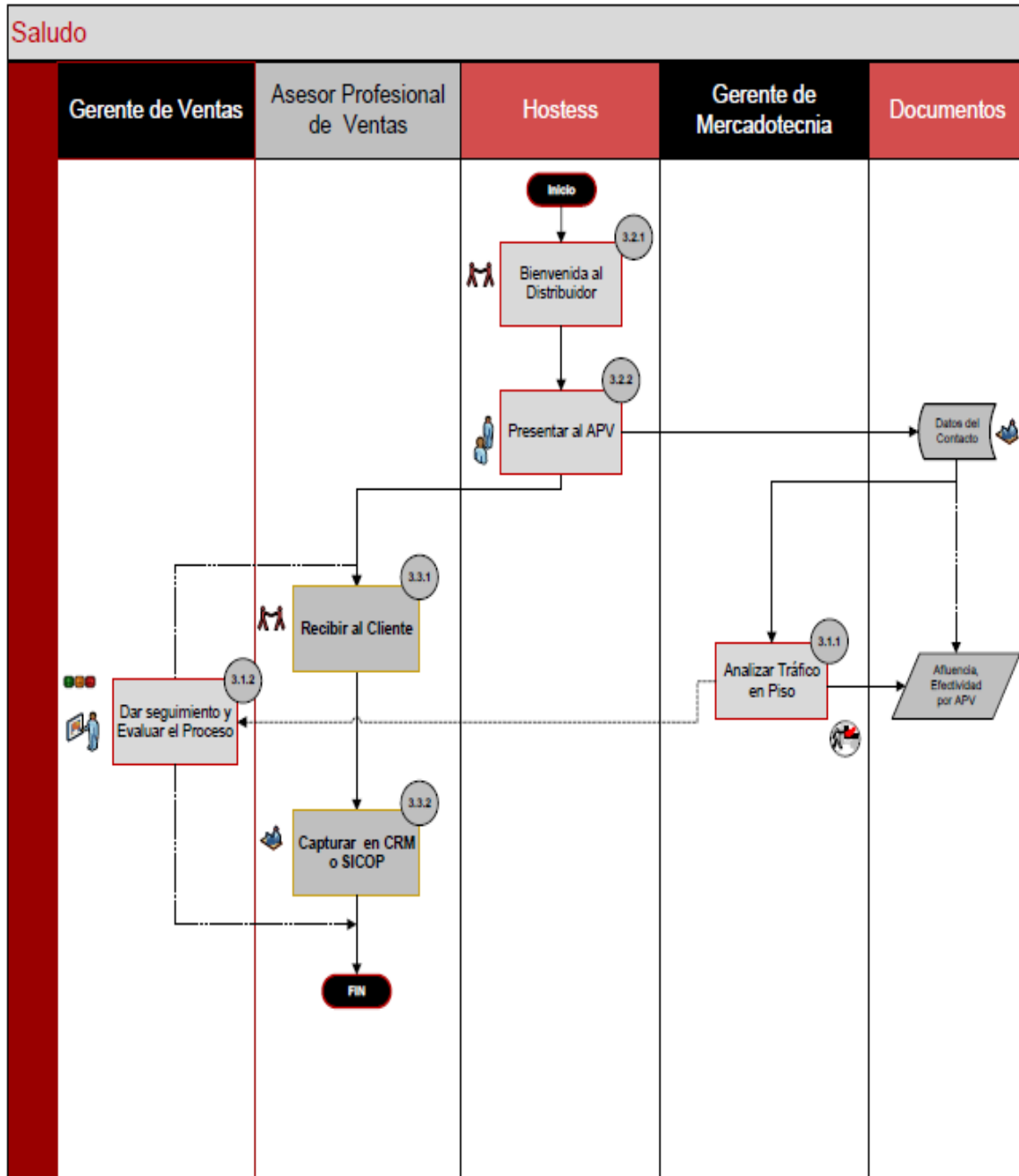


Figura 4.4 Diagrama de flujo del proceso de saludo.

4.2.1 ANALIZAR TRÁFICO EN PISO

La Gerencia de Mercadotecnia se encarga de analizar la información de los clientes que acuden al piso de ventas, la información esta capturada en el Formato

de Tráfico en Piso (**ver Anexo 2**), determinando los indicadores de proceso, tales como:

- Días de mayor afluencia a Piso.
- Horarios de mayor tráfico en Piso.
- Modelos de mayor demanda en el Distribuidor.
- Número de clientes atendidos por APV.
- Medio publicitario más efectivo.
- Imagen e higiene del piso de ventas.

Una vez que se determinan los indicadores estos deberán ser comunicados a la Gerencia de Ventas, con la finalidad de dar seguimiento al proceso y utilizar la información para tomar decisiones estratégicas.

4.2.2 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR EL PROCESO

La Gerencia de Ventas se encargará de monitorear el proceso una vez que se le hagan llegar los resultados del Formato de Tráfico en Piso. Se verifica la coincidencia de la información capturada en CRM o SICOP, y se asegura el correcto registro de los datos del cliente, lo que permitirá calcular de manera más precisa:

- La efectividad mensual de cada APV.
- Personal requerido en las guardias para atender a los clientes.

Los puntos anteriores son la base para tomar decisiones estratégicas desde la Gerencia de Ventas. Por ejemplo: La asignación de guardias con base en la efectividad (% de bateo) de cada APV, tomando en cuenta los días y horarios de mayor afluencia, y así dar el máximo aprovechamiento del Piso de Ventas.

4.2.3 BIENVENIDA AL DISTRIBUIDOR

Él o la Hostess tienen la responsabilidad de dar la bienvenida al distribuidor de manera prácticamente inmediata en un periodo no mayor a 2 minutos. La imagen del Hostess debe ser profesional, portando un traje, de preferencia con colores no llamativos, evitando escotes pronunciados y joyería muy llamativa.

Se debe cumplir con el protocolo de bienvenida:

- Buenos días/tardes, bienvenido(a) a Nissan (Nombre del Distribuidor), mi nombre es...
- ¿Podría proporcionarme la siguiente información?: nombre, teléfono, e-mail (preguntar si le pueden hacer llegar promociones), vehículo y color de interés.
- ¿Cómo se enteró de nosotros?

Es importante que si el cliente viene acompañado se de importancia y buen trato a todos los visitantes. Los datos se anotan en el Formato Perfil de cliente (ver anexos), serán entregados al APV en el momento de la presentación del cliente al APV.

Existen diversas razones por las que un prospecto visita un distribuidor, entre ellas se encuentran las citas programadas por el APV. En este caso, el APV debe estar al tanto de la llegada del cliente, y si sus actividades lo permiten debe esperar al cliente cerca de la entrada del distribuidor y ser él mismo quien reciba al cliente amablemente dando la bienvenida.

4.2.4 PRESENTAR AL APV

La Hostess debe recibir al cliente y canalizarlo con el APV que se encuentre de guardia. Si el Cliente desea hablar con un APV en particular, se le deberá dar aviso al APV y asegurarse que atienda al cliente a la brevedad posible.

En caso de que el APV esté ocupado y ninguna otra persona lo pueda atender al cliente, la Hostess lo acompañará a la sala de espera. En la sala de espera se pueden proyectar videos de la marca o comerciales para generar mayor interés. Cuando no se encuentra disponible la Hostess, el APV de guardia será quien dé la bienvenida al cliente.

Si el APV no se encuentra o está con otro cliente, la Hostess dará la opción de esperar a que esté disponible o en su caso ofrecer ser atendido por otro APV (sólo si el APV no se encuentra en el distribuidor). Si el cliente no desea seguir esperando, se debe informar inmediatamente al APV para que se ponga en contacto con el cliente.

La presentación que realiza la Hostess del cliente al APV debe ser formal, respetando el protocolo de presentación:

- Sr. (Srita.), le presentaré a el/ la Sr. (Srita.) “Gómez” que con gusto lo atenderá. El Sr. (Srita.) (y acompañantes, “en su caso”) está interesado en conocer “nombre del vehículo”.
- Desea(n) algo de beber. (Mencionarlo una vez que se presentó al cliente con el APV).
- Sr. (Srita.) que tenga un buen día y sigo a sus órdenes.

La Hostess entrega al APV el Perfil de Cliente, para que le sirva de apoyo e incluso, pueda captar datos del cliente posiblemente negados en la bienvenida.

Dejar en espera prolongada a un Cliente se considera falta de respeto, demostrando poco de interés en él, por parte del Distribuidor.

Una vez que la Hostess identifica cuál es el vehículo de interés, le da un folleto del vehículo al cliente, incluso información general del distribuidor y beneficios de diversos servicios que Nissan ofrece para que tenga la información disponible en cuanto se requiera.

4.2.5 RECIBIR AL CLIENTE

Cuando el APV se presenta con el cliente, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Recibir al cliente de pie (sin escritorio de por medio).
- Saludar de mano, amablemente y presentarse diciendo nombre y apellido, además de ponerse a su disposición.
- Entregar tarjeta de presentación.
- Sonreír y mantener contacto visual con el Cliente, estableciendo una distancia física adecuada (aproximadamente la de un brazo extendido).
- Llamar al cliente por su nombre (identificar si utiliza títulos como Ingeniero, Sr., Lic., entre otros).
- Romper el hielo hablando de temas ajenos a la venta (clima, aficiones, noticias, etc.).

4.2.6 CAPTURAR CONTACTO EN CRM O SICOP

El APV deberá capturar la información obtenida a partir del primer contacto en el CRM de la distribuidora o SICOP, mientras que la Hostess ingresará los datos en el Formato de Tráfico en piso.

4.3 CONSULTA

Tabla 4.3 Consulta.

Objetivos	Responsabilidades gerenciales	Puestos involucrados	Herramientas
Determinar y comprender las necesidades del cliente	Dar seguimiento y evaluar el proceso de consulta	Gerente de Ventas Asesor Profesional de Ventas (APV)	CRM utilizado en el distribuidor o SICOP
Ubicar el vehículo que cubre las necesidades del cliente			Check List de Consulta
Obtener información para realizar una Demostración Estática en función de las necesidades del cliente			

Llevar a cabo una excelente consulta, detectando las necesidades del cliente y seleccionando el vehículo que se ajuste más a las necesidades, incrementa la probabilidad de cierre, teniendo como consecuencia su satisfacción.

Interesarnos en las necesidades específicas de cada uno de nuestros clientes nos permite ajustar la demostración estática y argumentar de manera personalizada, y así tener un mayor impacto.

En la **Figura 4.5** se muestra el diagrama de flujo del proceso de consulta:

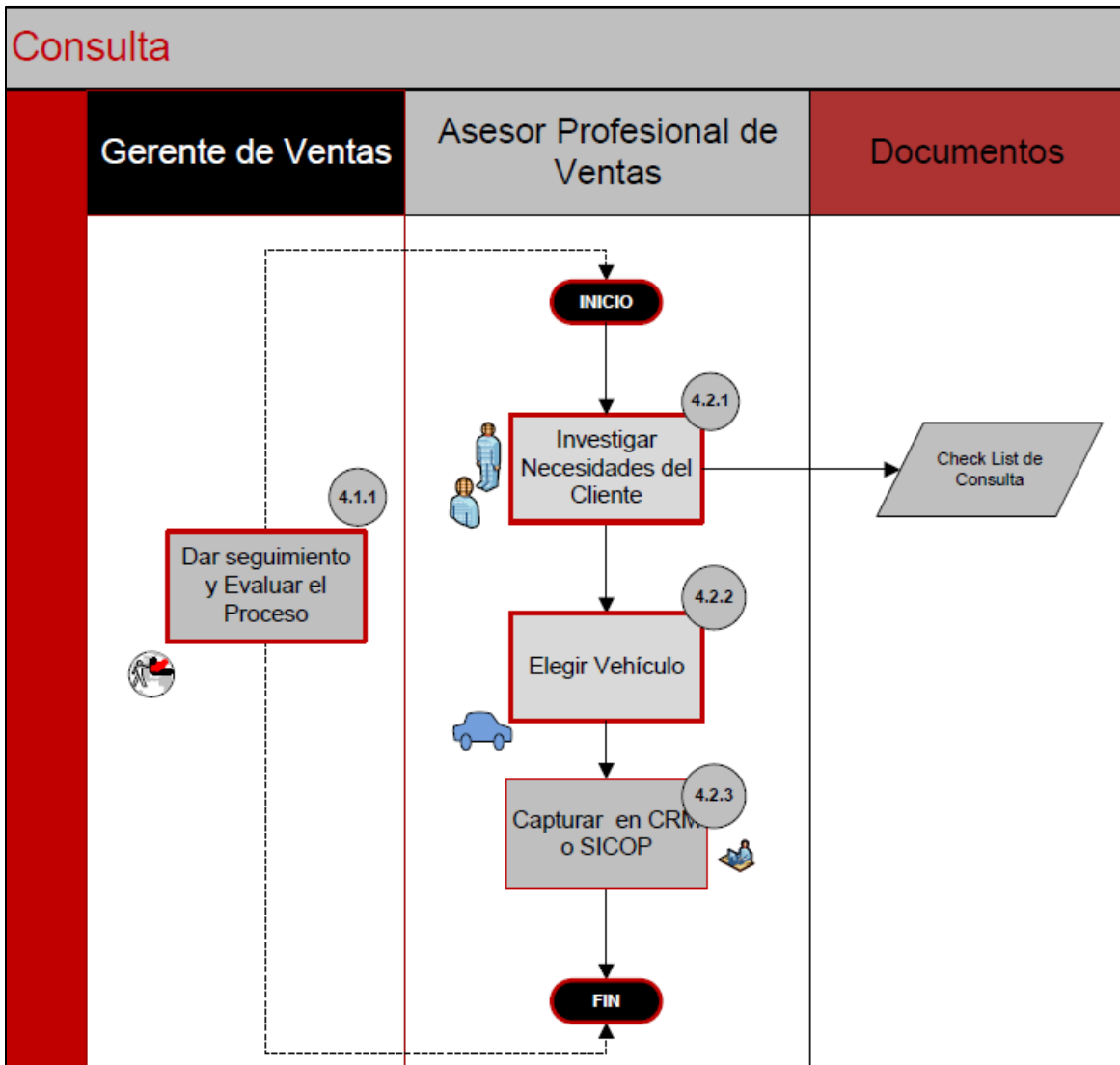


Figura 4.5 Diagrama de flujo del proceso de consulta.

4.3.1 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO

El objetivo de la consulta es identificar el tipo de vehículo y equipamiento que satisfaga mejor las necesidades del cliente. El Gerente de Ventas es el responsable de dar seguimiento y evaluar si los APV's realizan adecuadamente la consulta a través de las siguientes actividades:

- Evaluación aleatoria del uso del Check List de Consulta (**ver Anexo 3**) para APV de menor experiencia.
- Aplicar procesos sombra (acompañar al APV en la ejecución del proceso real de venta) y dar coaching aleatoriamente, además de dar retroalimentación e intervenir cuando sea necesario.
- Plantear acciones correctivas en caso de ser necesario.

El uso del Check List de Consulta se recomienda principalmente para los APV de recién ingreso y/o con menos experiencia. La consulta es efectiva cuando:

- Las necesidades del cliente han sido detectadas y el cliente está de acuerdo con ellas. (Por ejemplo preguntar: “Por lo que hemos platicado, ¿Usted está buscando un vehículo de uso diario con buen rendimiento de combustible, y lo utilizaran regularmente dos personas?”).
- El cliente está de acuerdo que el vehículo mostrado satisface sus necesidades.

4.3.2 INVESTIGAR NECESIDADES DEL CLIENTE

Existen clientes que tienen en mente el vehículo que les interesa y que incluso conocen las versiones), sin embargo, existen otros que tienen cierto grado de indecisión sobre el vehículo de su preferencia. Estos clientes necesitan asesoría del APV para determinar que producto cubre sus necesidades. En ambos casos es importante que el APV detecte y comprenda las necesidades del cliente antes de recomendar un vehículo.

El lugar en donde se realice la consulta puede variar dependiendo de la habilidad del APV y el comportamiento del cliente, hay quien lo hace de manera muy formal en el escritorio, mientras que otros la llevan a cabo mediante una plática en el piso de ventas, entre otros lugares.

Lo que no debemos olvidar es detectar las necesidades del cliente, para guiarlo hacia el vehículo que lo satisfaga. Se recomienda para tener éxito en la consulta:

- No prejuzgar al cliente por su apariencia, es necesario ofrecer un excelente trato y explicación al 100% de todos los productos.
- Preguntar todo lo que sea necesario.
- Para un APV con poca experiencia debe utilizar el Check List de consulta. (Ver anexos).
- Permitir que el cliente hable lo más posible.
- Realizar preguntas abiertas ya que las respuestas amplían el nivel de información por ejemplo: ¿Qué le gusta más de su vehículo actual?, ¿Cuál será el uso que dará al Vehículo?, ¿Qué mejoraría de su vehículo actual?

4.3.3 ELEGIR VEHÍCULO A MOSTRAR

- Ir acotando las necesidades con preguntas cerradas (las respuestas son concretas, sí o no, blanco o negro); que permitan delimitar la necesidad del cliente. Por ejemplo: ¿Qué colores prefiere claros u oscuros?, ¿Para quién es el vehículo?
- Escuchar con atención las respuestas. Si es necesario tomar notas.
- Confirmar la información recabada y hacer un resumen frente al cliente para confirmar sus preferencias.

La elección del vehículo es la consecuencia de una excelente consulta, así que seguramente se puede hacer una excelente recomendación tomando como base la información brindada por el cliente.

Por ejemplo: Si el cliente requiere un vehículo con buen rendimiento de combustible, que sea cómodo y con un aspecto juvenil, la recomendación será un TIIDAHB.

Los pasos siguientes a la consulta son la demostración estática y dinámica en donde es muy importante utilizar toda la información obtenida en la consulta para tener mayor certeza de llegar a tener un proceso de venta exitoso.

El APV siempre debe contar con una carpeta que debe contener lista de precios, promociones vigentes, información sobre planes de financiamiento, fichas de todas las gamas, comparativos de producto, lista de precios de mantenimiento, información de garantías y catálogo de accesorios.

Es de vital importancia utilizar la herramienta llamada “Algoritmo de clasificación”, que sirve para identificar el tipo de cliente (Emocional, Funcional, Influenciable). Lo anterior se hace mediante la aplicación de un cuestionario directo al cliente (**ver Anexo 4**), se obtiene un resultado dando una clasificación por tipo de cliente; a continuación se observa la **Tabla 4.4**, donde se puede ver que aprueba y reprueba cada tipo de cliente; la tabla se puede encontrar de igual modo en la demostración estática ya que primordialmente se utiliza la información en esta etapa, al igual que en la demostración dinámica.

Tabla 4.4 Tipos de cliente.

Tipo de Cliente	Aprueba	Reprueba
Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Cualidades estéticas del auto (subjetivo) • Datos generales de rendimiento • Costo total comparado con su segmento • Equipamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • “Materiales”, reputación • Percepción negativa casi siempre está propiciada por un comentario de figuras de autoridad en la categoría (parientes, mecánicos, otros vendedores)
Funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Datos técnicos completos • Reputación en medios especializados • Reputación entre círculo social • Sensación en Demostración Dinámica(siguiente paso del proceso) • Datos comparativos • Costo/beneficio del auto en función de su equipamiento y características • Rendimiento y costos de posventa 	<ul style="list-style-type: none"> • Datos incompletos • Comparativos “truculentos” • Mala reputación on-line o en medios especializados • Advertencia de figuras de autoridad (mecánicos especializados, fanáticos de los automóviles, etc.)
Influenciable	<ul style="list-style-type: none"> • Su percepción del producto está muy anclada a la reputación del vehículo dada por su círculo cercano o la calidad del comparativo que su vendedor le ofrezca • Aprecian datos generales y materiales completos para compartir con sus figuras de autoridad 	<ul style="list-style-type: none"> • “Materiales” con sensación muy plástica • Reputación informal del vehículo

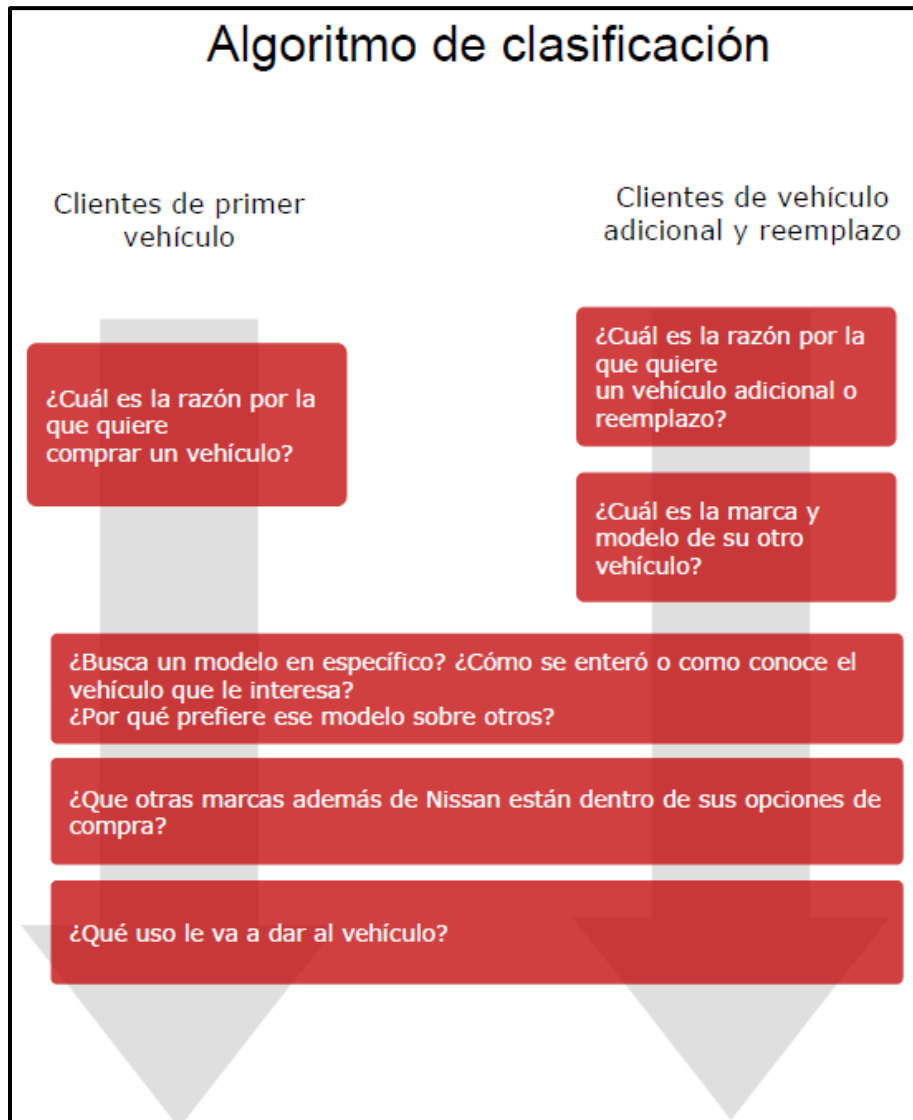


Figura 4.6 Algoritmo de clasificación.

4.3.4 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP

Es muy importante capturar la información que se obtuvo durante la consulta para que, en caso de futuro contacto se puedan utilizar los datos para recordarle cuales atributos fueron de su agrado. Por ejemplo: Sr. Martínez, ¿Qué le parece si agendamos la demostración dinámica para que pueda disfrutar del confort y la suavidad de conducción del Nissan.....? (información que se obtuvo en consulta).

4.4 DEMOSTRACIÓN ESTÁTICA

Tabla 4.5 Demostración estática.

Objetivos	Responsabilidades gerenciales	Puestos involucrados	Herramientas
Realizar una demostración profesional personalizada en función de las necesidades del cliente, mostrando las características y beneficios del vehículo, generando la percepción de valor en el cliente Entusiasmar al cliente creando un vínculo emocional con el vehículo	Dar seguimiento y evaluar el proceso de la demostración estática	Gerente de Ventas Asesor Profesional de Ventas (APV)	CRM utilizado en el distribuidor o SICOP

La demostración estática es primordial dentro del proceso de venta. Con esta etapa comienza la parte emocional de la venta generando el sentido de pertenencia del cliente hacia el vehículo.

Aquí es donde se crea una percepción de valor del vehículo, debido a que el cliente tiene contacto con el vehículo y valora las características y beneficios del mismo, en función de sus necesidades.

En la **Figura 4.7** se puede observar el diagrama de flujo del proceso de demostración estática:

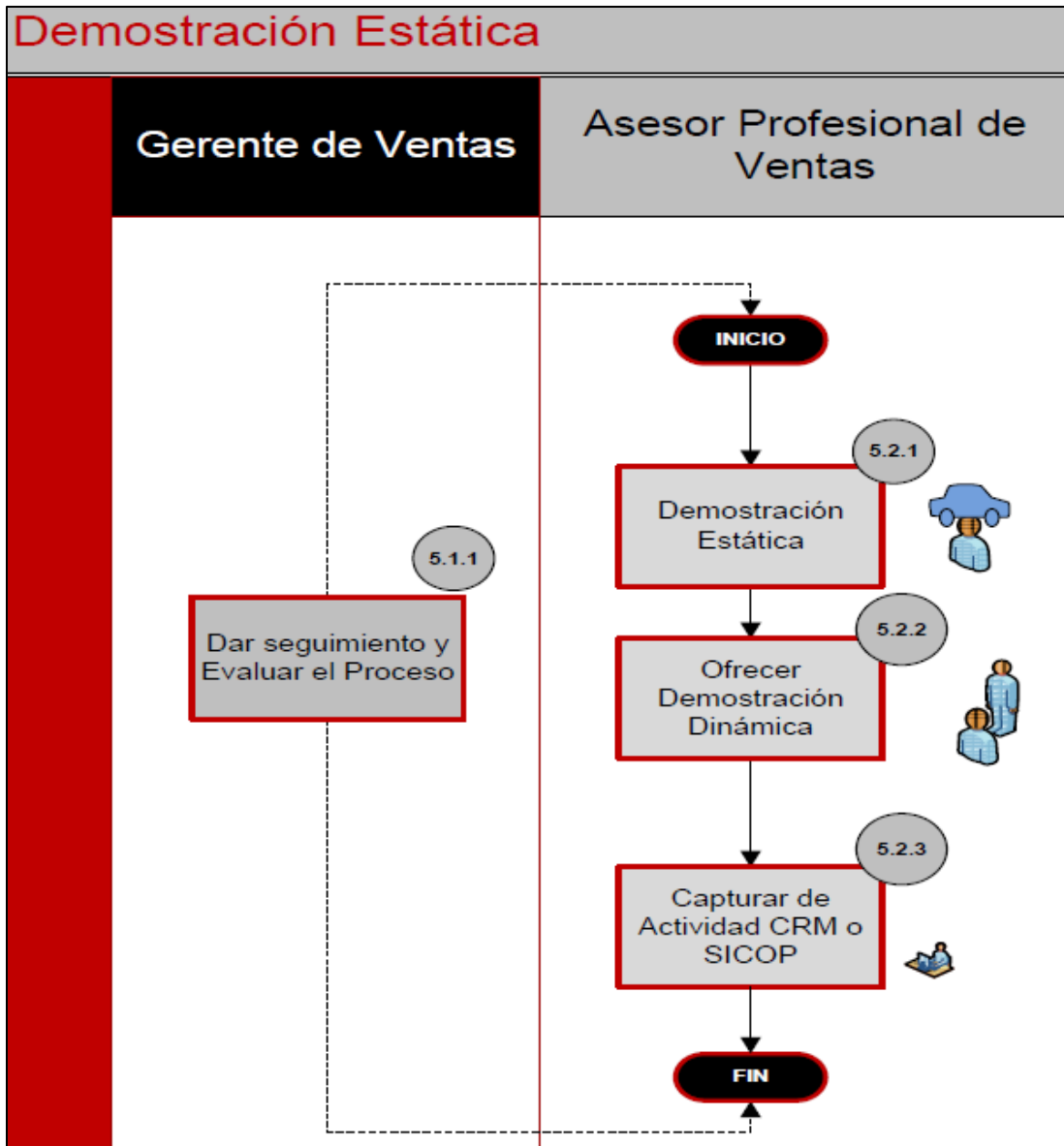


Figura 4.7 Diagrama de flujo del proceso de demostración estática.

4.4.1 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO DE DEMOSTRACIÓN ESTÁTICA

La Gerencia de Ventas da seguimiento y monitorea si los APV's ejecutan adecuadamente la demostración estática, con base en las necesidades del cliente, mediante:

- Realizar proceso sombra (acompañar al APV en la ejecución real del proceso) y aleatoriamente, dando coaching.
- Plantear acciones correctivas si es el caso.

Por otro lado es responsabilidad de la Gerencia de Ventas tener las herramientas que se utilizan en el proceso:

- Piso de ventas en perfectas condiciones; limpio y bien iluminado.
- Llaves de vehículos en exhibición disponible en todo momento y custodiada por la Hostess o el puesto responsable de ello.
- Los vehículos deben estar en el piso de ventas con los seguros abiertos, contemplando suficiente espacio para abrir todas las puertas, cofre, cajuela, y un espacio para caminar entre ellos.

El proceso de demostración estática es contundente cuando:

- El cliente valora las características y beneficios del vehículo.
- Se traducen las características en beneficios para el cliente impactando directamente en la satisfacción.

El Piso de ventas y los vehículos en exhibición son las herramientas de trabajo y en esta etapa cobran mayor importancia.

4.4.2 DEMOSTRAR EL VEHÍCULO

La demostración debe llevarse a cabo en el piso de ventas, y por ningún motivo se debe mostrar un vehículo si se encuentra maltratado y sucio tanto por fuera como por dentro.

La mínima explicación que espera un cliente del vehículo es:

- Especificaciones básicas del motor (cilindrada, desplazamiento del motor (1.8, 1.6L), potencia (HP), torque (Lb/pie).
- Equipamiento eléctrico (seguros, vidrios, espejos), en caso de que aplique.
- Consumo aproximado de combustible.
- Tipo de rines (tamaño, acero, aluminio).
- Si cuenta con aire acondicionado.
- Seguridad básica (tipo de frenos, si cuenta con bolsas de aire).
- USP's del vehículo a demostrar.
- Principales competidores.
- Rango de precio.

El conocimiento del producto es indispensable, con la finalidad de comentarle al cliente los beneficios del producto.

El objetivo de la demostración estática del vehículo es generar entusiasmo y aumentar el valor percibido por el cliente utilizando la “Técnica Presentación Caracol”.

Con el objetivo de no olvidar la explicación de alguna característica importante, se recomienda que la demostración (6 pasos) se siga siempre en el orden establecido. La presentación inicia en la parte frontal del vehículo, y sigue en sentido de las manecillas del reloj para terminar en el interior del vehículo como lo muestra el siguiente esquema: **(Figura 4.8)**.

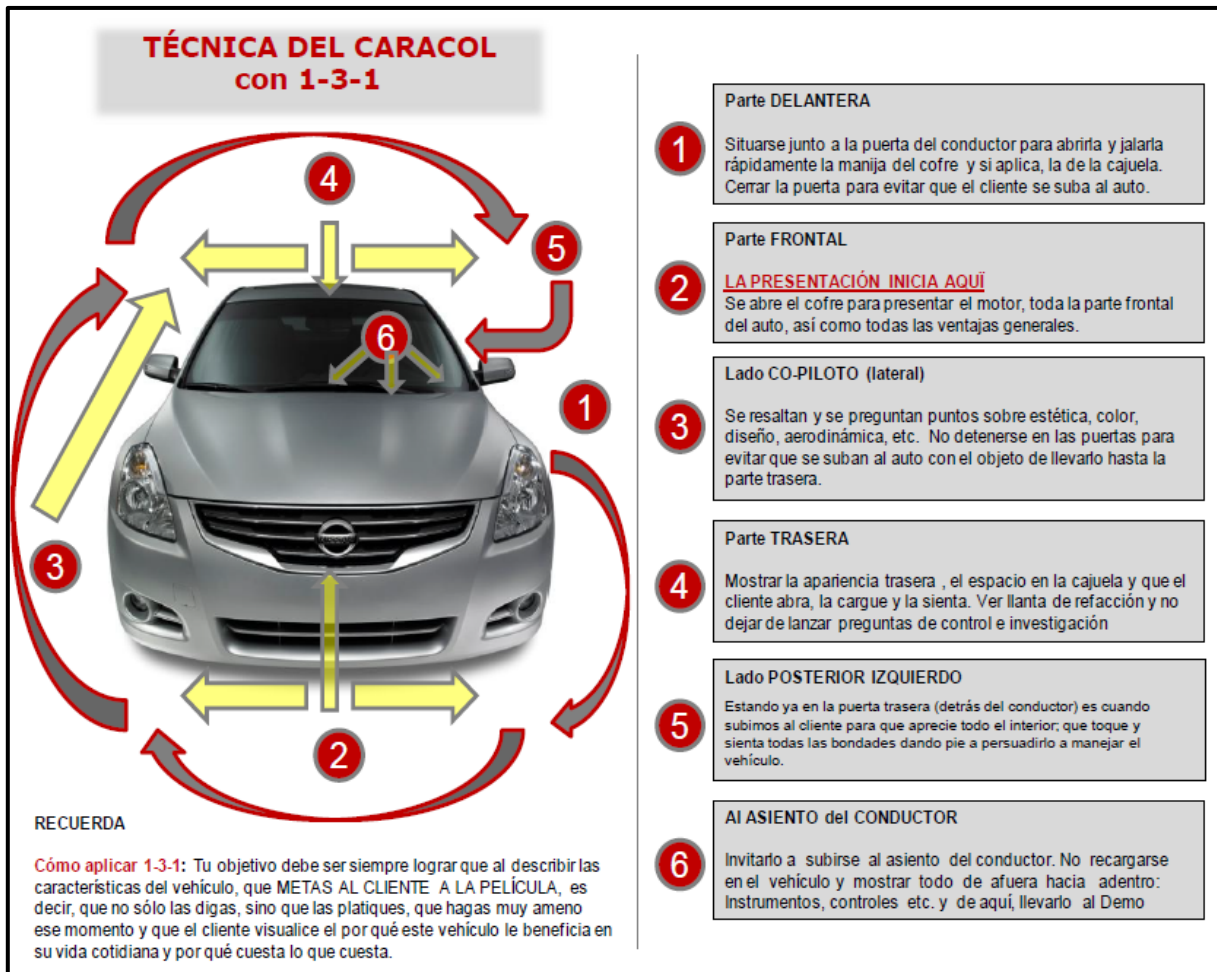


Figura 4.8 Técnica del caracol con 1 – 3 – 1.

La técnica 1 –3 –1 consta de tres pasos:

- 1 Característica
- 3 Atributos
- 1 Valor Agregado

Esta técnica es un gran apoyo en la demostración estática, ya que es donde se muestran las características del vehículo siempre en función de las necesidades del cliente.

En la **Tabla 4.6** encontraras características a mostrar en cada posición de la demostración, por supuesto y aplicar para ellas la Técnica 1-3-1.

Tabla 4.6 Características complementarias a mostrar en “Técnica de Caracol”.

Características complementarias mostrar en “La Técnica de Caracol”	
Posición	Característica a mostrar o resaltar
2	<ul style="list-style-type: none"> • Garantías • Motorización • Asistencia Vial • Seguridad
3	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del Vehículo • Construcción Monocasco
4	<ul style="list-style-type: none"> • Asientos reclinables • Asientos Abatibles • Capacidad de cajuela
5	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los Materiales • Cinturones de seguridad
6	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología Bluetooth • Interface para Ipod • Llave inteligente • Tablero de Instrumentos • Computadora de viaje • Clima • Audio

Durante la demostración estática el APV debe basarse en la información obtenida durante la consulta y hacer énfasis en la presentación de aquellas características que el cliente considere más importantes y cumplan sus necesidades (ejemplos: velocidad, confort, línea, etc.), independientemente si el cliente es joven, adulto, hombre, mujer, etc. La función de la consulta es investigar las necesidades y utilizarlas en la demostración estática del vehículo.

4.4.3 OFRECER DEMOSTRACIÓN DINÁMICA

El APV debe ofrecer la demostración dinámica a todos y cada uno de los clientes, antes de continuar con el proceso de ventas. Es muy importante que se acuerde una cita con el cliente para realizar la demostración dinámica.

El objetivo de la demostración dinámica es generar entusiasmo al manejar y probar el desempeño del vehículo Nissan, creando el escenario perfecto para los siguientes pasos del proceso de ventas.

4.4.4 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP

La información que el cliente proporcionó durante la demostración estática se debe capturar, así como la fecha programada para la demostración dinámica.

4.5 DEMOSTRACIÓN DINÁMICA

Tabla 4.7 Demostración dinámica.

Objetivos	Responsabilidades gerenciales	Puestos involucrados	Herramientas
Crear un vínculo emocional en el cliente	Dar seguimiento y evaluar el proceso de demostración dinámica	Gerente de Ventas	CRM utilizado en el distribuidor o SICOP
Eliminar las objeciones por parte del cliente		Asesor Profesional de Ventas (APV)	
		Administrativo de Ventas	Formato de reservación demostración dinámica

La demostración dinámica es un factor determinante en el mercado automotriz mexicano, es la oportunidad para que el cliente genere un vínculo con el vehículo, verificando que sus características son las que satisfacen sus necesidades. La

correcta ejecución de una demostración dinámica produce una gran probabilidad de cierre de la venta.

En la **Figura 4.9** se puede observar el diagrama de flujo del proceso de demostración dinámica:

Demostración Dinámica

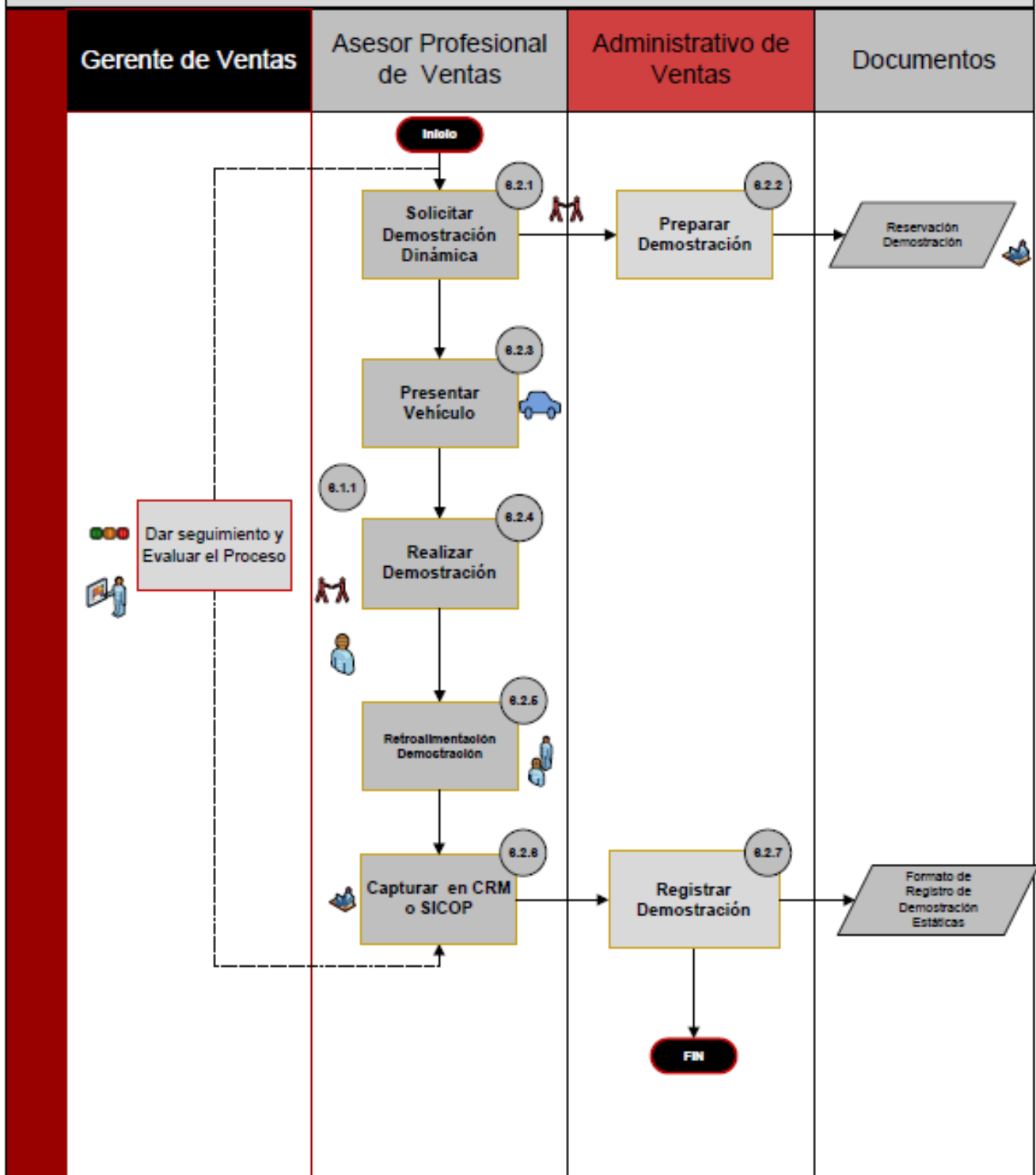


Figura 4.9 Diagrama de flujo del proceso de demostración dinámica.

4.5.1 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO DE DEMOSTRACIÓN DINÁMICA

La gerencia de ventas da seguimiento y monitorea si los APV ejecutan adecuadamente la demostración dinámica y en función de las necesidades del cliente, mediante los siguientes indicadores:

- Número de demostraciones dinámicas vs ventas (Cuántas demostraciones se convirtieron en ventas).
- Porcentaje de efectividad por APV en demostración dinámica. (Cuántas demostraciones se convirtieron en venta).

También es responsabilidad de la gerencia de ventas tener en forma todas las herramientas:

- Definir una ruta para las demostraciones que incluya tramos en los cuales sea posible exaltar las ventajas del vehículo por ejemplo, un TIIDA puede tener una ruta dando una vuelta al distribuidor; sin embargo, un Altima Coupe o una X-Trail pueden tener otra ruta en donde se maneje a mayor velocidad con diferentes tipos de terreno.
- La ruta debe incluir el lugar para el cambio del conductor, se deberá hacer en un lugar con poca afluencia vehicular.
- Habilitar los vehículos Demo: asegurarse de tener los vehículos listos con placas demo, llaves, seguro, combustible suficiente ($\frac{1}{4}$) y limpios, odómetro conectado.
- Verificar que los vehículos Demo sean utilizados exclusivamente para realizar la demostración dinámica, y no para uso del personal del distribuidor.

4.5.2 SOLICITAR DEMOSTRACIÓN DINÁMICA

El APV debe, una vez que fue aceptada la demostración dinámica por el cliente, reservando (ver formato programación de Demos en Anexos) con el personal de administración de ventas quien se encarga de:

- Tener los vehículos listos con placas demo, cubiertas de plástico removidas, controles funcionando correctamente, llaves, póliza de seguro, combustible suficiente ($\frac{1}{4}$), limpio, con odómetro conectado; el demo debe contar con calcomanías o logotipos que lo identifiquen como auto demo.

Por otra parte el administrador de ventas o en su caso el puesto designado, autoriza y controla la salida de los vehículos Demo. El APV es responsable de obtener una fotocopia de la licencia de manejo de la(s) persona(s) que vayan a conducir el vehículo. En caso de que el cliente no tenga licencia, la demostración dinámica se tendrá que reprogramar.

La licencia de manejo de la(s) persona(s) que van a conducir es un requisito obligatorio para realizar la demostración dinámica. Si por algún caso extraordinario se programa la demostración dinámica en un lugar distinto al distribuidor, el APV debe anticiparse obteniendo la fotocopia de la licencia del cliente.

Importante: Todos los APV's deben saber conducir y contar con licencia de manejo vigente, esto debe ser supervisado por el gerente de ventas.

Si el cliente no puede hacer la demostración dinámica durante la primera visita, acuerda una cita para otra ocasión preguntando con quien vendrá acompañado para tener todo preparado, no olvidar verificar la programación de Demos, recordar que cumplir compromisos es nuestra responsabilidad y da seguridad de compra al cliente.

4.5.3 VERIFICAR QUE LA UNIDAD ESTE LISTA

El administrador de ventas o puesto asignado a esta actividad es el encargado de programar la demostración dinámica, asignando fecha y hora, o dando salida inmediata al vehículo Demo si todo se encuentra en perfectas condiciones.

4.5.4 EXPLICAR AL CLIENTE EL PROCEDIMIENTO DE LA DEMOSTRACIÓN

Si todo se encuentra listo para realizar la demostración dinámica se deben dejar claros los siguientes puntos:

- Si el demo no es igual al vehículo demostrado en el piso de ventas, el APV deberá explicar las diferencias entre ambos vehículos.
- Explicación del procedimiento: “Sr. Cruz la demostración dinámica se realizará siguiendo la ruta establecida (dar referencias necesarias), comenzaremos siendo yo (APV) quien conduzca de inicio, posteriormente en un lugar seguro (dar referencia) usted tomará el puesto de conductor”.
- Tras la presentación del vehículo demo y explicación del proceso, el APV acompaña al cliente al lugar del copiloto y le pide que abroche su cinturón de seguridad. En caso que el cliente sea acompañado por otra(s) persona(s) el APV los guía a los asientos traseros, solicitando abrochar los cinturones.

En cuanto todos los pasajeros se encuentren con los cinturones de seguridad colocados, el APV ocupa el asiento del conductor se pone el cinturón de seguridad y comienza con la explicación de:

- Ajustes del asiento y volante (si aplica).
- Cinturón de seguridad.
- Ajuste de retrovisores.

- Encendido del motor.
- Accionamiento de luces.
- Operación de las direccionales.
- Operación de la transmisión sea T/M o T/A.

De tal manera que cuando el cliente haga el cambio de lugar, conozca como se realizan los ajustes, siendo su único foco de atención, disfrutar la conducción del vehículo Nissan.

El APV es quien debe conducir primero el vehículo, la Demostración Dinámica es para que el cliente sienta la experiencia de manejo y no para que vea las habilidades como conductor, el estilo de manejo del APV no debe poner en riesgo al cliente.

4.5.5 REALIZAR LA DEMOSTRACIÓN DINÁMICA

El APV al volante del vehículo sigue la ruta establecida mostrando las características y beneficios del vehículo, en función de las necesidades del cliente, poniendo total atención al manejo de la unidad.

Ya durante la demostración dinámica es primordial explicar al cliente el funcionamiento de las principales características del vehículo en cuestión por ejemplo:

- Sr. Cruz este vehículo cuenta con Dirección Asistida Eléctricamente, que es suave en bajas velocidades y facilita maniobras de estacionamiento, mientras que en altas velocidades adquiere mayor rigidez para proporcionar un manejo seguro.
- La transmisión CVT con la que cuenta este vehículo, tiene múltiples beneficios uno de ellos, que podemos sentir en este momento, es que

existe mayor confort en el manejo, eliminado el golpe de cambio entre velocidades, sumado a que se mantiene potencia al rebasar.

El APV debe detenerse en un lugar seguro para permitir que el cliente tome el control del vehículo.

Una vez que el cliente toma el volante el APV debe dar la libertad al cliente de vivir la experiencia de manejo, y enfocar al cliente dando indicaciones para la demostración creando una situación genérica para el cliente, por ejemplo:

- En la próxima calle daremos vuelta a la derecha, sienta el confort en la dirección (Dirección Asistida Eléctricamente), es muy fácil girar la dirección, al igual que al estacionarse.
- Tenemos oportunidad de acelerar, por favor acelere a fondo en la siguiente recta sienta como los cambios de la caja de transmisión no dan golpe gracias a la transmisión CVT, y no se pierde aceleración.

Es muy importante que el APV tome todas las medidas de seguridad, para no exponer al cliente. Mientras el cliente conduce, el APV evidentemente se enfoca en vincular al cliente con el vehículo, esto se hace personalizando las prestaciones con base en las necesidades del cliente, por ejemplo: “Sr. Gómez me comentó que la suspensión es muy importante para usted porque vive en un fraccionamiento empedrado, sienta como gracias a la “Suspensión con resorte de rebote”, el paso por el camino irregular es comfortable”.

“Sra. Sánchez cuando salga de viaje a su casa de campo, en el momento de rebasar tendrá una respuesta inmediata de aceleración, gracias a la transmisión CVT, justo ahora puede sentir esa sensación de respuesta”.

La demostración dinámica es el momento adecuado para que el cliente descubra el desempeño del vehículo y se visualice como el dueño de un auto Nissan.

En el caso que alguno de los acompañantes del cliente desee conducir se debe dar oportunidad de hacerlo, siempre y cuando traiga licencia de conducir. El APV deberá ocupar el lugar del copiloto también durante los recorridos de cada uno de los acompañantes del cliente.

La demostración dinámica debe terminar en el área de servicio, aprovechando para mostrar al cliente el área de servicio y refacciones, recordándole al cliente todo el respaldo que ofrece Nissan, muchas veces es un factor determinante en la decisión de compra.

4.5.6 RETROALIMENTACIÓN DE LA PRUEBA DE MANEJO

El APV pedirá retroalimentación preguntando al cliente qué le pareció la experiencia de manejo. Si el cliente se muestra entusiasmado, no expresa objeciones, es el momento de realizar la oferta económica.

Si el cliente no pudiera continuar el proceso de venta ese mismo día, el APV le sugerirá acordar una cita preferentemente 48 horas antes para realizar una oferta económica, si quedó satisfecho con la demostración dinámica. En caso de que el vehículo seleccionado no fuera la mejor opción se debe realizar la demostración de otro vehículo, que mejor se adapte a sus necesidades.

4.5.7 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP

El resultado obtenido durante y posterior a la demostración dinámica debe ser capturada, estableciendo fecha de próximo contacto para seguimiento. En caso de que el cliente ya no pueda continuar con el proceso, se debe cumplir con los compromisos de envío de información en la fecha y hora prometida, ya sea vía telefónica, e-mail u otro.

4.5.8 REGISTRAR DEMOSTRACIONES DINÁMICAS

El administrador de ventas o la persona responsable llevará un control o registro diario de las demostraciones dinámicas, con el fin de organizar mejor la utilización de los vehículos demo en cuanto a disponibilidad y seguimiento, registrando (**ver Anexo 5**):

- APV que realizó la demostración.
- Nombre del cliente.
- Vehículo utilizado (Modelo, Color, VIN).
- Kilometraje inicial y final.

4.6 PROPUESTA ECONÓMICA

Tabla 4.8 Propuesta económica.

Objetivos	Responsabilidades gerenciales	Puestos involucrados	Herramientas
Detectar cuáles son las necesidades de financiamiento del cliente y con base en ello ofrecer al cliente una propuesta económica personalizada	Dar seguimiento y evaluar el proceso	Gerente de Ventas	CRM utilizado en el distribuidor o SICOP
		Asesor Profesional de Ventas (APV)	Cotización
		F&I (Finanzas y seguros)	Hoja Comparativa (ver Anexo 6)

La propuesta económica es un proceso de suma importancia pues representa la materialización de un vehículo traducido en una inversión, siendo ésta la segunda más importante para cualquier persona.

De ahí la importancia de realizar una consulta efectiva que cubra las necesidades y requerimientos específicos de cada cliente.

En la **Figura 4.10** se puede observar el diagrama de flujo del proceso de propuesta económica:

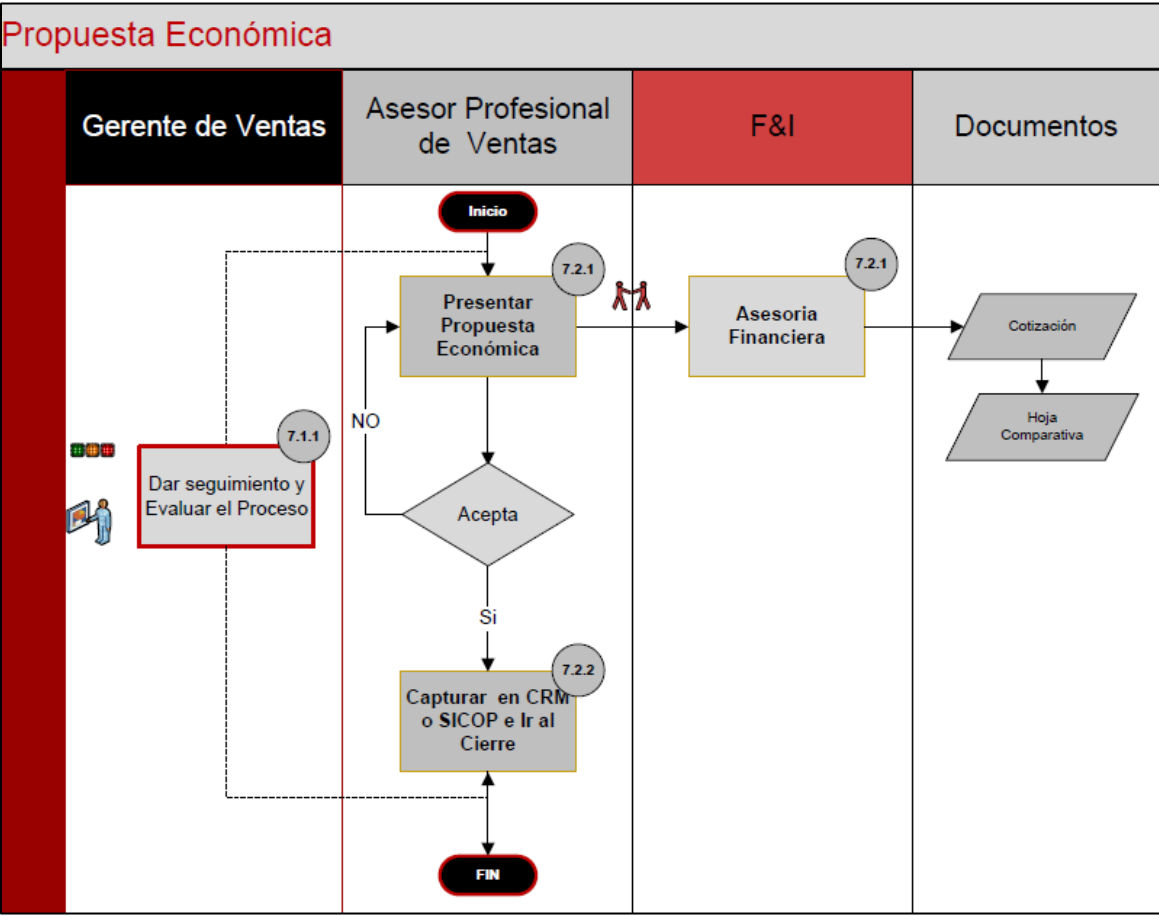


Figura 4.10 Diagrama de flujo del proceso de propuesta económica.

4.6.1 PRESENTAR PROPUESTA ECONÓMICA

El APV debe crear una relación entre las necesidades y el vehículo deseado por el cliente, se revisa información sobre el vehículo, el APV determina el grado de interés del cliente haciendo preguntas acerca de opciones, accesorios, entre otros. El APV debe asumir que existe una intención de compra apoyado en las respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Entonces cotizamos el TIIDA transmisión automática, verdad?
- Le intereso el kit de seguridad ¿Lo añadimos en la cotización?
- ¿Cómo planea adquirir el vehículo, de contado o por medio de financiamiento? Reiterando las opciones disponibles, crédito tradicional, Sicrea, entre otros.

Dependiendo de la respuesta del cliente, se pueden dar 2 opciones:

- Pago de contado: es necesario analizar la capacidad de pago del cliente, se puede sugerir la compra de un vehículo con un nivel de equipamiento superior al seleccionado, por medio del financiamiento.
- Financiamiento: se sugiere hacer las siguientes preguntas: ¿Cuánto tiene pensado de inversión inicial para incluirlo en el enganche?, ¿En cuánto tiempo le gustaría pagar su vehículo nuevo?, ¿Con que mensualidad se sentiría Ud. cómodo?

Con la información recopilada, el APV prepara la cotización para la opción deseada por el cliente, si fuera a crédito la cotización se realizará a través de CrediNissan. Antes de preparar la cotización se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Ofrecer garantía extendida (vendiendo beneficios).
- Ofrecer seguro.
- Ofrecer localizador satelital.
- Ofrecer accesorios (kit de seguridad, kit deportivo).
- Ofrecer placas y verificación.

Se recomienda tener un vehículo con accesorios originales Nissan colocados, y utilizarlo como argumento para la venta de estos, ya que incrementan el valor de reventa y personalizan el vehículo. Una vez que el cliente expresa su deseo por incluir alguno de los puntos anteriores se puede realizar la cotización, lo ideal es

explicar a detalle cada punto de la cotización pero en caso de que el cliente no tenga tiempo se le puede hacer llegar vía correo electrónico.

El F&I debe capacitar al APV sobre las ofertas comerciales de cada mes o sobre los cambios o regulaciones de crédito.

El F&I solamente entra en contacto con el cliente cuando:

- El cliente tiene una duda especializada sobre el financiamiento
- Cuando no le fueron ofrecidos productos adicionales al cliente que pueden ser financiados como: garantía extendida, accesorios.
- En la firma del contrato de financiamiento.
- Cuando el APV no tiene el conocimiento total del financiamiento.
- Incluso puede entregar el tríptico de la financiera (**ver Anexo 7**), dando información sobre los requisitos para tramitar un crédito.

4.6.2 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP

El APV debe informar al cliente cuales son los requisitos para solicitar un financiamiento:

- Solicitud de crédito debidamente completada.
- Identificación oficial: IFE, pasaporte vigente o cédula profesional con una vigencia no mayor a 10 Años).
- Comprobante de domicilio: teléfono, agua, luz o predial, con una vigencia no mayor a dos meses.
- Comprobante de ingresos: recibos de nómina (mínimo un mes) y copia de estado de cuenta donde se vea reflejado el pago y si no cuenta con recibos, se solicitarán tres estados de cuenta domiciliado.
- Cotización.

Una vez que el cliente expresa al APV su aprobación o no de las opciones de financiamiento se debe registrar en CRM o SICOP, así como la próxima fecha de contacto.

Como APV la primera opción de financiamiento siempre será CrediNissan, si por cualquier circunstancia el cliente no acepta las condiciones, se pueden ofrecer otras opciones como los bancos.

4.7 CIERRE

Tabla 4.9 Cierre.

Objetivos	Responsabilidades gerenciales	Puestos involucrados	Herramientas
Cerrar el contrato de compra venta del vehículo nuevo, generando una relación comercial(Ganar-Ganar)	Dar seguimiento y evaluar el proceso de cierre	Gerente de Ventas Asesor Profesional de Ventas (APV) Administrativo de Ventas	CRM utilizado en el distribuidor o SICOP Pedido
Otorgar al cliente las condiciones que se adecuen con sus necesidades específicas aceptando la forma de pago, el equipamiento y la fecha de entrega			

El punto más alto dentro del proceso de la venta es el cierre, ya que se definen las condiciones del vehículo que el cliente ha seleccionado, depositando por completo la confianza en el APV y comenzando una relación comercial.

Se busca que cumpliendo con los siguientes pasos del proceso, la relación comercial sea duradera generando fidelidad.

En la **Figura 4.11** se puede observar el diagrama de flujo del proceso de cierre:

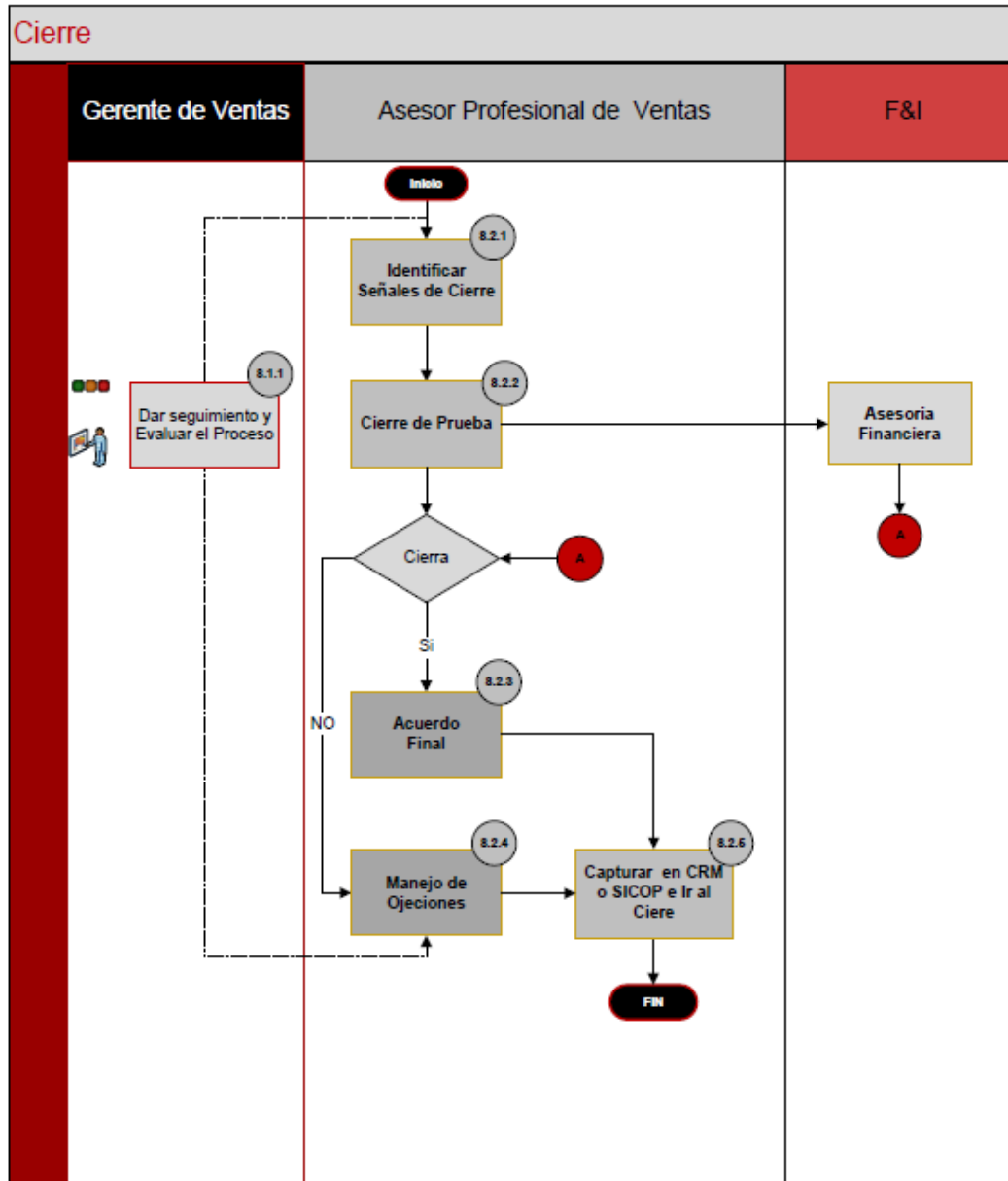


Figura 4.11 Diagrama de flujo del proceso de cierre.

4.7.1 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO DE CIERRE

La gerencia de ventas da seguimiento y monitorea si los APV ejecutan adecuadamente el cierre y en función de las necesidades del cliente, mediante lo siguiente:

- Porcentaje de efectividad, bateo o cierre.
- Porcentaje de efectividad por APV.

También desde la gerencia de ventas se puede consultar la base de datos de personas que no compraron y hacer lo siguiente:

- Llamar a las personas que no compraron y preguntar cuál fue la razón.
- Indagar acerca de la oferta de diferentes alternativas por parte del APV.
- Realizar acciones correctivas y coaching con la fuerza de ventas.

El gerente de ventas deberá realizar aleatoriamente estas llamadas, complementando la acción que en el distribuidor lleva a cabo el área de mercadotecnia para verificar la satisfacción del cliente.

4.7.2 IDENTIFICAR SEÑALES DE CIERRE

El APV debe estar atento a las señales de cierre que el cliente envía, sean verbales y no verbales, ya que son indicadores de su intención de compra por ejemplo:

- Pregunta por los modos de pago, periodo de aprobación de crédito.
- Indaga por los documentos necesarios para el crédito facturación.
- Pregunta sobre las posibles fechas de entrega.
- Consultar a sus acompañantes acerca de la compra, recordar que en algunas ocasiones la compra depende de la opinión de una segunda o tercera persona.
- Posturas físicas de aceptación en la negociación o preguntas concretas para puntualizar algún detalle de precios.
- Solicitud de ser visitado nuevamente por el vendedor.

- Por parte del cliente existe la siguiente pregunta: ¿Si lo compro de contado es el mismo precio?, o el ¿Si lo compro que me va a obsequiar?

4.7.3 CIERRE DE PRUEBA

Una vez que el APV detecta las señales del cierre es momento idóneo para realizar cierres de prueba que pueden convertirse en un cierre definitivo o dar paso al manejo de objeciones. El APV debe hacer cierres de prueba aplicando diversas técnicas:

- “¿Qué le parece si vamos llenando el contrato?”
- “Si le parece, le voy a ir tomando los datos necesarios para ganar tiempo”
- “Entonces, ¿Cuál será la dirección de facturación?”
- “Entonces, ¿ponemos el vehículo a su nombre?”
- Estas promociones sólo podré mantenerlas durante este mes”

Si la aplicación de esta y otras técnicas, no da resultado, probablemente es por la presencia de una objeción.

4.7.4 MANEJO DE OBJECIONES

El APV debe dar tratamiento a las posibles objeciones, preguntando al cliente para saber cuáles son y manejándolas con técnicas específicas.

4.7.4.1 TÉCNICA DE LA BALANZA

Consiste en minimizar la objeción con los beneficios que se obtienen a cambio, los que tienen un mayor “peso”.

- Objeción: La potencia no es muy alta.
- Respuesta: Si, pero tenga en cuenta que la relación peso/potencia es la más baja en su segmento, ¿Estamos de acuerdo?

4.7.4.2 TÉCNICA DEL SUPONIENDO QUE

Se utiliza cuando el cliente pone un último obstáculo o excusas que impiden la venta. Sólo hay que utilizarla cuando se tenga la solución a la mano.

- Objeción: Me interesa el auto, pero los mantenimientos los considero muy seguido...
- Respuesta: El benéfico consiste en que estos mantenimientos aseguran el excelente desempeño de su auto, ¿Cerraríamos la operación?

4.7.4.3 TÉCNICA DE CONVERTIR LA OBJECIÓN EN VENTAJA

Se trata de aprovechar la objeción convirtiéndola en un argumento a favor.

- Objeción: “No entiendo el por qué cuenta con un motor 4 cilindros, ¿No es un motor muy pequeño?”
- Respuesta: “Precisamente es la característica más apreciada por nuestros clientes, por su bajo consumo de combustible, menor peso y óptimo desempeño.

4.7.5 ACUERDO FINAL

Cuando el APV aplicó cierres de prueba, manejó objeciones adecuadamente o simplemente realizó el resto del proceso de manera adecuada, el cliente acepta

las condiciones del trato, se llega al acuerdo final, comúnmente conocido como cierre.

Antes de firmar el pedido y/o el contrato de financiamiento (en caso de solicitud de crédito), el APV explica el pedido, los términos y condiciones, también confirma con el cliente las condiciones (forma de pago, precio, fecha de entrega, modelo, equipamiento y adicionales).

Se solicita al cliente los documentos respectivos dependiendo de la forma de pago (se especifica en la etapa de propuesta económica). El APV prepara los documentos y le pide al cliente que los revise y los firme. El pedido es la formalización de la compra del vehículo.

Dependiendo de la forma de pago acordado, el APV deberá recopilar la firma del cliente en los documentos respectivos:

- Contado: Firma de pedido de compra.
- Financiamiento: Firma del pedido y del contrato de financiamiento.

El pago del enganche, del anticipo o del monto total por parte del cliente y la entrega del comprobante formalizan el compromiso de adquisición de ambas partes (distribuidor y cliente), acordando:

- Fecha.
- Hora de entrega.

Bajo ninguna circunstancia, el APV debe prometer una fecha de entrega sin consultar la disponibilidad del vehículo, capacidad de respuesta del área de previas, cumplir compromisos es de profesionales. Es ideal que el F&I esté en la firma del contrato para cualquier duda detallada que tenga el cliente.

4.7.5 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP

El APV debe capturar los detalles de la operación (contado, crédito), así como la fecha de entrega, para preparar con tiempo la entrega dando la importancia que esta etapa tiene.

4.8 ENTREGA

Tabla 4.10 Entrega.

Objetivos	Responsabilidad gerencial	Puestos involucrados	Herramientas	Entregables
Realizar una entrega que cumpla con los requerimientos y especificaciones del cliente	Monitorear y evaluar el proceso de entrega y la satisfacción del cliente	Hostess Asesor Profesional de Ventas (APV)	Check List de previa Check List de entrega RCN	Manual del conductor Cuaderno de información de la garantía y programa de mantenimiento
Propiciar una experiencia inolvidable para el cliente, superando sus expectativas, generando identidad hacia Nissan		Gerente de Ventas EPCI Coordinador de entregas	Información de mantenimiento (Servicio) Encuesta de satisfacción del cliente	Asistencia vial Folletos informativos de mantenimiento ½ tanque de gasolina
Dar explicación de las funciones del vehículo, mantenimiento, garantía, asistencia vial y beneficios otorgados por Nissan		Técnico de Previas y/o preparador Vigilante		
Delimitar las acciones necesarias para que la entrega sea exitosa tanto para el cliente como para el distribuidor		Gerencia de Mercadotecnia Gerente de Servicio/APS Administrador de Ventas		

Durante la entrega de un vehículo nuevo Nissan, el cliente vive un momento importante y emotivo. En la entrega es donde el cliente confirma sus expectativas sobre la marca y el distribuidor. De ahí la importancia del cumplimiento de compromisos. Se debe hacer que este momento sea especial y que el cliente note que el personal comparte su entusiasmo y satisfacción. En la **Figura 4.12** se puede observar el diagrama de flujo del proceso de entrega:

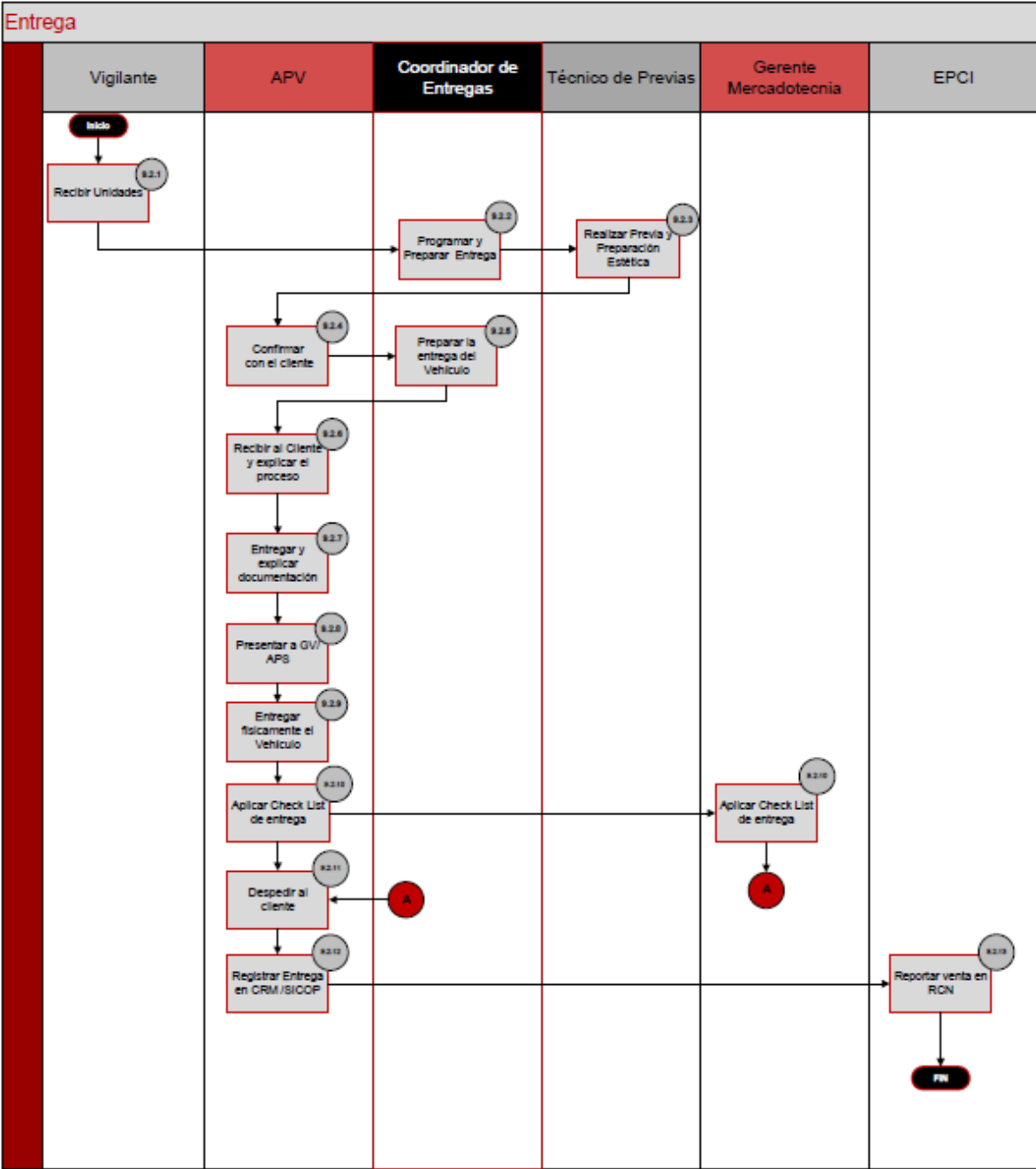


Figura 4.12 Diagrama de flujo del proceso de entrega.

4.8.1 MONITOREAR Y EVALUAR EL PROCESO DE ENTREGA

El proceso de entrega es exitoso cuando:

- El cliente conoce la operación y funciones específicas de su vehículo nuevo Nissan.
- Todas las dudas del cliente han sido contestadas de manera satisfactoria.
- El vehículo nuevo Nissan ha sido entregado en perfectas condiciones de funcionamiento y estéticas.
- La entrega se lleva a cabo en la fecha y hora acordadas.
- El cliente percibe una experiencia de compra inolvidable, sumado a la entrega de un obsequio.
- El personal de servicio es presentado al cliente y da explicación de los servicios básicos que ofrece el área de servicio.

El gerente de ventas es el responsable de monitorear y establecer acciones correctivas, la calidad del proceso de ventas y la satisfacción de los clientes mediante diferentes medios, uno de ellos es la aplicación de una encuesta de satisfacción (el área encargada de aplicar la encuesta es Mercadotecnia): en ella se investiga el nivel de satisfacción del cliente y la atención recibida durante todo el proceso de ventas. La encuesta es estándar para todos los distribuidores Nissan (**ver Anexo 12**).

La gerente de ventas también valida el cumplimiento de compromisos con los clientes.

4.8.2 RECEPCIÓN DE UNIDADES

El distribuidor por medio del vigilante o personal designado para recibir vehículos, deberá inspeccionarlos para confirmar el estado en que la transportadora le está

haciendo la entrega, solo si en esta inspección detecta daños, deberá llenar el formato “Reporte de inspección vehicular en distribuidor” y deberá hacerlo llegar al centro de distribución correspondiente vía e-mail, (**ver Anexo 15**).

Una vez recibidos los vehículos, se debe hacer la notificación de recibo de unidades por parte del distribuidor siendo el EPCI quien se encarga de cargar la información en RCN (Sistema de ventas), bajo las siguientes condiciones:

- Unidades recibidas entre las 8:00 AM y las 17:00PM, se deberán reportar el mismo día hábil dentro de su horario laboral.
- Unidades recibidas después de las 17:01 PM, se deberán reportar en el horario laboral del día hábil siguiente a la recepción física.
- El hecho de reportar en el sistema de ventas RCN (Red de Comunicación Nissan) las unidades, implica que las unidades han sido físicamente recibidas confirmándose con el reporte que realiza el transportista a NMEX, sin embargo, es importante que se registre el recibo en el sistema RCN para posteriormente poder reportar la venta.

Horarios de entrega de unidades en distribuidor y notificación del transportista a NMEX:

- Unidades entregadas de las 7:00 AM del día 1 hasta las 6:00 AM del día 2, serán notificadas como entregadas en el sistema el día 2, a las 9:00 AM.
- Los días de entrega de vehículos serán los 365 días del año, las 24 horas del día, por lo que las distribuidoras deberán tomar las consideraciones pertinentes para el proceso de inspección y recibo.
- Es responsabilidad del distribuidor garantizar condiciones de seguridad en el proceso de recepción tales como: punto de descarga frente o al costado de las instalaciones, iluminación adecuada, contar con cámaras de seguridad y dirigirlas al punto de descarga, apoyo del guardia de seguridad de manera visual mientras se ejecuta la descarga.

Para la recepción de unidades en el horario nocturno el vigilante o personal asignado por el distribuidor, deberá recibir los vehículos y revisar si no tienen daños visibles y/o faltantes como gato, llanta de refacción, manivela, manual de conductor, llaves de encendido, etc., después de lo cual deberá anotar en la carta porte (documento que comprueba el arribo de unidades recibidas, compañía transportadora, fecha y responsables), la siguiente leyenda: “Recibido, no presenta daños visibles ni faltantes” o bien, anotar si presenta algún daño y/o faltante haciendo referencia al número VIN (Serie).

4.8.3 PROGRAMACIÓN Y PREPARACIÓN DE ENTREGA

En el proceso de entrega, las funciones del coordinador de entregas son de vital importancia siendo estas las siguientes:

- Atender la programación y preparación de la entrega diaria de unidades con todas las variables que esto conlleva.
- Trabajo directo con administración de ventas para preparar toda la documentación que se entrega al cliente.
- Trabajo y asistencia directa con el departamento de previas para la coordinación en el traslado, detallado y entrega de vehículos.
- Coordina que todos los recursos estén disponibles para atender al cliente (APV, vehículo, documentación, preparación (previa), detallado, accesorios, sala o área de entrega).
- Es responsable de que los vehículos se entreguen al cliente en tiempo y forma, resolviendo cualquier desviación que se presente en el proceso de entrega, garantizando que los clientes se vayan satisfechos del distribuidor.
- Debe reportar a gerencia de venta cualquier desviación que se presente en la operación diaria con las entregas para resolver inmediatamente y hacer la entrega lo mejor posible, asegurando que todos los clientes se vayan satisfechos con su vehículo nuevo Nissan.

El coordinador de entregas reporta directamente al gerente de ventas (ver **Figura 4.13**):

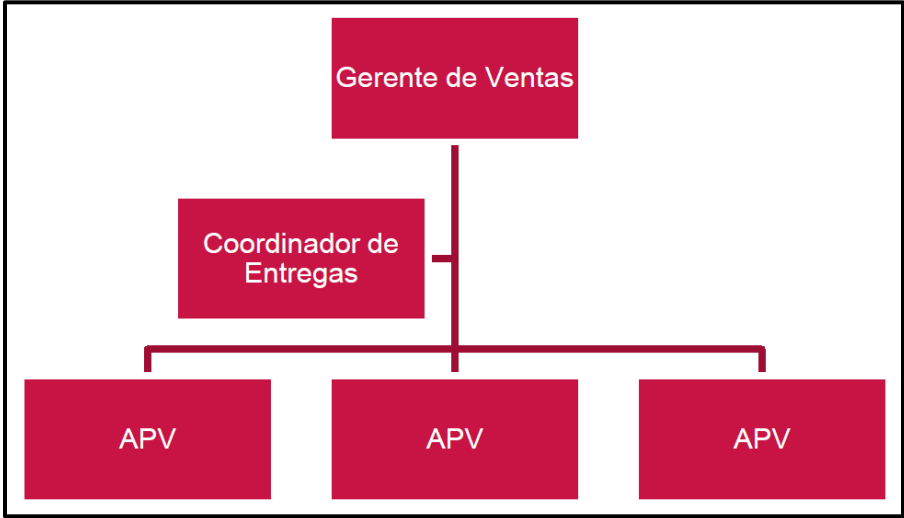


Figura 4.13 Organigrama (Coordinador de entregas).

Mientras que el coordinador de entregas, regula las actividades de las diferentes áreas para lograr una entrega excepcional, como se observa a continuación (ver **Figura 4.14**):

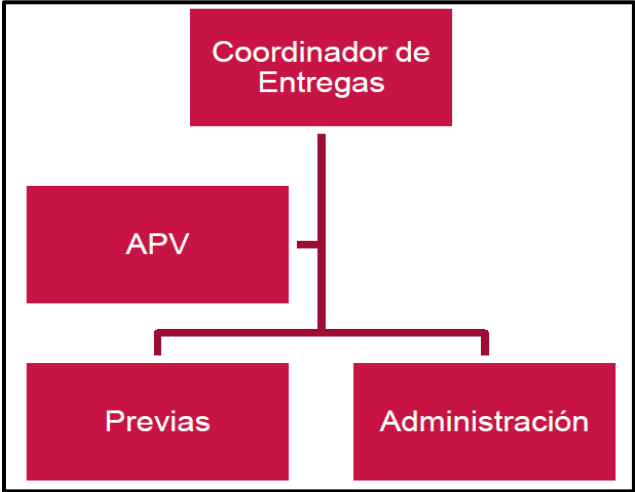


Figura 4.14 Actividades reguladas por el coordinador de entregas.

Cuando el APV tiene una entrega en puerta se pone en contacto con el coordinador de entregas quien realizará la programación y preparación del vehículo entrando en contacto con el departamento de previas para solicitar la realización de previa mecánica y preparación estética (detallado).

El coordinador también reserva y acondiciona la sala o área de entregas, para posteriormente solicitar los trámites administrativos para que se realice la entrega en tiempo y forma.

Una vez realizado lo anterior, el coordinador de entregas confirma al APV la fecha disponible para la entrega, ya el APV se encarga de confirmar con el cliente el día y hora de entrega (**ver Anexo 8**).

4.8.4 REALIZACIÓN DE LA PREVIA Y PREPARACIÓN

El objetivo principal de la previa es preparar el vehículo para la entrega y asegurarse que el vehículo esté en condiciones perfectas de funcionamiento mecánico y estético.

Para ello el vehículo y todas sus funciones y opciones deberán ser revisados de acuerdo al proceso establecido por el área. Si es el caso, el equipo adicional (accesorios) debe ser instalado en el vehículo dentro de esta etapa del proceso.

El técnico de previas lleva a cabo el siguiente procedimiento, para asegurar el adecuado funcionamiento del vehículo apoyado del Check List de Previas (**ver Anexo 9**):

1. Retira las protecciones plásticas exteriores e interiores del vehículo para verificar que no exista algún daño, si dentro de este diagnóstico se detectan desajustes (llantas con baja presión, aprietes, etc.) se realizan ajustes inmediatos, en caso de daños mayores se debe reportar con garantías.
2. El técnico verifica y rellena los niveles señalados en el punto 1 del Check List de Previas. “Bajo el Cofre”.
3. El técnico realiza las instalaciones y operaciones contempladas en el punto 2 del Check List de Previas. “Exterior”.

4. El técnico realiza operaciones de inspección y ajustes contempladas en el punto 3 del Check List de Previas. “Debajo del vehículo”.
5. El técnico enciende el motor y realiza inspecciones del punto 5 en el Check List de Previas. “Bajo el cofre – motor en funcionamiento”.
6. El técnico apaga el motor y realiza inspecciones del punto 6 en el Check List de Previas. “Motor en apagado”.
7. El técnico realiza inspecciones del punto 7 en el Check List de Previas. “Inspección final”.
8. El técnico realiza pruebas incluidas en el punto 4 del Check List de Previas. “Prueba de carretera”.
9. Finalizando con la firma de conformidad del APV, coordinador de entregas y técnico de previas.

En seguida el vehículo se lleva a detallado (si la unidad ya se encuentra en la lista de programación para entrega), para que el preparador comience el detallado, siguiendo los siguientes pasos:

1. Lava motor y en algunas unidades solo utiliza pistola de aire, para limpiar.
2. Lava la carrocería.
3. Inspecciona carrocería y en caso de encontrar daños reporta a previas.
4. Aspira y limpia el interior y aplica abrillantador en las llantas.
5. Realiza el pulido para pinturas oscuras o con daños por el contacto con el medio ambiente.

4.8.5 CONFIRMACIÓN

La confirmación solamente se hará si se cuenta con la unidad en inventario disponible físicamente (incluye intercambios) ya sea en el distribuidor o en patios del mismo, teniendo en cuenta modelo, versión, color, que no se encuentre apartada para otro APV o vendida.

El APV contacta al cliente para darle aviso de aspectos importantes para el desarrollo de la entrega del vehículo:

- Preguntar al cliente por día y hora preferidos para la entrega de acuerdo con los días disponibles dentro de la programación de entregas.
- Aclarar si el cliente llegará acompañado (esposa, hijos, padres); de este modo se puede anticipar con bebidas, actividades para los hijos, en resumen preparar el escenario para un gran evento que es la entrega.
- Explicar la duración del proceso de entrega, aproximadamente unos 45 minutos para vehículos nacionales y 60 para vehículos de importación, debido a que el nivel de equipamiento demanda tiempo para explicar el funcionamiento, es importante informar al cliente que la entrega tomará ese tiempo.
- El APV tiene la obligación de informar previamente al cliente de cualquier retraso, que se llegase a presentar, evitando que el cliente llegue al distribuidor y no pueda recibir su vehículo como se acordó, se puede argumentar al cliente que se pretende hacer una entrega de calidad de ahí la preocupación de dar aviso en caso de contingencia, evitando generar insatisfacción en el cliente.

Teniendo claro lo anterior, siempre hay que tener presente que la entrega del vehículo deberá realizarse de acuerdo a los deseos del cliente. Sin embargo, el APV en conjunto con el coordinador de entregas deberá asegurarse de programar la cita con suficiente tiempo para que se pueda llevar a cabo la preparación del vehículo (incluyendo posibles retrasos) y asegurarse de la presencia de todos los documentos necesarios.

De ahí la importancia de informar al cliente acerca de la duración del proceso de entrega y así manejar las expectativas del cliente hacia el tiempo necesario para llevarla a cabo y convencerlo que el tiempo brindado en el proceso merece la pena, asegurando la calidad de la entrega.

Si un cliente no cuenta con el suficiente tiempo para la entrega y así lo manifiesta durante la llamada de confirmación, la primera opción es reprogramar la entrega, en caso de no ser posible, se comentará al cliente que se realizará la entrega de forma simplificada en 30 minutos, explicando los principales puntos del Vehículo y entregando toda la documentación (el detalle de la ejecución de esta entrega se encuentra más adelante en el punto correspondiente a entrega física, ya que será la parte de ejecución de la entrega que se modifique, debido al poco tiempo con el que cuenta el cliente).

Todas las entregas deben ser en las instalaciones del distribuidor, en un caso extraordinario de entrega en otro sitio, el vehículo debe de estar asegurado, y el APV acudirá a la entrega acompañado del coordinador de entregas y un APS (para dar explicación de aspectos relevantes del área de servicio, costos, horarios, etc.) ejecutando la entrega de la misma manera que si fuera en el distribuidor. Es importante nunca olvidar reconfirmar con el cliente el horario de entrega, justo un día antes de la fecha programada.

4.8.6 PREPARACIÓN DE LA ENTREGA DEL VEHÍCULO

En ninguna circunstancia deberá entregarse el vehículo al cliente si tiene rayones, daños, faltantes (ejemplos: gato, triángulos reflectores), si no se ha sometido a una inspección final por parte del APV en conjunto con el coordinador de ventas, teniendo como objetivo asegurar que se encuentre en perfectas condiciones y que se haya instalado el equipo adicional (si aplica).

Esta inspección deberá llevarse a cabo por lo menos 24 horas antes de la entrega junto con el coordinador de entregas, para permitir la corrección de cualquier error que se llegara a presentar. Ningún vehículo deberá liberarse hasta que se haya verificado en la última inspección. La inspección final se realiza por parte del APV

con el coordinador de entregas, ambos deben verificar que todo lo siguiente se encuentre listo:

- Previa mecánica (en perfecto estado mecánico).
- Previa estética (en perfecto estado exterior).
- Tapetes.
- Equipo adicional instalado (si aplica).
- Llaves con duplicados.
- Llanta de refacción.
- Gato.
- Encendedor (si aplica).
- Factura del vehículo (si aplica).
- Carta factura (si aplica).
- Contrato de crédito (si aplica).
- Factura de accesorios (si aplica).
- Autorización de salida.
- Póliza de seguro (si aplica).
- Contrato de extensión de garantía (si aplica).
- Placas y/o permiso de circulación (si aplica).
- Garantía extendida (si aplica).
- Cuaderno de información de la garantía y programa de mantenimiento.
- Asistencia vial.
- Obsequios.

El APV y coordinador de entregas deberán asegurarse de que el vehículo se encuentre cerrado, estacionado en un lugar limpio y techado hasta el momento de la entrega. Si ocurre algún problema durante la revisión final, el coordinador de entregas deberá solicitar la reparación o corrección del problema con el área de servicio.

Bajo ninguna circunstancia el cliente debe llegar al distribuidor y descubrir que no se encuentra todo listo para llevar a cabo la entrega.

Dos horas antes de la entrega, los siguientes asuntos deberán ser organizados por el coordinador de entregas:

- Vehículo en área de entrega.
- Área de entrega preparada.
- Última inspección del vehículo (por parte del APV).
- ½ Tanque de gasolina.
- Obsequios listos (**ver Anexo 11**).
- Todos los trámites administrativos.
- Firmas de salida, facturación.

Una excelente práctica será cubrir el vehículo con una manta para hacer la entrega emotiva, como se hace cuando se hace un lanzamiento de vehículo ante medios de comunicación.

4.8.7 RECEPCIÓN DEL CLIENTE Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO

La Hostess es responsable de recibir al cliente y a sus acompañantes de manera cálida, dando la bienvenida al distribuidor, preguntando el nombre del cliente y el motivo de su visita, al identificar que es para la entrega de un vehículo nuevo Nissan, felicitarles y preguntar quién es su Asesor Profesional de Ventas, mientras lo(s) guía a la sala de espera, ofreciendo algo de beber e informarles que en un momento su asesor estará con ellos para comenzar con la entrega del vehículo.

El Asesor Profesional de Ventas debe estar al tanto de la llegada del cliente debido a que se encuentra programada la entrega y así dar atención inmediata

posterior a la Hostess, en caso de no ser así la Hostess dará aviso al Asesor Profesional de Ventas de la llegada del cliente al distribuidor.

En el caso de que el cliente venga acompañado con niños, estos deben ser llevados al área de juegos siendo supervisados por personal del distribuidor, teniendo en el área de juegos, caramelos, lápices promocionales (obsequios) y hojas para que los niños, puedan dibujar.

El Asesor Profesional de Ventas lo(s) guía al sitio destinado para informarle(s) de cómo se realizará el proceso de la entrega (tiempo destinado, pasos a seguir, entrega de documentos, entrega física del vehículo) y comenzar con el mismo, es muy importante hacer referencia a los acompañantes del cliente.

El APV debe entregar una copia de un Check List de entrega (**ver Anexo 10**) al cliente para que le sirva solo a modo de guía.

4.8.8 ENTREGAR Y EXPLICAR DOCUMENTACIÓN

El primer paso que se debe realizar es la entrega de documentación:

- Factura del vehículo (si aplica).
- Carta factura (si aplica).
- Contrato de crédito (si aplica).
- Factura de accesorios (si aplica).
- Autorización de salida.
- Póliza de seguro (si aplica).
- Contrato de extensión de garantía (si aplica).
- Placas y/o permiso de circulación (si aplica).
- Garantía Extendida (si aplica).
- Manual del Propietario.

- Cuaderno de Información de la Garantía y Programa de Mantenimiento.
- Asistencia Vial.
- Tarjetas de Presentación de Gerente General, Servicio, Refacciones, Ventas, APV.

En el caso en específico de los siguientes documentos, la explicación debe ser la siguiente:

1. Manual del propietario: Dar explicación del índice del manual del propietario, cómo se utiliza.
2. Cuaderno de información de la garantía y programa de mantenimiento:
 - Explicar que el primer mantenimiento sugerido es a los 5,000 km (preventivo), en condiciones normales de manejo los vehículos PICK UP y TSURU, los primeros servicios deberán realizarse cada 5,000 km o 3 meses y después en intervalos de 10,000 km o 6 meses.
 - Segundo mantenimiento (obligatorio para conservar garantía) es a los 10,000 Km.
 - Los mantenimientos siguientes (obligatorios para conservar la garantía) serán en intervalos de 10,000 km, los requisitos para obtener la garantía es realizar los servicios dentro del tiempo y kilometraje especificado en el programa de mantenimiento y realizados en sucursales y centros de servicio autorizados.
 - Explicar que la Red de Distribuidores Nissan garantiza toda reparación hecha en sus talleres de servicio a nivel nacional.
 - Explicar y mostrar que en el cuaderno viene una lista de distribuidores, sucursales y centros de servicio autorizados.
 - Cubre los servicios de mantenimiento preventivo por 3 meses o 5,000 km (lo que ocurra primero).

- En reparaciones garantiza este concepto por 6 meses o 10,000km, lo que ocurra primero.
- Todo lo anterior a partir de la fecha y kilometraje de las reparaciones hechas, sin cargo para el cliente en materia de mano de obra y refacciones.
- Póliza valida en cualquier distribuidor Nissan.
- Mostrar las páginas donde se lleva el registro para verificación del servicio, donde se coloca el sello, firma, kilometraje, fecha, no. de orden de reparación, para poder hacer valida la garantía de mantenimiento.

3. Garantía del vehículo nuevo Nissan:

- Periodo de la garantía de 36 meses o 60,000 km lo que ocurra primero, para todas sus piezas y componentes, con excepciones*.
- Garantía contra corrosión, partes metálicas de la carrocería (toldo, puertas, salpicadera, cofre, cajuela, defensas y tolvas), hasta por 60 meses sin límite de kilometraje, con excepciones*.
- Garantía de llantas, radios, toca cintas y reproductor de discos compactos, los centros de servicio autorizados Nissan se encargaran de tramitar directamente con el representante local del fabricante.
- Garantía del aire acondicionado hasta 36 meses o 60,000 km.
- Garantía del acumulador de equipo original hasta 36 meses o 60,000 km.
- Ajustes en carrocería que no requieran el cambio de partes están cubiertas en los primeros 12 meses sin límite de kilometraje.

Excepciones*:

- Daños, fallos o corrosión debidos a accidentes, uso inapropiado o alteraciones.
- Desgaste por uso normal en partes componentes tales como: balatas, pastillas de freno, disco de embrague, plumillas limpia para brisas (que son afectados directamente por hábitos de manejo).

- Cuando se alteren o modifiquen las especificaciones originales del vehículo (modificación en suspensión, sistema de alimentación de combustible).
- Cuando su uso no se haga en circunstancias normales, por ejemplo, competencias o carreras deportivas, arrancones, competencias en lugares inadecuados.
- Explicar al cliente que en caso de tener dudas al respecto existe una línea del centro de atención a clientes 01 800 9 NISSAN (647726).

4. Asistencia Vial:

- Asistencia vial las 24 horas los 365 días del año sin costo llamando al 01-800-949-6000 durante 3 años sin límite de kilometraje.
- Envío y pago de remolque.
- Envío y Pago por los servicios de un técnico.
- Pago de hotel por incidente técnico.
- Pago de automóvil rentado para traslado a origen o destino.
- Asistencia en caso de accidente, incluso el pago de boleto de avión para un familiar.

Adicionalmente, se asegura de que el cliente firme todos los documentos que lo requieran (salida, etc.). Durante todo el proceso de explicación, el asesor deberá animar al cliente a hacer preguntas y contestar las mismas acordeamente.

Después de explicar toda la documentación necesaria, el Asesor Profesional de Ventas revisa el Check List de entrega con el cliente explicando que el formato ha sido diseñado para asegurar una entrega perfecta, solicitando la firma de conformidad del cliente, firmando también el APV y el coordinador de entregas.

4.8.9 PRESENTACIÓN DEL PERSONAL DE POSTVENTA

El APV presentará con el cliente al personal del área de servicio, ya sea al gerente de servicio o al Asesor Profesional de Servicio (APS). Para ello, el APS/Gerente deberá acudir al lugar en el que se encuentren el Asesor Profesional de Ventas y el cliente. Previamente han de estar informados por el coordinador de entregas.

La presencia del Asesor Profesional de Servicio es de carácter obligatorio en el proceso de entrega, ya que junto con el Asesor Profesional de Ventas, darán un recorrido de reconocimiento al cliente en el área de servicio para que el cliente la conozca, sepa a quién buscar y a dónde ir en el caso que requiera servicio.

Esto le permite al APV mantenerse enfocado en lo que él hace mejor y vincular al cliente con personal del área de servicio quienes tienen los conocimientos de primera mano para resolver adecuadamente las necesidades del cliente en cuanto a postventa. El Gerente de Servicio/APS será presentado y deberá entregar una tarjeta de presentación y reforzar los puntos más importantes de mantenimiento, como lo son:

- Mostrar organigrama del área de servicio.
- Horarios del área de servicio.
- Paquetes de mantenimiento.
- Costos de mantenimiento.
- Garantías (condiciones, coberturas).
- Proceso de citas.
- Finalmente, el Asesor de Servicio/Gerente de Servicio le entrega al cliente sumado a la tarjeta de presentación, información impresa de los puntos anteriores (folleto promocional).
- Es indispensable mostrar al cliente donde se encuentra el mostrador de refacciones y presentar al personal en turno.

4.8.10 ENTREGA FÍSICA DEL VEHÍCULO

Para iniciar la entrega física del vehículo, el Asesor Profesional de Ventas realizará un proceso similar al llevado a cabo en la demostración estática con un orden distinto que es el siguiente:

1. El APV en conjunto con el cliente, caminan alrededor del vehículo y revisan que esté limpio y libre de golpes o rayones.
2. Se da explicación de la operación de las llaves (sean control remoto u operación manual).
3. Apertura de cajuela (con llavero) ya sea a distancia o con llave, posición del gato, triángulos reflejantes llave para birlos de las llantas.
4. El APV se dirige al interior del vehículo pidiendo al cliente que permanezca afuera para que verifique el correcto funcionamiento de luces delanteras y traseras, direccionales y limpia parabrisas.
5. Invita a subir al cliente en el lado del piloto y el APV en el lado del copiloto dando explicación del funcionamiento de:
 - Operación de luces, direccionales y limpia parabrisas.
 - Aire acondicionado.
 - Radio (programación), hora del vehículo.
 - Indicadores del panel de instrumentos.
 - Acomodo de espejos, asientos, cristales y apertura interior de cajuela.
 - Explicación de computadora de viaje.
6. Se muestra cómo se abre el cofre desde adentro del vehículo para posteriormente descender y explicar la medición de niveles.
7. Se muestra dónde se encuentra el tapón de la gasolina, qué tipo de gasolina utiliza, modo de apertura del tapón.

El APV explica todos los detalles y controles relevantes del vehículo nuevo siguiendo el Check List de entrega de vehículos nuevos y la petición individual del cliente. Mientras que está explicando todos los detalles del vehículo, el APV

deberá tomar el tiempo necesario para que el cliente se familiarice con ellos. En caso de que ocurra algún problema durante la presentación del vehículo, el APV deberá disculparse y apuntar el problema en el Check List de entrega para un seguimiento y una solución inmediata.

4.8.11 APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SALIDA

El Asesor Profesional de Ventas solicita al cliente firma de conformidad en Check List de entrega de acuerdo a lo recibido (documentación y explicaciones correspondientes) durante el Proceso. El Check List de entrega es firmado por cada vehículo que se entrega y será guardado por el área de ventas en el expediente del cliente.

El gerente de ventas se presenta con el cliente y sus acompañantes entregando su tarjeta de presentación y poniéndose a su disposición, dando una felicitación por la adquisición de su vehículo nuevo Nissan esto en compañía de la fuerza de ventas que se encuentra disponible, mientras que el APV o gerente de ventas entrega un obsequio promocional.

La encuesta de satisfacción es aplicada por medio del departamento de Mercadotecnia o ADPC, que será contestada objetivamente por el cliente para medir el grado de satisfacción. Al terminar lo anterior se explicará al cliente que existe una empresa que colabora con Nissan Mexicana en la medición de la satisfacción al cliente, por lo cual es probable que el cliente reciba una llamada para medir la satisfacción al cliente durante el proceso de venta entregando la tarjeta de encuesta ISV. El APV entregará la tarjeta de IPSOS-BIMSA (**ver Anexo 13**).

4.8.12 DESPEDIDA

El APV y el gerente de ventas se despiden cordialmente del cliente y de sus acompañantes entregando su tarjeta de presentación y poniéndose a su futura disposición, dando una Felicitación por la adquisición de su vehículo nuevo Nissan esto en compañía de la fuerza de ventas.

Mejores prácticas:

- Tomar una foto del cliente con su nuevo vehículo que puede ser entregada en el momento o puede ser enviada posteriormente provocando un contacto posterior con el cliente.
- Realizar un pequeño brindis (puede ser con refresco) con el cliente y sus acompañantes, celebrando la compra del nuevo vehículo.

4.8.13 REGISTRO DE LA ENTREGA EN CRM O SICOP

Después de que el cliente haya abandonado la distribuidora el Asesor Profesional de Ventas actualiza el CRM o SICOP con la fecha de entrega para programar el seguimiento.

4.8.14 REPORTAR VENTA EN RCN Y ACTUALIZAR INVENTARIO

La venta es reportada por el EPCI en el RCN, y se encarga de actualizar el inventario disponible.

4.9 SEGUIMIENTO

Tabla 4.11 Seguimiento.

Objetivos	Responsabilidades gerenciales	Puestos involucrados	Herramientas
Verificar el nivel de satisfacción posterior a la entrega del vehículo	Dar seguimiento y evaluar el proceso de seguimiento	Gerente de Ventas Asesor Profesional de Ventas (APV)	CRM o SICOP
Resolver dudas, insatisfacciones			
Establecer una relación comercial a largo plazo, generando fidelidad			

El comienzo de una relación comercial duradera se da en el momento de entregar el vehículo y esta relación es reforzada por medio del seguimiento.

El seguimiento es vital ya que nos sirve para brindar un excelente nivel de servicio, conseguir referidos y generar fidelidad del cliente hacia la marca.

En la **Figura 4.15** se puede observar el diagrama de flujo del proceso de seguimiento:

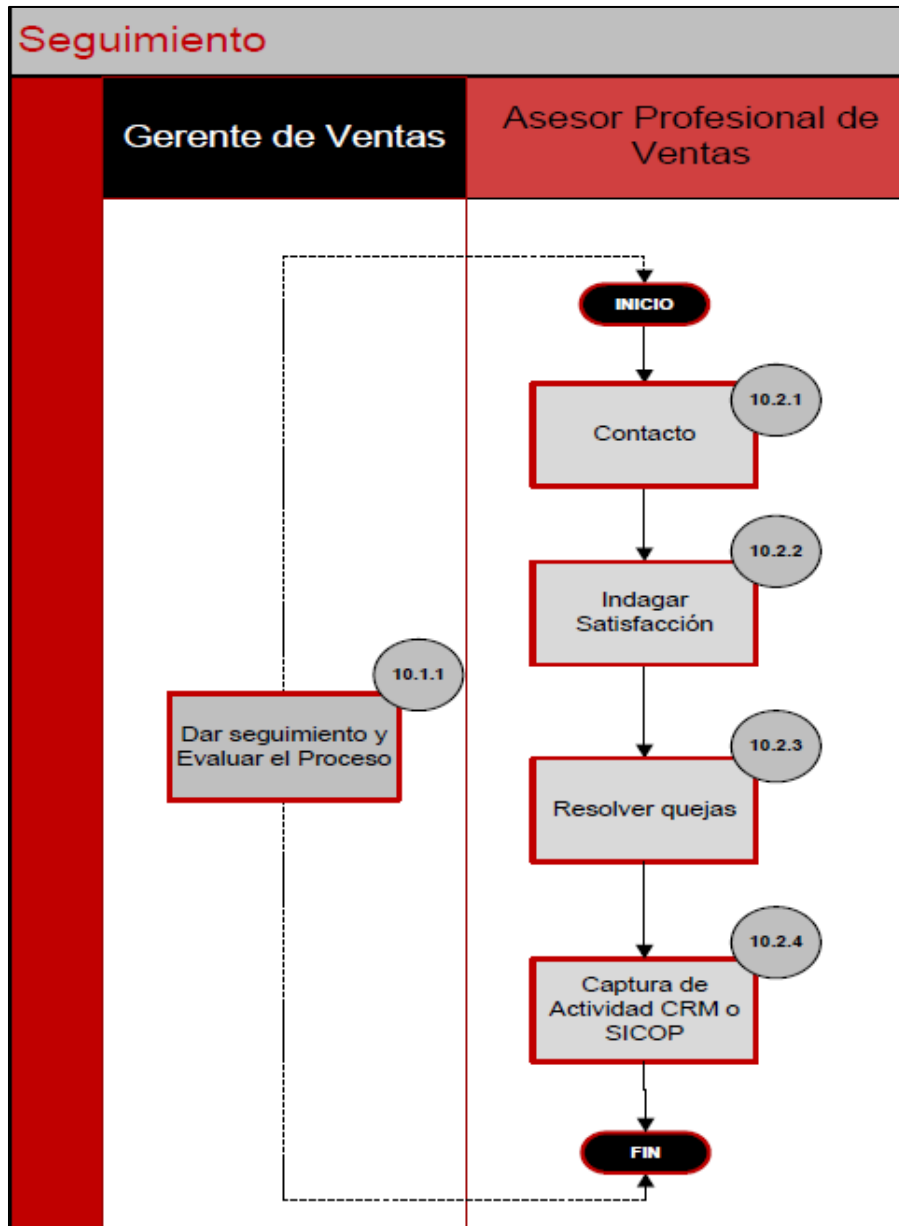


Figura 4.15 Diagrama de flujo del proceso de seguimiento.

4.9.1 DAR SEGUIMIENTO Y EVALUAR PROCESO DE SEGUIMIENTO

El proceso de seguimiento se considera exitoso cuando:

- El cliente esté satisfecho con el vehículo y no tiene más preguntas.

- El cliente menciona quejas con el vehículo o el proceso de ventas y esas inquietudes pueden ser solucionadas exitosamente.
- El cliente se hace consciente de que tanto el APV como el distribuidor se preocupan por él también después de la adquisición del vehículo.

Debido a la importancia del seguimiento para fidelizar al cliente, el gerente de ventas deberá medir lo siguiente:

- Vehículos entregados vs llamadas de seguimiento.
- El cumplimiento de este indicador debe ser al 100%.

4.9.2 CONTACTO

En esta etapa del proceso el APV debe realizar los siguientes contactos telefónicos con el cliente:

- Primera llamada: 48 a 72 horas. Preguntando acerca de la satisfacción del cliente y posibles dudas y realizar la cita para el primer mantenimiento.
- Segunda llamada: 3 meses.
- Tercer contacto: 6 o 7 meses. (**ver Anexo 14**).

Las dos últimas llamadas deberán ser enfocadas a conocer el nivel de satisfacción del cliente, informar de promociones y solicitar referidos. Antes de realizar la llamada de seguimiento de venta, el consultor de ventas deberá revisar los datos recopilados del cliente en cuanto a:

- Especificaciones del vehículo.
- Fecha de entrega.
- Intereses especiales, familia, hobbies, etc.

4.9.3 RESOLVER QUEJAS

Cuando el cliente expresa alguna insatisfacción o queja, el APV debe identificar el problema y los hechos para aclarar la insatisfacción del cliente, solicitando toda la información posible a cerca de la inquietud, escuchando los detalles del problema y haciendo preguntas basadas en los hechos, según la técnica de preguntas: Quién, qué, dónde, cuándo y cómo.

Si es una insatisfacción se puede resolver directamente por el APV, quien deberá inmediatamente realizar acciones para resolver el problema:

- En caso que la queja o la insatisfacción es a cerca del vehículo, el APV toma las acciones correctivas de inmediato.
- Contactar al cliente para investigar su nivel de satisfacción con la resolución.
- En caso de no poder solucionar el inconveniente el APV debe contactar al gerente del área correspondiente.

4.9.4 CAPTURAR INFORMACIÓN EN CRM O SICOP

El APV debe capturar todo lo dicho por el cliente en las llamadas de seguimiento, así como capturar las fechas de futuro contacto.

**CAPÍTULO 5. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000 AL ISO 9001:2008
PARA LA RECERTIFICACIÓN Y MEJORAMIENTO EN EL
ÁREA DE VENTAS**

5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 (MC - SG – 01)

Después de realizar un análisis comparativo entre las normas ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008 se detectaron los requisitos faltantes y aplicables para la actualización del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (ver **Tabla 3.4**), los cuales se mencionan a continuación (entre paréntesis se menciona la referencia acorde a la norma ISO 9001:2008):

1. Listado de requisitos legales (1.1).
2. Check list de cumplimiento de requisitos legales (1.1 y 1.2).
3. Fundamentos y vocabularios ISO 9000:2005 (2).
4. Plan para determinar los procesos (4.1).
5. Check list para el control de procesos externos (4.1).
6. Control de documentos externos (4.2.3).
7. Procedimiento para el control de registros (4.2.4).
8. Minuta de designación del ADPC (5.5.2).
9. Procedimiento de reclutamiento y selección (6.2.2)
10. Procedimiento de capacitación (6.2.2).
11. Check list post entrega - seguimiento 48 hrs (7.2.1).
12. Procedimiento de auditorías internas (8.2.2).
13. Check list de servicio (previa entrega) (7.5.3 y 8.2.4).
14. Procedimiento de control de producto no conforme (8.3).
15. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (8.5.2 y 8.5.3).
16. Formato de control de acciones preventivas y correctivas (grado de eficacia) (8.5.2 y 8.5.3).

Además de los puntos antes mencionados, se agregó el texto que fue adicionado en la nueva norma y se eliminó lo que fue suprimido. Así mismo se incluyeron los nuevos procedimientos y la descripción de puestos. **Se limita la adición de los procedimientos, los instructivos y los mapas de procesos existentes (mencionados en el SGC) ya que son documentos propiedad de la empresa y**

está prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización de la misma.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 1 DE 46

ÍNDICE

	Página
1 INTRODUCCIÓN	4
2 OBJETIVO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
2.1 Objetivo	6
2.2 Alcance	6
2.2.1 Exclusiones	7
3 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	8
3.1 Definiciones	8
3.2 Abreviaturas	10
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
4.1 Requisitos generales	10
4.2 Estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad	13
4.2.1 Generalidades	13
4.2.2 Manual de calidad	14
4.2.3 Control de documentos	15
4.2.4 Control de registros	15
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	16
5.1 Compromiso de la Gerencia General	16
5.2 Enfoque al cliente	17
5.3 Política de Calidad	17
	166

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 2 DE 46

5.4 Planeación	18
5.4.1 Objetivos de Calidad	18
5.4.2 Planeación del Sistema de Gestión de Calidad	19
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	20
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	20
5.5.2 Representante de la Gerencia General	20
5.5.3 Comunicación interna	21
5.6 Revisión por la Gerencia General	22
6 GESTIÓN DE RECURSOS	23
6.1 Provisión de recursos	23
6.2 Recursos humanos	24
6.2.1 Competencia, conciencia y capacitación	24
6.2.2 Reclutamiento y selección	24
6.2.3 Capacitación	24
6.2.4 Conciencia	25
6.3 Infraestructura	26
6.3.1 Equipo e instalaciones	26
6.3.2 Hardware y software	26
6.4 Ambiente de trabajo	27
6.4.1 Sala de exhibición	27
6.4.2 Áreas de venta	27
6.4.3 Áreas administrativas	28
7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO	28
7.1 Planificación para la realización del producto/servicio	28
7.2 Procesos relacionados con el cliente	30

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG – 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 3 DE 46

7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio	30
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto/servicio	
7.2.3	Comunicación con el cliente	32
7.3	Diseño y desarrollo	33
7.4	Compras	33
7.4.1	Proceso de Compras	33
7.4.2	Datos de Compras	34
7.4.3	Verificación del producto / servicio adquirido	34
7.5	Prestación del servicio	35
7.5.1	Control de la prestación del servicio	35
7.5.2	Validación de procesos para la prestación del servicio	36
7.5.3	Identificación y trazabilidad	36
7.5.4	Propiedad del cliente	37
7.5.5	Conservación del producto/servicio	38
7.6	Control de los dispositivos de monitoreo y medición	38
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	39
8.1	General	39
8.2	Monitoreo y medición	39
8.2.1	Satisfacción del cliente	39
8.2.2	Auditorías internas	40
8.2.3	Monitoreo y medición de los procesos	41
8.2.4	Monitoreo y medición del producto/servicio	41
8.3	Control de producto / servicio no conforme	42
8.4	Análisis de datos	43
8.5	Mejora	45
8.5.1	Mejora continua	45

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 4 DE 46

8.5.2 Acciones correctivas	45
8.5.3 Acciones preventivas	46

1. INTRODUCCIÓN

La empresa Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (CHESA) fue fundada el 29 de Octubre de 1976, por el empresario Sixto González González, el Ing. José Eduardo González Rovelo y el Lic. Sixto González Rovelo.

El surgimiento de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (CHESA) se lleva a cabo por iniciativa del Ing. José Eduardo González Rovelo quien después de laborar por varios años en la ciudad de México, en varias empresas relacionadas con la industria automotriz (Spicer fabricante de partes para automóviles y Ford Motor Company), decide regresar y poner en beneficio de su ciudad natal los conocimientos aprendidos.

En sus inicios se distribuían modelos de la marca Renault (R5, R8 y R12), siendo un Renault 5 y un Renault 12 los primeros autos vendidos a clientes en la ciudad de Yajalón. A partir de 1984 se empiezan a distribuir modelos tipos Datsun y de 1988 a la fecha modelos NISSAN.

En un principio contaba con una plantilla de 10 empleados y se encontraba localizada en las actuales instalaciones. Sin embargo, no tenía el espacio territorial con el que hoy en día dispone, sólo abarcaba las áreas de taller y exhibición de vehículos nuevos.

El personal directivo era:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 5 DE 46

- Gerente General: Ing. José Eduardo González Rovelo
- Gerente de Ventas, Autos usados y SICREA: Jorge León Santiago
- Gerente Administrativo: Sra. Martha Díaz Valera
- Gerente de Contabilidad: CP. Javier Franco Gómez
- Gerente de Servicio: Carlos Bermúdez
- Gerente de Refacciones: Eduardo Zapata

Actualmente, la empresa ha aumentado en un 80 % la plantilla y triplicado el espacio territorial, la estructura organizacional está conformada de 9 áreas: Taller, Refacciones, Hojalatería y Pintura, Calidad, CrediNissan Sicrea, Seminuevos, Mercadotecnia, Ventas y Caja.

CHESA pertenece al Grupo Empresarial PROSUR, integrado por Mayoreo, Calzamoda, Panadería Doña Isabel, Súper Bodega, Súper Cava, Vendo Fácil, Maprisa. Actualmente el grupo PROSUR cuenta con 600 empleados.

CHESA ha recibido múltiples reconocimientos:

- Doble premio 2002 y 2003 de Nissan Mexicana por ser una de las 10 distribuidoras a nivel nacional que más comprometidas están con la calidad de servicio a clientes (I.S.C.).
- Reconocimientos de NISSAN MEXICANA en varias ocasiones por alcanzar objetivos mensuales de ventas.
- Reconocimiento por venta de autos y ganadores del viaje a Japón.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 6 DE 46

2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 Objetivo

La Gerencia General de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V., ha establecido el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), con el propósito de que sea una herramienta necesaria para:

- Demostrar la capacidad de proporcionar un servicio que cumpla consistentemente con los requerimientos de nuestros clientes, de NISSAN Mexicana (NMEX) y legales (**ver Anexo 16 “Requisitos legales” y Anexo 17 “Check list de cumplimiento de requisitos legales”**) que sean aplicables a sus procesos.
- Satisfacer las necesidades de los clientes a través de la aplicación efectiva del sistema.

2.2 Alcance

El presente manual describe el SGC de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V, bajo el modelo de la norma internacional ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos“, aplicable a los procesos identificados en la figura de la sección 4.1, necesarios para la “Venta de vehículos nuevos”.

El servicio es aplicable a través del siguiente centro de trabajo:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 7 DE 46

Tabla 1. Aplicación.

Sitio	Dirección	Procesos que se desarrollan
Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (Matriz)	Carretera Panamericana Km. 1169, Col. Fátima, C.P. 29260, San Cristóbal de las Casas, Chiapas.	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Venta Tradicional • Proceso de Mercadotecnia • Proceso de Financiamiento Credi Nissan • Proceso de SICREA • Proceso de Control de Inventarios • Proceso de Inspección y Almacenamiento • Proceso de Seguros • Proceso de Administración de Ventas • Proceso de Dirección • Proceso de Reclutamiento y Selección • Proceso de Capacitación • Proceso de Sistemas

2.2.1 Exclusiones

Por las características propias del servicio, se han considerado las siguientes exclusiones para el SGC:

- Diseño y desarrollo: Éste requisito de la norma no aplica para el SGC, debido a que la razón del servicio no es desarrollar métodos de comercialización de vehículos. El establecimiento de los métodos de comercialización, se deriva del resultado de la planeación de la realización del producto / servicio (Ver sección 7.1).
- Validación de procesos para la prestación del servicio. Este requisito de la norma no aplica para el SGC, debido a que los procesos relacionados con la prestación del servicio son verificados en cada una de sus etapas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 8 DE 46

- Control de los dispositivos de monitoreo y medición. Este requisito de la norma no aplica para el SGC, debido a que no existen dispositivos de seguimiento y medición que sean utilizados para medir directa o indirectamente las características que debe cumplir el producto / servicio intencionado.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 Definiciones

Las definiciones fueron obtenidas de la norma ISO 9000:2005:

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 9 DE 46

Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Sistema de Gestión de Calidad: Serie de elementos que interactúan o que están interrelacionados, para establecer y cumplir con una Política y Objetivos, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Mapa General de Procesos: Representación gráfica de todos los procesos identificados para el Sistema de Gestión de Calidad.

Producto: Resultado de un proceso.

Nota: Para la Norma ISO 9001:2008 el término “producto” se aplica únicamente a:

- a) El producto intencionado para, o requerido por un cliente.
- b) Cualquier resultado previsto resultante de los procesos de realización del servicio.

Producto / servicio: Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo: una actividad realizada sobre un producto tangible (por ejemplo, reparación de un automóvil).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 10 DE 46

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

3.2 Abreviaturas

ADPC: Administrador de Procesos de Calidad.

APS: Asesor Profesional de Servicio.

APV: Asesor Profesional de Ventas.

EPCI: Especialista en planeación y Control de Inventarios.

ISV: Índice de Satisfacción de Venta.

NMEX: Nissan Mexicana.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

En Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V. se cuenta con un SGC, el cual ha sido planeado, documentado, implementado y es mantenido para mejorar continuamente el servicio de venta de vehículos nuevos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008.

Para la identificación de los procesos se convocó a los gerentes de las áreas relacionadas con la venta de vehículos (Recursos humanos, Calidad, Mercadotecnia, Almacén, Finanzas y seguros, Ventas) a una junta para determinar

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 11 DE 46

los procedimientos involucrados en la venta de acuerdo a la experiencia en el campo de cada uno.

Como resultado de la junta y siendo congruentes con el enfoque basado en sistemas, se identificaron para el área de ventas, los procesos señalados en la **Figura 1.**

En la figura se muestra la secuencia de los procesos y algunas interacciones básicas entre ellos; sin embargo, la descripción detallada de las interacciones entre los procesos del SGC se encuentra en cada uno de los Mapas de Procesos.

Los procesos a los que se han hecho referencia, incluyen los procedimientos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del servicio y la medición, al análisis y la mejora.

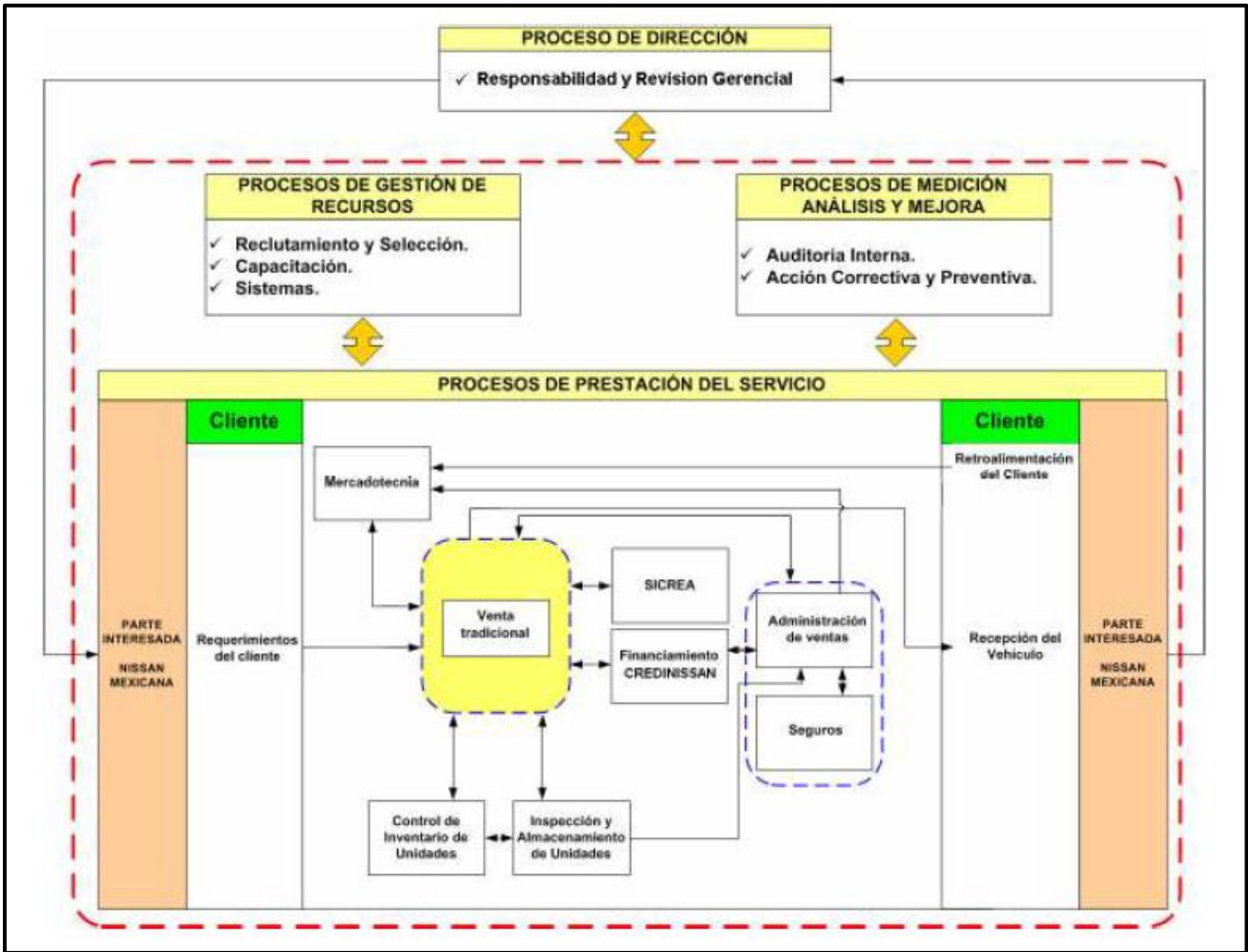


Figura 1. Mapa General de Procesos del SGC.

El Índice de Satisfacción en Ventas (ISV) es un proceso que se realiza de manera externa por la empresa IPSOS BIMSA, quien mensualmente envía los resultados al ADPC para que realice el análisis de los mismos y de informe al Gerente

General, para conocer el grado de eficacia que ha tenido en el mes la fuerza de ventas en relación a la satisfacción de los clientes (**ver Anexo 18 “Check list**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 13 DE 46

para el control de procesos externos” y Anexo 19 “Formato para el control de documentos externos”).

4.2 Estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad

4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC incluye:

a) Declaraciones documentadas de la política de calidad (Ver sección 5.3) y objetivos de la calidad (Ver sección 5.4.1).

b) Manual de Gestión de Calidad (SGC).

c) Procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2008:

- Elaboración de Documentos (PR-SG-01)
- Control de documentos (PR-SG-02).
- Control de registros (PR-SG-03).
- Auditorías internas (PR-SG-04).
- Control de producto / servicio no conforme (PR-SG-05).
- Acciones correctivas y preventivas (PR-SG-06).

d) Documentos requeridos por Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V, para asegurar la efectiva planeación, operación y control de los procesos que han sido identificados en la **Figura 1**, tales como:

- Mapas de proceso.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 14 DE 46

- Procedimientos.
- Instructivos requeridos para la realización específica de actividades particulares.
- Formatos necesarios para registrar información requerida por la Norma ISO 9001:2008 y por Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V.

e) Documentación de NMEX (Manuales, circulares, boletines, etc.).

Los lineamientos para elaborar el Manual de Gestión de Calidad, mapas de proceso, procedimientos e instructivos, se encuentran establecidos en el **“Procedimiento de elaboración de documentos” (PR-SG-01)**.

4.2.2 Manual de Calidad (SGC)

El Manual de Gestión de la Calidad de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V; Incluye:

- El alcance del SGC, el cual considera los detalles y justificación de las exclusiones que se aplican al sistema (Ver sección 2.2).
- La referencia a los procedimientos establecidos para el SGC.
- La descripción de la interacción entre los procesos del SGC, lo cual está referenciado en la **Figura 1**, los mapas de proceso y en su caso en los procedimientos aplicables a cada proceso.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 15 DE 46

4.2.3 Control de Documentos

Los documentos que integran el SGC (Ver sección 4.2.1) son controlados conforme a lo descrito en el “**Procedimiento de control de documentos (PR-SG-02)**”, en el cual se describen las disposiciones para:

- a) Aprobar los documentos en forma adecuada, antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando existan modificaciones a los procesos y actualización para su mejora o ajuste y aprobarlos nuevamente.
- c) La identificación de los cambios y el estado de revisión vigente de los documentos.
- d) La disponibilidad de las ediciones pertinentes de los documentos aplicables en los puntos de uso.
- e) Conservar los documentos legibles y fácilmente identificables.
- f) Controlar los documentos de origen externo.
- g) La prevención del uso no intencionado de los documentos obsoletos y la identificación adecuada, en caso de que se conserven para cualquier propósito.

4.2.4 Control de registros

Los registros provenientes de las actividades del SGC se establecen, controlan y mantienen a través de lo establecido en el “**Procedimiento de control de registros**” (PR-SG-03).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 16 DE 46

Dicho procedimiento describe los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

Por medio de las auditorías internas se verifica que los registros se mantengan legibles, fácilmente identificables y disponibles.

5. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA GENERAL

5.1 Compromiso de la Gerencia General

El Gerente General de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V., proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo e implantación del SGC, así como para su mejora continua, a través de las siguientes acciones:

- a) Comunicando la importancia de cumplir con los requerimientos del cliente y las disposiciones de NMEX (Ver sección 5.5.3 y 5.6).
- b) Estableciendo y comunicando la política de calidad, la cual orienta los esfuerzos de la organización con respecto a la calidad (Ver sección 5.3).
- c) Estableciendo los objetivos de la calidad para las funciones y niveles relevantes de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V. (Ver sección 5.4.1).
- d) Conduciendo revisiones al desempeño del sistema de calidad (Ver sección 5.6).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 17 DE 46

- e) Revisando y asignando los recursos humanos y económicos necesarios para cumplir con los requerimientos del cliente y de NMEX, así como para el buen funcionamiento del sistema (Ver sección 6.1).

5.2 Enfoque al cliente

La política y objetivos de la calidad, así como los documentos del SGC han sido diseñados y elaborados con un enfoque hacia el cliente, con el propósito de asegurar que se cumplan los requerimientos convenidos y con esto incrementar la satisfacción del mismo.

Se tienen diseñados mecanismos para recibir retroalimentación del cliente a través de encuestas de satisfacción.

5.3 Política de calidad

El Gerente General de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V., como parte de su compromiso para calidad, ha establecido la siguiente política de calidad:

“Todos los que trabajamos en Chiapas Euromotriz desarrollamos nuestras actividades de manera eficiente con el fin de cumplir nuestros objetivos así como los requerimientos de nuestros clientes para lograr su lealtad a través de procesos controlados buscando la mejora continua y la rentabilidad de la empresa”.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 18 DE 46

El SGC ha sido desarrollado tomando como referencia dicha política, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio, motivo por el cual el Administrador de Procesos de Calidad, ayuda en su difusión para que sea comprendida a todos los niveles de la organización.

La “Política de Calidad” es dada a conocer a través de diversos medios, tales como:

- Comunicados (Correo electrónico).
- Juntas.
- Apoyos visuales.

La Política de Calidad es revisada para su continua adecuación durante las revisiones al sistema por parte de la Gerencia General (Ver sección 5.6) con la finalidad de mantenerla actualizada con base en los propósitos y las estrategias particulares de la organización.

5.4 Planeación

5.4.1 Objetivos de la calidad

Con el propósito de guiar los esfuerzos de la organización y tener congruencia con la Política de Calidad, el Gerente General de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V. establece durante los meses Octubre y/o Noviembre los “Objetivos de la Calidad”, con base en los lineamientos establecidos en el “**Procedimiento de responsabilidad de la Gerencia General**” (PR-RG-01).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 19 DE 46

5.4.2 Planeación del Sistema Gestión de Calidad

La planeación realizada para el desarrollo del SGC, considera las siguientes actividades:

- a) Identificación de los procesos para el SGC (**Ver Figura 1**).
- b) Elaboración de mapas para cada uno de los procesos identificados. Dichos mapas incluyen:
 - La descripción de la interacción entre los procesos del sistema.
 - Los recursos necesarios para la prestación del servicio.
- c) Elaboración de procedimientos, los cuales describen los criterios y métodos necesarios para asegurar que los procesos sean eficaces.

Cuando se presenten cambios en la organización (nuevos procesos, cambios organizacionales, tecnológicos, entre otros) que afecten al sistema, se toman como base los procesos identificados en la **Figura 1** para planear e implementar los cambios necesarios para mantener la integridad del sistema. Estos cambios se controlan a través de un “Plan de Trabajo”.

La definición y planeación de los objetivos de calidad, se realiza con base en los establecido en el “**Procedimiento de responsabilidad de la Gerencia General**” (**PR-RG-01**).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 20 DE 46

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La estructura organizacional y las líneas de autoridad en Chiapas Euromotriz S.A. de C.V., se encuentran establecidas en los **“organigramas establecidos en el Anexo 20”**. La autoridad del personal y su responsabilidad se establecen en las descripciones de puesto y en los documentos del Sistema.

5.5.2 Representante de la Gerencia General

El Gerente General de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V. ha nombrado como su representante a la persona que ocupe el puesto de Administrador de Procesos de Calidad (ADPC) (**ver Anexo 21 “Minuta de designación del ADPC”**), quien además de las responsabilidades inherentes a su puesto, tiene autoridad para:

- a) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos del SGC;
- b) informar a la Gerencia General sobre el desempeño del sistema de calidad en las revisiones planeadas y sobre cualquier necesidad de mejora que podría aplicarse en el sistema; y,
- c) asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 21 DE 46

5.5.3 Comunicación interna

El Gerente General se asegura que la comunicación interna dentro del SGC se realice de forma efectiva. Esta comunicación se divide en dos partes:

- Comunicación necesaria para la realización de los procesos y del sistema. Los métodos de comunicación entre el personal, necesarios para el buen desempeño de sus actividades, se determinan en los documentos del sistema, asegurando las interrelaciones con otras funciones de la organización.
- Comunicación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad. Se tienen definidos diversos métodos para asegurar la comunicación de temas relacionados con el Sistema de Calidad, con su efectividad y con información organizacional, los cuales permiten la transmisión de información entre el personal, del personal hacia la Gerencia General y de la Gerencia General hacia el personal.

Dentro de los métodos usados se encuentran:

- Reuniones de Mensuales: El Gerente General (tradicional) se reúne Mensualmente con el Gerente de Ventas, ADPC y Encargado de Mercadotecnia con el propósito de informar sobre las políticas de comercialización de NMEX, comentar de forma general la situación del mercado, publicidad, créditos, comentarios y quejas de los clientes que visitan el piso.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 22 DE 46

También es importante la retroalimentación de unidades de prospectos para la elaboración de requerimientos oportunos.

- **Comunicación Electrónica:** El Gerente General, mantiene una comunicación constante y rápida, a través de la utilización de la red interna o internet, con la cual puede enviar mails con comunicados importantes, o en su caso, invitar al personal a una reunión extraordinaria.
- **Red Telefónica:** El Gerente General y personal de la distribuidora, pueden comunicarse de forma oral mediante la utilización de la red telefónica, y es por esto que el personal puede comunicarse de un departamento a otro.

5.6 Revisión por la Gerencia General

El Gerente General realiza las revisiones al SGC a través de reuniones mensuales para determinar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, así como para determinar oportunidades de mejora y/o cambios que se requieran realizarle (Ver **“Procedimiento de Revisión Gerencial” PR-RV-01**).

De cada reunión que se realiza el Representante de la Gerencia General elabora el “Informe de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad” el cual debe hacer referencia a toda la información utilizada para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad así como los resultados que se obtuvieron y los acuerdos definidos.

Posteriormente el Representante de la Gerencia General distribuye el “Informe de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad” a los Gerentes Involucrados.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 23 DE 46

Dentro de los acuerdos se pueden encontrar actividades relativas a:

- a) La implementación de acciones correctivas y/o preventivas que aseguren el cumplimiento con lo planeado.
- b) La mejora de la eficacia del SGC y sus Procesos.
- c) La mejora del producto relacionada con los requisitos del cliente.
- d) Las necesidades de recursos para la mejora.

Los registros de las revisiones realizadas por el Gerente General, son controlados por el Representante de la Gerencia General, conforme a los lineamientos establecidos en el “**Procedimiento de control de registros**” (PR-SG-03).

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1 Provisión de recursos

En Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. se determinan y se proporcionan los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su efectividad.
- Incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento con sus requisitos.

Los recursos son solicitados, mediante una solicitud de recursos realizada a Gerencia General, por el departamento o personal involucrado, una vez que el gerente tiene dicha solicitud, verifica si procede y autoriza la asignación de los recursos solicitados.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 24 DE 46

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Competencia, conciencia y capacitación

El personal que realiza trabajo que afecta la calidad del servicio es competente con relación a una educación, capacitación, habilidades y experiencia apropiadas. Estos requisitos se encuentran definidos en las descripciones de puestos.

6.2.2 Reclutamiento y selección

Cuando se requiere cubrir una vacante, el responsable de reclutamiento y selección, se asegura que el personal seleccionado cubra la competencia que ha sido determinada en las descripciones de puesto y realiza el reclutamiento y selección con base en los lineamientos establecidos en el **“Procedimiento de reclutamiento y selección” (PR-RS-01)**.

El personal que es contratado o promocionado, es sometido a una evaluación que tendrá una duración de tres meses, en donde el Jefe Inmediato confirmará que los conocimientos y habilidades del personal evaluado, corresponden con lo establecido en su descripción de puesto. Durante dicha evaluación, el Jefe Inmediato supervisa las actividades del personal que ha sido asignado al puesto, hasta que los resultados de la evaluación sean satisfactorios.

6.2.3 Capacitación

La capacitación del personal se realiza con base en los lineamientos establecidos en el **“Procedimiento de capacitación” (PR-CA-01)**. La capacitación que se

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 25 DE 46

otorga en Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V., toma en cuenta los siguientes frentes, según sea aplicable:

- **Capacitación inicial:** Esta capacitación se proporciona al personal que es contratado o promocionado, con el propósito de dar a conocer los conocimientos básicos sobre la forma de trabajo y la aplicación de los controles necesarios para la realización del servicio en los procesos donde participe.
- **Capacitación dirigida.** Esta capacitación se proporciona a funciones específicas de acuerdo a los requerimientos establecidos en el “Plan integral de capacitación” de NMEX.
- **Capacitación abierta.** Esta capacitación se proporciona al personal que la requiera, tomando como base una detección de necesidades que se origina en proyectos, estrategias o la actualización de procesos o productos.

6.2.4 Conciencia

El Administrador de Procesos de Calidad, en coordinación con los Gerentes de Área, organizan pláticas dirigidas a todo el personal del área de ventas de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V., con el propósito de comunicar y reforzar la conciencia sobre la importancia de sus actividades y la forma como contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 26 DE 46

6.3 Infraestructura

6.3.1 Equipo e instalaciones

La infraestructura necesaria para la prestación del servicio tales como: muro de marca, stand de especificaciones del vehículo, sillones, cubículos, iluminación, etc., es determinada con base en los lineamientos establecidos en el “Manual de implementación de nueva imagen corporativa”, por lo que la Gerencia General tiene la responsabilidad de proporcionar los recursos necesarios para atender dichos requerimientos con base en lo establecido en la sección 6.1 del presente manual.

Adicionalmente en los mapas de proceso se identifican los equipos necesarios, tales como los autos de demostración.

El mantenimiento necesario para los equipos e infraestructura que ha sido determinada, se realiza con base en lo establecido en el **“Instructivo de preparación previa a la visita del cliente” (IT-VT-01)**.

6.3.2 Hardware y software

El hardware y software necesario, es identificado en los mapas de cada proceso. La gestión de su mantenimiento es realizado con base en las actividades descritas en el **“Procedimiento de sistemas” (PR-SI-01)**.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 27 DE 46

6.4 Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del servicio, toma en cuenta al personal de ventas y los sitios en la Distribuidora en donde se realizan los procesos de negociación de ventas: la sala de exhibición de vehículos, las áreas de venta, financiamientos, seguros y las áreas administrativas.

6.4.1 Sala de exhibición

La sala de exhibición está diseñada para destacar elegantemente los vehículos y accesorios. La combinación de iluminación natural y artificial es utilizada para crear un agradable ambiente de venta.

Para el acomodo de vehículos en la sala de exhibición, se proporciona un espacio adecuado entre vehículos, con el propósito de crear una bien organizada y balanceada exhibición. Así mismo los vehículos son ubicados con diferentes ángulos para una exhibición visualmente más atractiva y dinámica.

Para mantener la sala de exhibición limpia, se realizan las actividades indicadas en el **“Instructivo de preparación previa a la visita del cliente” (IT-VT-01)**.

6.4.2 Áreas de venta

Las áreas de negociación de ventas, están localizadas junto a la sala de exhibición, ofreciendo a nuestros clientes básicamente dos opciones de atención: en espacio abierto (primer contacto) y privado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 28 DE 46

6.4.3 Áreas administrativas

Las oficinas de financiamiento, seguros y SICREA, son áreas privadas en un ambiente no intimidatorio, claramente conectadas a las áreas de ventas, promoviendo un proceso de negociación relajado.

Las áreas de administración de Ventas se encuentran en áreas privadas e iluminadas.

Los Gerentes de Área se aseguran de que las condiciones de trabajo sean las adecuadas para la realización del servicio. En caso de ser necesario, gestionarán los recursos necesarios con el Gerente General para contar con las condiciones de temperatura, ventilación, iluminación y limpieza necesarias.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del producto / servicio

La planeación para el desarrollo de cada uno de los procesos de realización del servicio, parte de los procesos que han sido identificados en el “Mapa General de Procesos” (ver sección 4.1).

Como parte de la planeación de cada uno de los procesos de prestación del servicio, el Administrador de Procesos de Calidad, fungiendo como representante de la gerencia, asigna grupos de trabajo, los cuales tendrán como tarea identificar en un “Mapa de Proceso”, los siguientes elementos básicos:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 29 DE 46

- Dueño del proceso.
- Propósito o resultado que se busca con la realización del proceso.
- Determinación del producto o servicio generado en el proceso.
- Determinación de los requisitos de dicho producto o servicio.
- Recursos necesarios para la obtención del producto o servicio esperado.
- La determinación de la documentación (procedimientos, instructivos, documentación de NMEX, etc.) que dará soporte o describirá las actividades del proceso.

Para estos elementos que han sido manifestados por los grupos de trabajo, en los “Mapas de Proceso”, sus interfaces (interacciones) son gestionadas, con el personal involucrado, con el propósito de asegurar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Una vez que las interfaces hayan sido gestionadas, el ADPC junto con el dueño del proceso, desarrollan los procedimientos e instructivos necesarios, los cuales incluyen:

- Actividades de verificación, validación, monitoreo e inspección, según sean aplicables al servicio y en su caso en los propios vehículos.
- La determinación de los criterios de aceptación del producto / servicio.
- La determinación de los registros necesarios que proporcionarán evidencia de que los procesos y el producto / servicio, cumplen con los requisitos establecidos.

En los casos donde el proceso se involucra con algún objetivo de la calidad, se realiza la planeación indicada en el **“Procedimiento de responsabilidad de la**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 30 DE 46

Gerencia General” PR-RG- 01). Si como resultado de la planeación del objetivo, se determina la necesidad de hacer adecuaciones al proceso, éstas se llevarán al Mapa General de Procesos, Mapa de Proceso y al resto de la documentación aplicable.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto / servicio

Como una parte fundamental del enfoque al cliente, es importante conocer los requerimientos relacionados con el producto / servicio, los cuales son determinados considerando:

- Requisitos especificados por el cliente. Los requisitos especificados por el cliente se determinan según sea aplicable desde la etapa de consulta y hasta el cierre de una venta (Ver “**Proceso de venta tradicional” MP-VT-01**). Dichos requisitos consideran la determinación del tipo de vehículo, versión, accesorios, precio, plan de crédito, plazos, tiempo de entrega, etc.
- Requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido. Para que el cliente pueda hacer uso del vehículo, la Distribuidora tramita un permiso temporal (Carta Factura) para que el vehículo pueda transitar y el cliente pueda realizar los trámites correspondientes.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 31 DE 46

- Requisitos legales y regulatorios. Estos requisitos incluyen el cumplimiento al reglamento de tránsito local (placas, licencia de manejo y tarjeta de circulación).
- Requisitos determinados por la organización. Estos requisitos se determinan en la documentación emitida por NMEX para realizar la venta de vehículos (Manuales, Circulares y Boletines); y aquellos requisitos particulares de la Distribuidora, que se encuentran descritos en la documentación del sistema.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto / servicio

Los requisitos relacionados con el producto / servicio, son determinados y revisados de acuerdo a lo establecido en los procesos de **“Venta tradicional” (MP-VT-01)** y **“Administración de Ventas” (MP-AD-01)**. Dicho documento hace referencia a las actividades necesarias para asegurar que:

- Los requisitos del producto / servicio están claramente definidos.
- La Distribuidora tenga la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- Se resuelvan aquellos requisitos establecidos en los pedidos o contratos de financiamiento (éste último en caso de ser aplicable) que difieran de los expresados previamente.

Como resultado de la revisión de los requerimientos del cliente, se mantienen los registros necesarios de acuerdo a los lineamientos establecidos en el **“Procedimiento de control de registros” (PR-SG-03)**.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 32 DE 46

Cuando cambien los requisitos del producto / servicio, el Asesor Profesional de Ventas (APV), se asegura que los documentos pertinentes sean modificados y de que el personal relevante se entere de los cambios en los requisitos.

7.2.3 Comunicación con el cliente

En Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V., se tienen determinadas disposiciones para la comunicación con el cliente, relacionadas con:

- Información del producto: La información relacionada con el producto se proporciona al cliente a través de diversos medios, los cuales se describen en los **instructivos de “Consulta” (IT-VT-04), “Presentación del producto” (IT-VT-05) y “Prueba de manejo” (IT-VT-06).**
- Tratamiento de solicitudes: Esta información se proporciona al cliente en con base en las actividades descritas en los **instructivos de “Elaboración de la propuesta económica” (IT-VT-07) y “Cierre” (IT-VT-08).**
- Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas: El cliente, a través de una “Encuesta de Salida”, proporciona una retroalimentación sobre el servicio en el proceso de ventas, (Ver procedimiento de Venta Tradicional y Procedimiento de Mercadotecnia).

El cliente puede expresar su opinión, quejas y retroalimentación de su experiencia general del proceso de ventas, a través de la Encuesta de Seguimiento que se aplica al cliente dentro de las 48 hrs, posteriores a su compra, las actividades de

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 33 DE 46

dicho seguimiento, se establecen en el **Instructivo de Seguimiento (IT-VT-10)**, (ver Anexo 22 “Check list post entrega – seguimiento 48 hrs.”).

Por otra parte, personal de Mercadotecnia, da seguimiento a la venta de acuerdo a los lineamientos establecidos en el “**Procedimiento de mercadotecnia**” (PR-ME-01). Durante dicho seguimiento, el cliente puede expresar inconformidad por la prestación del servicio o problemas en su vehículo.

7.3 Diseño y desarrollo

Ver justificación de exclusión en la sección 2.2.1 del presente manual.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

En Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V. se tienen establecidos controles que aseguran que los productos o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados.

Las actividades para la Selección, Control, Evaluación y Revaluación de los proveedores se establecen en el **Instructivo de “Adquisición de Productos y Servicios” (IT-CO-01)**. El tipo y extensión de control ejercido sobre cada proveedor, producto o servicio adquirido depende del impacto de los mismos en la posterior realización del servicio.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 34 DE 46

7.4.2 Datos de compras

Los documentos de Compras manejados en Chiapas Euromotriz contienen información que describen claramente el producto y/o servicio ordenado, incluyendo:

- Requisitos para aprobar la aceptación de un producto o Servicio, procedimientos, procesos, equipo y personal.
- Cualquier requisito del sistema de gestión de Chiapas Euromotriz.
- Requisitos del sistema de Gestión de la Calidad.

Estos documentos están referenciados en el **Instructivo de “Adquisición de Productos y Servicios” (IT-CO-01)**.

7.4.3 Verificación del producto / servicio adquirido

La revisión de los vehículos se realiza de acuerdo a las actividades indicadas en los documentos correspondientes al **“Proceso de inspección y almacenamiento de unidades” (MP-IA-01)** y de acuerdo al **Instructivo de “Inspección de Unidades” (IT-IA-01)**.

La revisión de los documentos correspondientes al otorgamiento de un crédito o la contratación de una póliza de un seguro, se verifican de acuerdo a los lineamientos descritos en los **procesos de “Financiamientos” (MP-FN-01)** y **“Seguros” (MP-SE-01)** y bajo lo indicado en el **“Instructivo de Adquisición de Productos y Servicios” (IT-CO-01)**.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 35 DE 46

La revisión de los materiales para promociones y publicidad, se realiza de acuerdo a lo establecido en el “Instructivo de Adquisición de Productos y Servicios” (IT-CO-01).

7.5 Prestación del servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

La realización del servicio se efectúa de acuerdo a los lineamientos establecidos en los siguientes documentos:

Tabla 2. Documentos para la realización del servicio.

Mapa de proceso	Código
• Venta tradicional	MP-VT-01
• Mercadotecnia.	MP-ME-01
• Financiamiento.	MP-FN-01
• SICREA.	MP-SC-01
• Administración de ventas.	MP-AD-01 MP-AS-01
• Seguros.	MP-SE-01
• Inspección y Almacenamiento	MP-IA-01
• Control de Inventarios	MP-CU-01

En dichos documentos se hace referencia a procedimientos e instructivos que incluyen según sea aplicable:

- a) La información que describe las características del producto / servicio.
- b) Instrucciones de trabajo que describen actividades específicas para la prestación de servicio.
- c) El uso del equipo necesario para la prestación del servicio.
- d) La implementación de actividades de monitoreo en etapas específicas de la realización del servicio.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 36 DE 46

- e) La implementación de actividades para la entrega del vehículo y posteriores a esta.

7.5.2 Validación de procesos para la prestación del servicio

Ver justificación de exclusión en la sección 2.2.1 del presente manual.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

A la recepción de los vehículos y durante su inspección, aquellos que no cumplan con los requerimientos para su recepción, se identifican a través del No. de serie y motor en la “Carta porte”. Así mismo durante la realización de la “Previa”, si se identifica algún incumplimiento, se identifica en el **Check list de acondicionamiento previo a la entrega (ver Anexo 9)**.

La identificación del Producto a través del proceso posterior a su recepción será a través del No. de Inventario, el cual debe estar colocado de manera visible dentro del vehículo.

Por otra parte, a lo largo de la realización del servicio se asigna un número de cliente o número de pedido, los cuales sirven para dar seguimiento al proceso de ventas en cada una de sus etapas.

Conforme se va avanzando en el proceso de ventas se integra un expediente (Ver **Mapa de Proceso de Administración de ventas MP-AD-01**), a través del cual se puede conocer información que permitirá realizar una trazabilidad ante cualquier situación que se presente después de la venta:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 37 DE 46

- Pedido (el cual incluye el No. de cliente y datos del vehículo como No. de motor, No de Inventario y serie).
- Factura (el cual incluye el No. de motor y serie del vehículo).

7.5.4 Propiedad del cliente

Para la realización del producto / servicio, en Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V. se solicita a los clientes, según sea aplicable, la siguiente información (en copias): comprobante de domicilio, comprobantes de ingreso, identificación oficial, etc. En los Procesos de Venta Tradicional (MP-VT-01) y Administración de Ventas (MP-AD-01), la información es resguardada para su identificación en la “Carpeta de Expediente”. Y verificada a través de actividades de dichos procesos.

Una vez finalizado el Proceso de Ventas dicha información es cuidada mientras esté a disposición de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V., almacenándola bajo llave en los archiveros o Almacén de Expedientes (según sea aplicable) y siguiendo los lineamientos establecidos en el **“Procedimiento de control de registros” (PR-SG-03)**.

El Gerente Administrativo es el encargado de mantener dicho Almacén libre de goteras, humedad y libre de cualquier situación que pueda afectar la propiedad del cliente.

Cualquier propiedad del cliente que sea dañada, perdida o no apta para su uso es registrada a través de un Reporte de Producto / Servicio No Conforme y el encargado de reportar al cliente es el Asesor Profesional de Ventas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 38 DE 46

7.5.5 Conservación del producto / servicio

En Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V. la conservación del producto se realiza bajo dos frentes:

- Vehículos nuevos.
- Documentación necesaria para la realización del servicio.

7.5.5.1 Vehículos nuevos

En Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V se ha establecido el “**Proceso de inspección y almacenamiento de unidades**” (MP-IA-01), a través del cual se tienen identificados controles que permiten conservar la conformidad de los vehículos desde su recepción, almacenamiento y hasta su entrega.

7.5.5.2 Documentación necesaria para la prestación del servicio

En Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V. se conserva la documentación que es utilizada en la realización del servicio, con base en los lineamientos establecidos en el “Procedimiento de control de registros” (PR-SG-03).

7.6 Control de los dispositivos de monitoreo y medición

Ver justificación de exclusión en la sección 2.2.1 del presente manual.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 39 DE 46

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 General

En Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V., se tienen planificados e implantados los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto / servicio, para asegurarse de la conformidad del SGC, y para mejorar continuamente la eficacia del mismo.

Estos procesos incluyen métodos estadísticos sobre elementos particulares de la prestación del servicio (Ver **“Mapa de proceso de mercadotecnia” MP-ME-01**).

8.2 Monitoreo y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una forma de medir el desempeño del SGC, el departamento de Mercadotecnia realiza el seguimiento de la información relacionada con la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. La percepción del cliente es monitoreada a través de una encuesta de salida (Ver **“Mapa de proceso de mercadotecnia” MP-ME-01**).

La información que resulte de dichas evaluaciones, es revisada y analizada con el propósito de alinear continuamente el servicio para satisfacer las necesidades de los clientes y los requerimientos de NMEX.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 40 DE 46

8.2.2 Auditorías internas

En Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V. se realizan auditorías internas por lo menos dos veces al año, para determinar si el SGC:

- Es conforme con las disposiciones planificadas en la sección 7.1, con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V.
- Está implementado y se mantiene de manera eficaz.

Las auditorías internas se llevan a cabo conforme al programa anual o cuando se considere necesario por la Gerencia General, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. En el **procedimiento “Auditorías Internas” (PR-SG-04)** se establecen los criterios de auditoría, la forma como se determinará el alcance de cada auditoría, su frecuencia y la forma como se aplica una auditoría.

El método de selección de auditores asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría durante la realización de las mismas, asegurando que los auditores en ningún caso auditen su propio trabajo.

El ADPC y el responsable del área auditada, dan seguimiento a los resultados de las auditorías con el propósito de asegurar que se tomen las acciones necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (ver sección 8.5.2).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 41 DE 46

8.2.3 Monitoreo y medición de los procesos

Los procesos del SGC son monitoreados por los dueños de cada proceso, de acuerdo a lo establecido en los “Mapas de proceso”, y según sea aplicable en los procedimientos asociados.

El monitoreo de los indicadores permite conocer el desempeño de los procesos, para evaluar si se están logrando los resultados planificados. Cuando no se logra cumplir con los resultados planificados se realizan correcciones al proceso o en caso de ser necesario se aplican acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto / servicio (Ver **“Procedimiento de acciones correctivas y preventivas” PR-SG-06**).

8.2.4 Monitoreo y medición del producto / servicio

Los responsables de los procesos de realización del producto /servicio y el personal a su cargo, se encargan dar seguimiento a las características del producto / servicio, con el propósito de verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas de acuerdo con las disposiciones planificadas en los procedimientos aplicables.

El cumplimiento a las características del producto / servicio, son plasmadas en los registros que han sido definidos a través de la planeación de los procesos. Los registros que muestran tal evidencia, identifican al personal que valida que las características hayan sido cubiertas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 42 DE 46

La liberación del producto / servicio implica el cumplimiento de todas las características que han sido establecidas en los mapas de proceso y procedimientos, a menos que sean aprobados por una autoridad pertinente y cuando corresponda, por el cliente. Los registros generados por las actividades de monitoreo son conservados con base en los lineamientos establecidos en el procedimiento de Control de Registros PR-SG-03.

8.3 Control del producto / servicio no conforme

El producto / servicio que no esté conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto / servicio no conforme están definidas en el **“Procedimiento control de producto / servicio no conforme” (PR-SG-05)**.

Según sea la naturaleza de la no conformidad, los productos / servicios no conformes son tratados, según aplique, de las siguientes formas:

- a) Se toman acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Se autoriza su uso, liberación o aceptación, bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- c) Se toman las acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

En cualquiera de los casos anteriores se mantienen los registros necesarios (Ver PR-SG-03), los cuales describen la naturaleza de la no conformidad y de las acciones tomadas posteriormente.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 43 DE 46

En caso de haber corregido un producto / servicio no conforme, éste se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos de acuerdo con los lineamientos establecidos en los procedimientos de prestación del servicio que sean aplicables.

Cuando se detecta un producto / servicio no conforme después de su ejecución o en el transcurso del mismo, se toman las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

8.4 Análisis de datos

Los datos necesarios para demostrar la adecuación y efectividad del SGC y para evaluar en dónde se pueden realizar mejoras, se determinan desde la planeación de los procesos (Ver sección 7.1).

Conforme estos datos son generados, su recopilación se realiza por el personal que se indica en los procedimientos del sistema, siendo éstos plasmados en los registros que han sido determinados.

El análisis de los datos se realiza de la siguiente forma:

- Satisfacción del cliente. El análisis de estos datos es realizado como parte de las actividades descritas en el proceso de mercadotecnia (Ver MP-ME-01).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 44 DE 46

- Conformidad con los requisitos del producto / servicio y los procesos. El análisis de estos datos es realizado por una parte por el proceso de mercadotecnia (Ver MP-ME-01) y según sea aplicable por los dueños de los procesos o los titulares de cada área, utilizando las técnicas estadísticas y herramientas administrativas que consideren más apropiadas. De igual Manera el análisis de estos datos es realizado a través del Informe de Calidad, el cual es generado por el ADPC en donde se desglosan los incumplimientos que afectan la realización del producto o servicio, utilizando las técnicas estadísticas y herramientas administrativas que considere más apropiadas.
- Proveedores. El análisis del desempeño de los proveedores es realizado por los dueños de los procesos o los titulares de cada área que trabajen con proveedores que proporcionen servicios o productos que afecten a la venta de los vehículos nuevos, utilizando las técnicas estadísticas y herramientas administrativas que consideren más apropiadas.

Las herramientas que en algún momento dado son utilizadas para tal fin son: Tormenta de ideas, Diagrama de Pareto, Histogramas y Diagrama de causa - efecto.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 45 DE 46

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Considerando que con la implantación del SGC se trabaja hacia el establecimiento de un estándar de trabajo, el cual está orientado al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad, así como de los indicadores de los procesos, se realiza un seguimiento a la efectividad del sistema a través de las revisiones por la dirección (Ver sección 5.6) y de las auditorías internas (Ver sección 8.2.2).

Por lo tanto, una vez que se ha puesto en marcha el SGC, se busca la mejora del sistema a través del análisis de información y tomando las acciones correctivas o preventivas necesarios con base en el cumplimiento de las disposiciones planificadas. Las actividades que se desarrollan como parte de la mejora se describen en el Procedimiento de responsabilidad de la Gerencia General” (PR-RG-01),y el Procedimiento de Revisión Gerencial (PR-RV-01).

8.5.2 Acciones correctivas

En Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. se realizan acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades, a fin de prevenir que estas recurran. Estas acciones son proporcionales y apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

Para tal efecto, se ha establecido el “**Procedimiento de acciones correctivas y preventivas**” (PR-SG-06) en el cual se definen las disposiciones para:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - SG - 01
		EDICIÓN: 01
		PÁGINA 46 DE 46

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas del cliente).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acciones preventivas

En Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V, se aplican acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales, a fin de evitar su ocurrencia. Estas acciones son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Para tal efecto, se ha establecido el “**Procedimiento de acciones correctivas y preventivas**” (PR-SG-06) en el cual se definen las siguientes disposiciones:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

Ver Anexo 23 “Formato de control de acciones correctivas y preventivas”.

5.2 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

De acuerdo a los requerimientos solicitados por la empresa y para una mejor comprensión del sistema de Gestión de la Calidad, se inició con una descripción detalla de los puestos del personal involucrado con el área de ventas y con el SGC, donde se mencionan las funciones específicas que realiza cada uno, así como las habilidades generales que deben poseer y el grado de dominio de cada una de las habilidades.

5.2.1 GERENTE GENERAL

Tabla 5.1 Descripción del puesto de gerente general.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Gerente General
Departamento	Ventas
Propósito general del puesto	
Administrar, de acuerdo a las políticas de Nissan Mexicana y del propio Distribuidor, el plan estratégico a largo plazo conformado por los presupuestos anuales, con la finalidad de cumplir con los objetivos de rentabilidad para los accionistas y de la evaluación corporativa ante Nissan Mexicana.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Preferentemente Maestría en Administración, mínimo Licenciatura en Administración o Ingeniería Industrial o afín. Experiencia: No necesaria. Disponibilidad para viajar: Indispensable.	
Jefe inmediato	Director General
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Administrar la operación financiera del Distribuidor, con la finalidad de asegurar la rentabilidad del negocio. • Establecer estrategias comerciales que permitan cubrir los objetivos internos (venta de unidades, mezcla y margen de utilidad), así como los marcados por Nissan Mexicana. • Establecer estrategias operativas en el área de post-venta para cumplir con las normas de certificación de calidad e imagen que Nissan mantiene a nivel mundial. • Diseñar y mantener estrategias productivas en reconstrucción (carrocería y pintura) para obtener posiciones de liderazgo con las principales compañías de seguros. • Definir planes estratégicos de capacitación constante, tanto internos como por parte de Nissan Mexicana, para contar con el personal altamente capacitado y de amplio desarrollo personal. • Evaluar las estrategias establecidas para la mejora de los índices de satisfacción y aplicar medidas preventivas o correctivas a través de la retroalimentación del personal a su cargo. • Identificar tendencias en el mercado que permitan implementar planes de acción anticipados y responder asertivamente ante la competencia externa. 	

Tabla 5.2 Habilidades generales del gerente general.

Puesto: Gerencia General	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Administración y evaluación de proyectos y recursos					x
2. Administrar el cambio					x
3. Apego a normas					x
4. Comunicación					x
5. Desarrollo de alianzas estratégicas					x
6. Desarrollo de conocimiento del negocio					x
7. Desarrollo de personal					x
8. Enfoque a resultados					x
9. Liderazgo					x
10. Negociación					x
11. Orientación de servicio al cliente					x
12. Pensamiento sistémico					x
13. Seguimiento y control					x
14. Solución de problemas					x
15. Toma de decisiones					x

5.2.2 GERENTE DE VENTAS

Tabla 5.3 Descripción del puesto de gerente de ventas.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Gerente de Ventas
Departamento	Ventas
Propósito general del puesto	
Coordinar, en base a las políticas de Nissan Mexicana y del propio Distribuidor, los procesos de venta tradicional, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos de productividad, volumen de unidades, utilidad y calidad de atención al cliente.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Licenciatura en Administración o afín.	
Experiencia: 1 año en ventas mínimo.	
Disponibilidad para viajar: Indispensable.	

Jefe inmediato

Gerente General

FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO

- Planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos y materiales a su cargo.
- Elaborar los presupuestos de venta anual y mensual, así como establecer los objetivos individuales de la fuerza de ventas a su cargo.
- Establecer estrategias de ventas, en coordinación con la Gerencia de Mercadotecnia, como apoyo a la venta de unidades y a la comunicación posterior con el cliente.
- Revisar la conformación e integración de prospectos de clientes.
- Elaborar y revisar los reportes e informes estadísticos que permita observar el grado de avance y cumplimiento de objetivos y reportarlos tanto a Nissan Mexicana como a Gerencia General.
- Supervisar que el envío de información a Nissan Mexicana a través de RCN se realice de acuerdo a las políticas vigentes de planta.
- Apoyar a la Gerencia General, en coordinación con las demás Gerencias, en la planeación de estrategias que permitan a la Distribuidora posicionarse y desarrollarse en el mercado regional.
- Reclutar, seleccionar, inducir al puesto y estar al tanto de la capacitación de los Asesores Profesionales en Venta (APV's) que integran su fuerza de venta.
- Actualizarse y capacitarse a través de los cursos N-SEP, (nivel Junior, Treinit, Señor y Master) que imparte Nissan Mexicana, además de los que por su cuenta considere eleven su desempeño profesional en ventas.
- Asegurar que la fuerza de ventas cumpla con el código de ética y los estándares de comercialización que NISSAN SALES & SERVICE WAY (NSSW) propone para el mejor desempeño y atención a clientes.
- Reunirse periódicamente con sus APV's para retroalimentarles en cuestión de los procesos y las técnicas de ventas, además de asegurar la motivación de la fuerza de ventas, así como el constante monitoreo de los APV's.
- Analizar el ISV y establecer las estrategias que permitan elevar este Índice de Satisfacción en Ventas y así elevar el servicio que brinda la Distribuidora al público.
- Revisar y en su caso autorizar los precios de venta de las unidades de acuerdo a las políticas establecidas por la Distribuidora y por Nissan Mexicana.
- Proponer y coordinar los cursos internos y externos para la fuerza de ventas.
- Apoyar a la fuerza de ventas en la fase del cierre de venta.

- Proponer los sistemas de monitoreo del ISV.
- Supervisar el avance en el cumplimiento del plan de ventas y determinar las acciones preventivas y correctivas necesarias para mejorar el ISV.
- Mantener contacto permanente con la planta NISSAN Mexicana para dar seguimiento a la entrega de pedidos enviados.
- Asegurar y promover que la Distribuidora se apegue a las políticas de evaluación de Nissan Mexicana.
- Asegurar el resguardo y buen uso de los materiales bibliográficos a su cargo. Integrar y enviar en las fechas y horarios establecidos, los reportes e informes de venta a NISSAN Mexicana, así como mantener contacto y buena relación con la planta NISSAN Mexicana.
- Calcular las comisiones de su fuerza de ventas y proporcionar oportunamente dicha información a la Gerencia Administrativa.
- Supervisar que la entrega de unidades al cliente se realice en los tiempos comprometidos.
- Establecer mensualmente las políticas del departamento de Ventas (volumen de unidades, venta de accesorios, pruebas de demostración, CrediNissan y prospectos fuera de piso), para definir las actividades de los asesores de ventas (guardias en piso) durante el periodo correspondiente.
- Evaluar semanalmente el cumplimiento de los objetivos de los APV's, con el objeto de aplicar planes de acción ante desviaciones en su desempeño.
- Informar a los APV's puntualmente sobre nuevas políticas emitidas por Nissan Mexicana y por el propio Distribuidor (inventarios, asignaciones, precios, planes de financiamiento, incentivos, etc.) con el fin de cumplir con dichos lineamientos e incrementar resultados.
- Supervisar las funciones del EPCI y Administrativo de Ventas, con el fin de garantizar el control y abastecimiento de unidades del Distribuidor. (Altas, bajas, revisión de documentos para la entrega de unidades, localización de unidades en la red y gestión de intercambio de unidades).
- Supervisar las funciones del Encargado de Financiamiento y Seguros, con el propósito de garantizar el control óptimo de dichos trámites.
- Supervisar el área de previa entrega (preparación de unidades para entrega a clientes, para la sala de exhibición y equipamiento de unidades), con el fin de que se efectúen de acuerdo a los estándares de presentación e imagen establecidos por Nissan Mexicana.

Tabla 5.4 Habilidades generales del gerente de ventas.

Puesto: Gerente de Ventas	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Administración y evaluación de proyectos y recursos				x	
2. Apego a normas				x	
3. Comunicación				x	
4. Desarrollo de conocimiento del negocio					x
5. Desarrollo de personal					x
6. Enfoque a resultados					x
7. Liderazgo					x
8. Negociación					x
9. Orientación de servicio al cliente					x
10. Seguimiento y control					x
11. Solución de problemas					x
12. Toma de Decisiones					x
13. Trabajo en equipo					x
14. Ventas					x

5.2.3 AUDITOR INTERNO

Tabla 5.5 Descripción del puesto de auditor interno.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Auditor interno de procesos de calidad
Departamento	Calidad
Propósito general del puesto	
Asegurar la estandarización de las operaciones, verificando el cumplimiento a la aplicación de los procesos documentados por el Distribuidor, en base a las políticas de Nissan Mexicana y de la normas ISO 9001:2008.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Licenciatura o ingeniería terminada.	
Experiencia: De preferencia, experiencia teórica y práctica en Sistemas de Calidad y Auditorías Internas.	
Disponibilidad para viajar: Ocasionalmente de acuerdo a la zona.	
Jefe inmediato	Administrador de Procesos de Calidad (ADPC)

FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
•	Diseñar el plan de auditoria interna del Sistema de Calidad establecido por Nissan Mexicana, con la finalidad de determinar los procesos que serán auditados.
•	Conformar el grupo auditor oficial (de manera eventual mientras dura la auditoria) conformado por varios puestos del Distribuidor, con el fin de que dicho grupo apoye en el desarrollo de la auditoria.
•	Preparar y coordinar la reunión de apertura, con el propósito de presentar al Gerente o Director General el objetivo, integrantes, plan, metodologías y requerimientos para dar inicio a la auditoria.
•	Ejecutar las actividades del plan de auditoria, con la finalidad de asegurar que se cumplan los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008).
•	Presentar resultados de auditoria a la Gerencia o Dirección General, con el objeto de identificar las áreas de oportunidad y aportar observaciones de mejora.
•	Verificar que se cumplan las acciones correctivas y preventivas definidas, con el propósito de asegurar el mejoramiento de los procesos del Distribuidor.
•	Revisar que las no conformidades fueron solucionadas de raíz, con la finalidad de certificar las soluciones y dar por cerrada la auditoria.

Tabla 5.6 Habilidades generales del auditor interno.

Puesto: Auditor interno	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Administración y evaluación de proyectos y recursos					x
2. Administrar el cambio				x	
3. Apego a normas					x
4. Comunicación				x	
5. Desarrollo de conocimiento del negocio				x	
6. Enfoque a resultados				x	
7. Iniciativa				x	
8. Mejora continua				x	
9. Pensamiento sistémico					x
10. Seguimiento y control				x	
11. Seguridad y confidencialidad de la información				x	
12. Trabajo en equipo				x	

5.2.4 ADMINISTRADOR DE VENTAS

Tabla 5.7 Descripción del puesto de administrador de ventas.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Administrador de ventas (Coordinador de entregas)
Departamento	Ventas
Propósito de general del puesto	
Administrar la venta y logística para la entrega de vehículos nuevos.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Preparatoria o equivalente. Experiencia: No necesaria. Disponibilidad para viajar: No necesaria.	
Jefe inmediato	Gerente de Ventas
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Dar de alta unidades usadas en el sistema para asignar número de inventario, costo y seguimiento, así como llevar un control de esas unidades. • Organizar expedientes de las unidades, para entregarlos a liberación de facturas. • Informar al personal de ventas acerca de los comunicados y nuevas disposiciones de Nissan Mexicana. • Llevar el trámite de unidades de flotilla. • Revisión de expedientes con calcas y firma de cartas factura. • Entrega de expedientes a los APV´s para recabar firmas del cliente. • Control de ventas mensuales y anuales por tipo de ventas, modelo general y por sucursal y por vendedor. • Elaboración de comisiones de los APV´s mensuales. • Coordinación de juntas semanales con los APV´s (elaboración de indicadores de ventas). • Elaboración de reporte de precio único. • Elaboración de reportes mensuales para la evaluación corporativa. • Elaborar archivo de porcentajes de comisiones de vehículos nuevos y usados en forma mensual. • Coordinar todos los elementos necesarios para la entrega eficaz y eficiente de los vehículos. 	

Tabla 5.8 Habilidades generales del administrador de ventas.

Puesto: Administrador de ventas	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Apego a normas			x		
2. Comunicación			x		
3. Desarrollo de alianzas estratégicas			x		
4. Efectividad en el trabajo					x
5. Negociación		x			
6. Orientación de servicio al cliente				x	
7. Seguimiento y control		x			
8. Solución de problemas		x			
9. Trabajo en equipo				x	
10. Ventas		x			

5.2.5 COORDINADOR DE MERCADOTECNIA

Tabla 5.9 Descripción del puesto de coordinador de mercadotecnia.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Coordinador de Mercadotecnia
Departamento	Mercadotecnia
Propósito de general del puesto	
Ejecutar y coordinar, con base a las políticas de Nissan Mexicana y del propio Distribuidor, estrategias de contacto, seguimiento y de satisfacción de prospectos y/o clientes, con el fin de apoyar el incremento de las ventas de autos nuevos, servicio y refacciones, así como a la creación de la lealtad del cliente a la Distribuidora y a la marca.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Licenciatura en Mercadotecnia o afín.	
Experiencia: 1 año mínimo.	
Disponibilidad para viajar: Ocasionalmente.	
Jefe inmediato	Gerente General
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> Difundir la imagen de la marca y del Distribuidor a través de campañas publicitarias masivas, así como de promociones de lealtad a mercados objetivo, con el fin de incrementar la afluencia de prospectos y lograr una mayor apertura del negocio. 	

- Diseñar y aplicar estrategias de búsqueda o seguimiento a prospectos y/o clientes en coordinación con el Gerente de Ventas con la finalidad de promover la lealtad hacia la marca y el Distribuidor.
- Coordinar que la información subida a SICOP por parte de los APV's, se encuentre de manera correcta.
- Implementar y coordinar programas de mercadotecnia de ventas con el objeto de incrementar el volumen de ventas.
- Aplicar estudios comparativos de la competencia, con alcance en su región para implementar planes de acción para la recuperación, lealtad y permanencia de los clientes.
- Verificar la elaboración de la agenda de seguimiento prospectos de los APV's con el fin de apoyarlos en la prospección de clientes.
- Planear y coordinar las actividades relacionadas a los lanzamientos, prueba de manejo, ferias de crédito, etc., con el fin de dar cumplimiento al desarrollo de ventas satisfactoriamente.
- Establecer contactos y negociar con Empresas, Delegaciones o Municipios, con el fin de colocar puntos de venta donde exista alta afluencia de personas.
- Apoyar en la instalación y monitoreo de puntos de venta, a fin de que se cuente con todos los materiales y equipos requeridos durante la estancia.
- Capturar y analizar encuestas de salida por unidad con el fin de obtener información sobre el motivo de compra y medir los medios de publicidad.
- Participar en los eventos de promoción en piso (Ferias de Crédito) a fin de incrementar el número de prospectos en la agencia.
- Apoyar en la implementación de estrategias de comunicación interna (dirigidas a clientes dentro de la agencia) como folletos, mantas, carteles, artículos promocionales, etc.) con el objeto de informarle sobre los productos y servicios del Distribuidor.
- Monitorear los anuncios de radio y televisión con el fin de verificar su difusión.
- Coordinar la aplicación vía telefónica de la encuesta de seguimiento a la Postventa, a realizarse dentro de las 48 horas posteriores a la entrega de la unidad y efectuar el monitoreo.

Tabla 5.10 Habilidades generales del coordinador de mercadotecnia.

Puesto: Coordinador de Mercadotecnia	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Apego a normas				x	
2. Comunicación				x	
3. Creatividad					x
4. Desarrollo de conocimiento del negocio				x	
5. Efectividad en el trabajo					x
6. Mejora continua				x	
7. Negociación				x	
8. Orientación de servicio al cliente				x	
9. Seguimiento y control				x	
10. Solución de problemas				x	
11. Trabajo en equipo					x
12. Ventas			x		

5.2.6 APV's

Tabla 5.11 Descripción del puesto de APV.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Asesor Profesional de Ventas (APV)
Departamento	Ventas
Propósito general del puesto	
Promover, con base a las políticas de Nissan Mexicana y del propio Distribuidor, la venta de autos nuevos y refacciones, con el fin de alcanzar los objetivos de productividad, volumen, utilidad y calidad en atención al cliente establecidos en NSSW (Nissan Sales and Service Way)	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Secundaria completa o trunca.	
Experiencia: No necesaria.	
Disponibilidad para viajar: Indispensable.	
Jefe inmediato	Gerente de Ventas
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Prospeccionar futuros clientes, dentro del piso de ventas y en campo (centros comerciales, puntos de venta del Distribuido, etc.), con el fin de generar una cartera de clientes e iniciar 	

una relación comercial.

- Realizar labores de prospección con empresas y particulares en general.
- Saludar y atender a los prospectos canalizados por la Hostess y/o Recepcionista, a fin de conocer y detectar sus necesidades.
- Identificar el propósito de la visita del cliente con el fin de ofrecerle la ayuda más apropiada dependiendo de sus necesidades: folletería, asesoría, ver un modelo, discutir el precio de un modelo etcétera.
- Presentar el vehículo al cliente, enfocando las características y beneficios que cubren directamente las necesidades del cliente a fin de despertar el interés de compra.
- Invitar al cliente a realizar una prueba de manejo, cuando el cliente haya seleccionado un modelo específico y sus necesidades de compra se encuentren satisfechas.
- Solicitar al cliente el llenado del cuestionario de pruebas de manejo y despejar sus dudas, con el fin de que el cliente obtenga la confianza de que el vehículo demostrado cumple con sus necesidades.
- Estructurar una propuesta económica en el cotizador (disponibilidad del vehículo, versión, accesorios, seguro, forma de pago, enganche etc.) que cubra las necesidades detectadas en el cliente en el proceso de venta.
- Presentar al cliente la propuesta económica, de acuerdo a los planes establecidos por la Distribuidora y Financiera de marca. asegurándose de que la información sea clara, con el propósito de que el cliente se encuentre de acuerdo con los términos de la propuesta y se cierre la venta. Solicitar al cliente los requisitos que necesita para el proceso de compra de la unidad refiriéndose a la documentación que la Distribuidora solicita para la elaboración del expediente.
- Revisar la unidad vendida antes de ser entregada al cliente, a través de la “lista de verificación para la entrega de autos nuevos”, con el fin de asegurar que se efectúe de acuerdo a los lineamientos establecidos.
- Efectuar la entrega del vehículo vendido al cliente, junto la documentación y explicaciones correspondientes de manual del propietario, garantías, servicios, trámites, operación del vehículo etc. con el fin de cumplir con la entrega del producto de acuerdo al proceso establecido.
- Elaborar el registro de los clientes que acudieron a la Distribuidora y que no compraron en SICOP.
- Con base a la agenda de seguimiento, realizar llamadas telefónicas a los clientes para conocer sus intenciones de compra.

- Efectuar seguimiento posterior a la venta con el cliente, a fin de conocer su satisfacción de compra.
- Saludar y atender a clientes que se encuentre en sala que no hayan sido canalizados por la Hostess, a fin de conocer y detectar sus necesidades.

Tabla 5.12 Habilidades generales del APV.

Puesto: Asesor Profesional de Ventas (APV)	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Adaptabilidad				x	
2. Respeto a normas				x	
3. Comunicación					x
4. Conocimiento de sí mismo					x
5. Efectividad en el trabajo					x
6. Iniciativa					x
7. Orientación de servicio al cliente				x	
8. Seguimiento y control				x	
9. Trabajo en equipo			x		
10. Ventas					x
11. Administrar el cambio				x	

5.2.7 EPCI

Tabla 5.13 Descripción del puesto de EPCI.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Especialista en Planeación y Control de Inventarios (EPCI)
Departamento	Ventas
Propósito de general del puesto	
Coordinar, con base a las políticas de Nissan Mexicana y del propio Distribuidor, el inventario de vehículos asignados, con el fin de garantizar el control y abastecimiento de unidades, mantener un inventario eficiente, maximizar la disponibilidad del producto y apoyar la venta al menudeo.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Preparatoria o equivalente.	
Experiencia: No necesaria.	

Disponibilidad para viajar: No necesaria.

Jefe inmediato

Gerente de Ventas

FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO

- Analizar y solicitar a NMEX los pedidos en firme de producto a nivel color.
- Administrar el inventario de vehículos asignados en el sistema del Distribuidor, con la finalidad de garantizar el control de entradas, salidas de unidades y mantener inventarios eficientes.
- Revisar y analizar los reportes diarios e históricos de ventas, tanto del Distribuidor como de la zona donde se encuentra; planear la demanda a nivel modelo, versión y color del mes corriente o los próximos tres meses; analizar los objetivos mensuales y anuales de los APV's, Mercadotecnia y Gerentes de Ventas, con el objeto de generar los pronósticos de venta.
- Negociar con otros Distribuidores el intercambio de unidades con el fin de conseguir la unidad requerida por el cliente y no perder la oportunidad de venta; reportar estos intercambios oportunamente a Nissan Mexicana.
- Dar seguimiento diario a los niveles de venta e inventario, con la finalidad de garantizar el control de entradas y salidas de unidades.
- Dar seguimiento a la asignación y confirmación de recepción de unidades con NMEX, para el control óptimo del inventario.
- Negociar con NMEX la posibilidad de alguna producción extra o variación de pedido, con el soporte necesario.
- Realizar análisis sobre la estacionalidad histórica del Distribuidor y de la zona en la que se encuentra de los últimos 3 años para cada producto
- Lograr un abastecimiento adecuado y oportuno de unidades, con el fin de mantener un inventario eficiente.
- Apoyar a la venta menudeo.
- Planear la demanda a nivel modelo, versión y color del mes corriente y los próximos 3 meses, maximizando la disponibilidad del producto.
- Colocar oportunamente el pedido en firme a la planta de acuerdo a su demanda.
- Reportar en forma veraz y oportuna la venta y recepción de unidades a NMEX.
- Revisar y analizar reportes diarios e históricos de ventas tanto de su distribuidora como de la zona donde se encuentra

- Consulta con los APV's y MKT para analiza los objetivos mensuales y anuales para definir el pedido en firme a la planta. Compra y venta de intercambios entre distribuidores.
- Revisión y autorización de pedido de ventas para su facturación.
- Elaborar pronóstico de venta mensual.
- Descargar asignaciones de vehículos nuevos y facturación en RCN.
- Realiza órdenes de pagos de las unidades nuevas.
- Verificar en SICOP el alta y vigencia de clientes para su posterior facturación.
- Elaboración mensual de lista de precios para Gerentes y APV's.

Tabla 5.14 Habilidades generales del EPCI.

Puesto: Especialista en Planeación y Control de Inventarios	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Apego a normas					x
2. Comunicación				x	
3. Desarrollo de alianzas estratégicas				x	
4. Efectividad en el trabajo					x
5. Gestión efectiva					x
6. Liderazgo			x		
7. Negociación					x
8. Orientación de servicio al cliente				x	
9. Seguimiento y control				x	
10. Solución de problemas					x
11. Toma de decisiones					x
12. Trabajo en equipo			x		
13. Ventas			x		

5.2.8 F & I

Tabla 5.15 Descripción del puesto de F & I.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	F& I (Finanzas y Seguros)
Departamento	Ventas
Propósito de general del puesto	
<p>Coordinar, de acuerdo a las políticas establecidas por CrediNissan y las instituciones bancarias, las solicitudes de crédito y seguros presentadas por los clientes, con la finalidad de garantizar el control de la gestión de dichos trámites.</p>	
Perfil del puesto	
<p>Escolaridad: Licenciatura en Administración, Contaduría, Mercadotecnia o afín, pasante o titulado.</p> <p>Experiencia: Preferentemente 1 año en área administrativa o contable, mínimo 6 meses en áreas no necesariamente relacionadas.</p> <p>Disponibilidad para viajar: Ocasional de acuerdo a la zona.</p>	
Jefe inmediato	Gerente de Ventas
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las solicitudes de crédito de clientes recibidas por los asesores de ventas, con el fin de verificar la autenticidad de los datos y que cumpla con los requisitos establecidos. • Integrar los expedientes de las solicitudes del cliente de acuerdo a lo establecido por CrediNissan. • Capturar las solicitudes de crédito y seguros en el sistema Credi System, con el objeto de dar de alta la operación y con el fin de recibir su estatus e informar al APV si la solicitud de crédito es aprobada, condicionada o rechazada y realizar los trámites según corresponda a cada caso. • Enviar a CrediNissan la relación de solicitudes con documentación original. • Integrar los expedientes de las solicitudes de crédito con el contrato y facturas de las operaciones aprobadas, con el fin de que la operación esté debidamente documentada para la continuación del trámite de venta. • Gestionar con CrediNissan los desembolsos de créditos aprobados, para el cierre de la venta. • Asesorar a los APV's y clientes, cuando así se requiera, con respecto a sus créditos o seguros contratados, con el fin de aclararles dudas sobre dichos servicios. • Elaborar de pólizas de seguro. • Enviar notificación a EPCI de que la unidad ha sido comprada por CrediNissan (vía e-mail). 	

Tabla 5.16 Habilidades generales del F & I.

Puesto: F&I (Finanzas y Seguros)	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Adaptabilidad					x
2. Apego a normas				x	
3. Comunicación			x		
4. Efectividad en el trabajo				x	
5. Liderazgo			x		
6. Negociación				x	
7. Orientación de servicio al cliente				x	
8. Seguimiento y control				x	
9. Seguridad y confidencialidad de la información				x	
10. Solución de problemas				x	
11. Toma de decisiones				x	
12. Trabajo en equipo				x	
13. Ventas				x	

5.2.9 ENCARGADO DE LIBERACIÓN DE FACTURAS

Tabla 5.17 Descripción del puesto de encargado de liberación de facturas.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Encargado de liberación de facturas
Departamento	Ventas
Propósito de general del puesto	
Apoyar, de acuerdo a los procedimientos establecidos la liberación de las facturas generadas por la venta de vehículos nuevos, así como del control de algunas actividades administrativas, con el fin de agilizar procesos del área.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Licenciatura en Administración, Mercadotecnia o afín pasante o titulado, mínimo preparatoria concluida.	
Experiencia: No necesaria.	
Disponibilidad para viajar: Ocasional de acuerdo a la zona.	
Jefe inmediato	Gerente de Ventas
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> Atender asuntos especiales de servicio al cliente dirigido al Gerente del área, para dar 	

seguimiento hasta su cumplimiento.

- Proporcionar el apoyo secretarial y logístico (llamadas telefónicas, control de expedientes, presentaciones, archivo, firmas, etc.) con el fin de agilizar la gestión de la Gerencia.
- Cobros y recepción de facturas de otros distribuidores (compra o venta)
- Liberación de facturas por operaciones manejadas en la empresa.
- Filtrar información a contabilidad.
- Darle seguimiento a la integración de documentación para la auditoría de precio único.

Tabla 5.18 Habilidades generales del encargado de liberación de facturas.

Puesto: Encargado de liberación de facturas	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Adaptabilidad			x		
2. Apego a normas				x	
3. Comunicación				x	
4. Efectividad en el trabajo				x	
5. Gestión efectiva				x	
6. Iniciativa			x		
7. Orientación de servicio al cliente				x	
8. Seguimiento y control			x		
9. Solución de problemas		x			
10. Trabajo en equipo		x			

5.2.10 RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN

Tabla 5.19 Descripción del puesto de responsable de capacitación.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Responsable de capacitación
Departamento	Capacitación
Propósito general del puesto	
Describir los lineamientos para realizar la programación e impartición de la capacitación, desde la detección de necesidades, hasta el seguimiento de los resultados que se obtengan.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Licenciatura en Ingeniería Industrial o Psicología en Recursos Humanos. Experiencia: No necesaria. Disponibilidad para viajar: Necesaria.	
Jefe inmediato	Gerente General
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación dirigida (Disposiciones de NISSAN Mexicana y Plan de capacitación de APV's). • Capacitación dirigida o abierta (Actualizaciones o lanzamientos de nuevos productos). • Capacitación abierta (Resultados de la evaluación del ISV). • Capacitación gestionada por el distribuidor (Proyectos u objetivos establecidos por CHIAPAS EUROMOTRIZ S.A. DE C.V.). <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacitación interna para la fuerza de ventas. ○ Capacitación con proyectos y objetivos particulares. • Difunde el plan de integral de capacitación al personal relacionado. • Elabora el programa de capacitación, de acuerdo a las necesidades detectadas. • Notifica al personal involucrado, que participará en la capacitación que ha sido programada. • Coordina el evento de capacitación, lo cual consistirá en la preparación del salón que se ocupará incluyendo el equipo y materiales necesarios. • Capacitación de personal de Post venta. 	

Tabla 5.20 Habilidades generales del responsable de capacitación.

Puesto: Responsable de capacitación	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Adaptabilidad				x	
2. Comunicación			x		
3. Desarrollo personal				x	
4. Efectividad en el trabajo				x	
5. Pensamiento sistémico				x	
6. Administración del cambio			x		
7. Orientación de servicio al cliente			x		
8. Seguimiento y control			x		
9. Trabajo en equipo				x	

5.2.11 ENCARGADO DE INSPECCIÓN Y ALMACENAMIENTO

Tabla 5.21 Descripción del puesto de encargado de inspección y almacenamiento.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Encargado de inspección y almacenamiento
Departamento	Ventas
Propósito de general del puesto	
Inspeccionar las unidades a su llegada, resguardar y desplazar, de acuerdo a las instrucciones giradas por la Gerencia de Ventas, mantener el inventario físico de unidades nuevas durante su estancia en el Distribuidor, en condiciones óptimas para su venta; así mismo aquellas que serán entregadas al cliente.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Preparatoria o equivalente completa o trunca.	
Experiencia: No necesaria.	
Disponibilidad para viajar: Necesaria.	
Jefe inmediato	Gerente de Ventas
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y recibir las unidades nuevas de planta y revisar las condiciones en que se encuentran (carrocería, pintura y accesorios), con el fin de aprobar la aceptación correspondiente por parte del Distribuidor. • Reportar a la gerencia de ventas y a EPCI sobre daños o faltantes en unidades recibidas, a fin de que se gestione la reparación con la compañía aseguradora o reclamo con Planta. 	

- Dar seguimiento a las unidades dañadas recibidas de planta y que serán reparadas en la Agencia por medio de seguro, a fin de recuperar las condiciones óptimas de venta de la unidad en el Distribuidor.
- Canalizar las unidades recibidas de planta al área de Servicio a revisión de motor, niveles y presión de aire, para asegurar su funcionamiento óptimo (Previa).
- Trasladar las unidades a bodega (Patio 4), que aún no cuentan con programación de entrega, para su resguardo.
- Coordinar a los auxiliares para tener lista las unidades que serán entregadas
- Coordinar y elaborar los traslados a otras sucursales
- Mantener en orden los registros y bitácoras relacionadas con la inspección, traslados y entrega de unidades.
- Realizar inspecciones a vehículos provenientes de sucursales y de traslados de eventos.
- Acondicionar vehículos para exhibición en eventos organizados por el Departamento de Mercadotecnia y APV's.
- Coordinar la exhibición de vehículos en sala y jardines.

Tabla 5.22 Habilidades generales del encargado de inspección y almacenamiento.

Puesto: Encargado de inspección y almacenamiento	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Adaptabilidad				x	
2. Apego a normas				x	
3. Comunicación			x		
4. Efectividad en el trabajo			x		
6. Independencia			x		
7. Orientación de servicio al cliente			x		
8. Seguimiento y control			x		
9. Seguridad y confidencialidad de la información			x		
10. Trabajo en equipo			x		

5.2.12 AUXILIAR DE INSPECCIÓN Y ALMACENAMIENTO

Tabla 5.23 Descripción del puesto de auxiliar de inspección y almacenamiento.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Auxiliar de inspección y almacenamiento
Departamento	Ventas
Propósito general del puesto	
Inspeccionar las unidades a su llegada, resguardar y desplazar, de acuerdo a las instrucciones giradas por la Gerencia de Ventas o el encargado de inspección y almacenamiento.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Secundaria completa o trunca. Experiencia: No necesaria. Disponibilidad para viajar: Necesaria.	
Jefe inmediato	Encargado de inspección y almacenamiento
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las unidades nuevas de planta y revisar las condiciones en que se encuentran (carrocería, pintura y accesorios), con el fin de aprobar la aceptación correspondiente por parte del Distribuidor. • Reportar al encargado de inspección y almacenamiento de ventas sobre daños o faltantes en unidades recibidas, a fin de que se gestione la reparación con la compañía aseguradora o reclamo con Planta. • Dar seguimiento a las unidades dañadas recibidas de planta y que serán reparadas en la agencia por medio de seguro, a fin de recuperar las condiciones óptimas de venta de la unidad en el Distribuidor (cuando el encargado de inspección y almacenamiento se encuentre fuera del lugar). • Canalizar las unidades recibidas de planta al área de servicio a revisión de motor, niveles y presión de aire, para asegurar su funcionamiento óptimo (cuando el encargado de inspección y almacenamiento se encuentre fuera del lugar). • Trasladar las unidades a bodega que aún no cuentan con programación de entrega, para su resguardo. • Limpiar y lavar (si se requiere) de manera minuciosa las unidades programadas a entrega, a fin de garantizar la pulcritud del vehículo al cliente. • Verificar y programar el funcionamiento de los accesorios, para asegurar su funcionamiento para la entrega. • En caso de ser necesario trasladar unidades asignadas a donde se requiera. • Tener lista la unidad a la hora que sea solicitada para su entrega. 	

Tabla 5.24 Habilidades generales del auxiliar de inspección y almacenamiento.

Puesto: Auxiliar de inspección y almacenamiento	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Adaptabilidad				x	
2. Apego a normas				x	
3. Comunicación		x			
4. Efectividad en el trabajo			x		
6. Independencia			x		
7. Orientación de servicio al cliente			x		
8. Seguimiento y control		x			
9. Seguridad y confidencialidad de la información	x				
10. Trabajo en equipo		x			

5.2.13 HOSTESS

Tabla 5.25 Descripción del puesto de Hostess.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Hostess
Departamento	Mercadotecnia
Propósito de general del puesto	
Proporcionar la atención inicial de manera cálida y amable, de acuerdo a las políticas y procedimientos por Nissan Mexicana y del propio Distribuidor, a los prospectos y/o clientes que se presentan en piso del Distribuidor, con la finalidad de registrarlos y canalizarlos directamente con el asesor de ventas o área que corresponda.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Secundaria trunca o equivalente.	
Experiencia: No necesaria.	
Disponibilidad para viajar: No necesaria.	
Jefe inmediato	Coordinador de Mercadotecnia
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Saludar y recibir a los prospectos y/o clientes que se presentan en el Distribuidor, con la finalidad de identificar el propósito de su visita. • Atender llamadas telefónicas. • Conducir al cliente con la persona que puede ayudarlo, cuando la visita es para tratar asuntos distintos a la compra de un vehículo. 	

- Registrar al cliente en el control de afluencia en piso cuando visita por primera vez a la distribuidora y tiene el propósito de conocer algún vehículo, o bien cuando solicita hablar con un APV en específico.
- Conducir al cliente hacia un APV, que se encuentre disponible en piso ó con el APV solicitado, con el fin de que se le brinde información necesaria para la compra de su vehículo.
- Agradecer al cliente su visita y ofrecer al prospecto y/o cliente las facilidades necesarias (bebidas de cortesía, asiento en sala, fichas técnicas, etc.), con el fin de asegurarle su comodidad al ser atendido.
- Asistir a los asesores de ventas en apoyos diversos (recados de clientes, voceo para la localización del asesor, buscar a un asesor alternativo cuando no se encuentre aquel que busca algún prospecto / cliente, etc.) con el objeto de atender apropiadamente a los prospectos y/o clientes.
- Verificar el orden y limpieza de pisos, baños y accesos a la Agencia, con el propósito de garantizar una presentación e imagen apropiada al cliente. Dar seguimiento al Check List de preparación previa visita del cliente
- Verificar que las unidades de demostración se encuentren limpias, con el propósito de que se encuentren listas para ser utilizadas por los clientes.
- Controlar las llaves de las unidades que se encuentran en piso durante el día, con el fin de asegurar su resguardo.
- Verificar el abastecimiento suficiente de folletería, fichas técnicas, encuestas de salida y de prueba de manejo, etcétera, para garantizar el suministro de los asesores profesionales de ventas, prospectos y/o clientes.
- Aplicar encuestas de satisfacción al cliente al final de la entrega de la unidad, con el fin de detectar posibles inconformidades y canalizarlo con el gerente de ventas para su atención.
- Capturar diariamente la información arrojada por el control de afluencia a piso, con el fin de generar el reporte de afluencia en piso e informar al Gerente General, de Mercadotecnia y de Ventas semanalmente.

Tabla 5.26 Habilidades generales del hostess.

Puesto: Hostess	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Apego a normas				x	

2. Comunicación		x			
3. Desarrollo de conocimiento del negocio	x				
4. Efectividad en el trabajo			x		
5. Independencia				x	
6. Orientación de servicio al cliente				x	
7. Seguimiento y control	x				
8. Solución de problemas	x				
9. Trabajo en equipo		x			
10. Ventas		x			

5.2.14 TRASLADISTA

Tabla 5.27 Descripción del puesto de trasladista.

DATOS GENERALES	
Título del puesto	Trasladista
Departamento	Ventas
Propósito de general del puesto	
Trasladar, de acuerdo a las políticas y procedimientos aprobados, unidades de la agencia con otros Distribuidores de la marca, o traslados entre matriz y sucursales, con la finalidad de intercambiar unidades de acuerdo a las necesidades específicas de los clientes.	
Perfil del puesto	
Escolaridad: Preparatoria o equivalente completa o trunca.	
Experiencia: No necesaria.	
Disponibilidad para viajar: Indispensable	
Jefe inmediato	Gerente de Ventas
FUNCIONES O RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Trasladar de la agencia asignada a otros Distribuidores de la marca (de cualquier parte de la República) y/o viceversa unidades, con la finalidad de intercambiar unidades de acuerdo a las necesidades específicas de los clientes. • Trasladar de la Matriz Chesa a las sucursales o viceversa las unidades que sean indicadas • Presupuestar y comprobar viáticos utilizados para viajes por traslado de unidades a otras plazas. • Inspeccionar los exteriores, interiores, datos administrativos y seguro por traslado de la unidad, con la finalidad de asegurar que se encuentre en condiciones óptimas de entrega. • Apoyar ocasionalmente a los acondicionadores de autos nuevos, para la preparación de 	

unidades nuevas para su entrega al cliente.

- Apoyar ocasionalmente en el movimiento de unidades dentro del Distribuidor, para su acomodo en lugares especificados.
- Recibir las unidades nuevas de planta y revisar las condiciones en que se encuentran (carrocería, pintura y accesorios), con el fin de aprobar la aceptación correspondiente por parte del distribuidor.
- Limpiar, lavar y pulir las unidades (si requiere) de manera minuciosa las unidades programadas a entrega, a fin de garantizar la pulcritud del vehículo al cliente.


Tabla 5.28 Habilidades generales del trasladista.

Puesto: Trasladista	Grado de dominio				
	1	2	3	4	5
HABILIDADES GENERALES					
1. Adaptabilidad				x	
2. Apego a normas				x	
3. Comunicación		x			
4. Efectividad en el trabajo			x		
6. Independencia			x		
7. Orientación de servicio al cliente			x		
8. Seguimiento y control		x			
9. Seguridad y confidencialidad de la información	x				
10. Trabajo en Equipo		x			
11. Manejo en carretera					x

5.3 NUEVOS PROCEDIMIENTOS

5.3.1 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS (PR - SG - 03)

Tabla 5.29 Procedimiento de control de registros (PR - SG - 03)

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	Código: PR - SG - 03
		Edición: 00
1. OBJETIVO		
<p>Establecer los lineamientos para identificar, almacenar, proteger y recuperar los registros generados por las actividades descritas en el Sistema de Gestión de Calidad de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V., así como establecer su tiempo de retención y disposición.</p>		
2. ALCANCE		
<p>Este procedimiento es aplicable a todos los registros que son generados y utilizados en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V.</p>		
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
<p>MC-SG-01 "Sistema de Gestión de Calidad" PR-SG-01 "Procedimiento de elaboración de documentos"</p>		
4. INDICADORES		
Nombre del indicador:	N/A	
Fórmula:	N/A	
Unidad de Medida:	N/A	
Frecuencia de Monitoreo:	N/A	
Responsable de obtenerlo:	N/A	
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
5.1 Generalidades		
<p>Los registros son evidencias para determinar el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, así como la conformidad con los requisitos especificados.</p> <p>En los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se especifican los registros necesarios que utilizarán para mostrar evidencia de la realización de las actividades descritas.</p> <p>Los registros que son establecidos en la documentación del sistema, son controlados de acuerdo a las siguientes disposiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación. • Almacenamiento. • Protección. • Recuperación. • Retención (conservación). • Disposición. 		

Los medios de almacenamiento de los registros son determinados por el responsable que los genera, de manera que puedan ser fácilmente identificables y recuperables.

Los registros estarán accesibles para quienes tengan necesidad de consulta y estarán disponibles para auditorías internas y externas para su evaluación dentro de las instalaciones de Distribuidora.

5.2 Identificación

Responsable	Actividad
Personal de la distribuidora que genere registros	<p>Asegurar que los registros definidos, incluyan la siguiente información para su identificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del registro. • Codificación (Ver procedimiento PR-SG-01) • Fecha de elaboración (Cuando aplique) • Nombre de la persona que elaboró el registro. <p>En el caso de registros tales como: contratos, pólizas, etc., éstos no deben ser codificados.</p>

5.3 Legibilidad

Responsable	Actividad
Personal de la distribuidora que genere registros	<p>Aplicar los siguientes criterios para que los registros sean legibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe escribirse con tinta, para evitar que la información se borre. • Sean claros (escritura) para las personas que los usarán. Se coloquen de forma correcta todos los datos que indique el formato y se ocupen todos los campos indicados.

5.4 Almacenamiento

Responsable	Actividad
Dueño de proceso / Personal que resguarde registros	<p>Recolectar todos los registros que han sido declarados en la documentación del sistema (aplicables a su proceso), conforme éstos son generados y es revisada de acuerdo a los lineamientos de monitoreo y/o medición. Archivar los registros en lugares donde se asegure su conservación, tales como: archiveros, anaqueles, carpetas, fólder, etc.</p> <p>Si el registro se guarda en carpetas, cajas, etc., se debe identificar su contenido. Ejemplo: "Revisiones por la Gerencia General", Auditorías Internas".</p> <p>Al guardar los registros, se deben clasificar en una forma que facilite su consulta y recuperación, por ejemplo: clasificación cronológica, por producto o por área entre otros posibles.</p> <p>El responsable del almacenamiento y la forma de resguardo se establece en la sección siete de cada procedimiento.</p>


5.5 Protección

Responsable	Actividad
Dueño de proceso / Personal que	Indicar en la sección siete de cada procedimiento, en el campo de "resguardo", si alguno de los registros es de carácter confidencial. Para

resguarde registros	estos casos indicar al responsable que puede autorizar su uso.				
5.6 Recuperación					
Responsable		Actividad			
Dueño de proceso		Ordenar y clasificar adecuadamente los registros, de tal forma que facilite su recuperación, consulta y aprovechamiento cuando sean solicitados durante auditorías, para revisión o por solicitudes del cliente.			
5.7 Retención y disposición					
Responsable		Actividad			
Personal de la distribuidora que tenga registros a su resguardo		<p>Retener los registros de acuerdo a las necesidades y requisitos de cada área o departamento siguiendo los lineamientos establecidos en la sección siete de los procedimientos que les sean aplicables.</p> <p>Nota: En caso de ser aplicable, al establecer el tiempo de retención, se deben considerar los lineamientos establecidos por alguna legislación.</p> <p>Para los registros que hayan cubierto su tiempo de resguardo, se debe realizar su disposición conforme a los lineamientos establecidos en la sección siete de los procedimientos que les sean aplicables.</p>			
6. DEFINICIONES Y SIGLAS					
Registro		Documento que establece resultados alcanzados o proporciona evidencia de actividades realizadas.			
Formato		Esquema predeterminado en papel u otros medios que permite organizar la información de la misma forma en documentos y registros.			
7. REGISTROS					
Nombre	Código	Resguardo	Quien resguarda	Tiempo de resguardo	Disposición
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
8. CONTROL DE REVISIONES					
Versión	Descripción del cambio		Responsable	Fecha de emisión	
0	Documento nuevo		ADPC	Octubre 2012	
9. ANEXOS					
N/A					

5.3.2 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN (PR - RS - 01)

Tabla 5.30 Procedimiento de reclutamiento y selección (PR - RS - 01)

	PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Código: PR - RS - 01
		Edición: 00
1. OBJETIVO		
Establecer la metodología que permitan reclutar y seleccionar al personal idóneo con base en los requerimientos del puesto, con el propósito de asegurar que se cumpla con la competencia laboral basada en la educación, conocimientos, experiencia y habilidades.		
2. ALCANCE		
Este procedimiento está dirigido a todas aquellas funciones que están involucradas en el proceso de reclutamiento y selección para el área de ventas de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V.		
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
MC-SG-01 "Sistema de Gestión de Calidad" PR-CA-01 "Procedimiento de capacitación" "Descripción de puestos"		
4. INDICADORES		
Nombre del indicador:	Índice de rotación de personal	
Fórmula:	$((\text{Altas} - \text{Bajas}) / \text{Personal de la Empresa}) * 100$	
Unidad de Medida:	Porcentaje	
Frecuencia de Monitoreo:	Mensual	
Responsable de obtenerlo:	Responsable de reclutamiento y selección	
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
5.1 Generalidades		
<p>El reclutamiento y selección del personal se efectúa para los siguientes propósitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrar al personal más adecuado a los puestos requeridos para el área de ventas de Chiapas Euromotriz S.A. DE C.V. Asegurar que el personal contratado o promocionado cuente con la competencia y habilidades necesarias para realizar las actividades que afectan a la calidad del servicio de acuerdo a los procesos donde participe. <p>La competencia laboral del personal que realiza tareas que afectan a la calidad del servicio se basa en la educación, experiencia, habilidades y capacitación. Dicha competencia se encuentra determinada en las "Descripciones de Puesto", la cual servirá como base para seleccionar al personal por parte del Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>Por lo anterior, es responsabilidad del Jefe de Recursos Humanos, mantener actualizadas las "Descripciones de puesto" y apoyarse en las necesidades expresadas por los responsables de cada área.</p>		
5.2 Detección de necesidades del personal		
Responsable	Actividad	
	Identifica la necesidad de contratación de personal y elabora la	

Persona solicitante	<p>“Requisición de personal” (PR-RS-01/F01) (ver Anexo 24) correspondiente, asegurándose que contenga todos los datos necesarios acerca del puesto vacante que se desea cubrir.</p> <p>Entrega la “Requisición de personal” para su autorización. Nota 1: Si la “Requisición de Personal” se realiza para cubrir una vacante ya establecida, ésta debe ser autorizada por el Gerente de Ventas o Gerente General.</p> <p>En caso de tratarse de un puesto de nueva creación, la requisición necesitará estar firmada por el Gerente General</p>
---------------------	---

5.3 Reclutamiento de personal

Responsable	Actividad
Responsable de Reclutamiento y Selección	<p>Recibe y revisa la “Requisición de personal” para verificar su autorización, el rango de sueldo y los requerimientos establecidos en la “Descripción de puesto” correspondiente.</p> <p>Revisa que se cuente con candidatos internos que cubran el perfil de la vacante. Si existe algún candidato interno que cumpla con los lineamientos de la descripción del puesto, primero lo debe analizar con el Jefe del Departamento al que pertenece el candidato y posteriormente confirmar con el Gerente del Área donde se tomará el recurso.</p> <p>Si el Gerente de Área aprueba la promoción, debe informar al Jefe del Departamento que solicite la vacante para el proceso de selección. Si no se cuenta con un candidato interno, recurre a las distintas fuentes para reclutar al personal que se interese en ocupar la vacante del puesto, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartera de Candidatos • Difusión de Vacante en periódico • Difusión de Vacante en radio

5.4 Selección de personal

Responsable	Actividad
Responsable de Reclutamiento y Selección	<p>Recibe todas las solicitudes de empleo de los candidatos como copia de acta de nacimiento, copia de credencial de elector, copia de comprobante de domicilio reciente y una carta de recomendación. Revisa y evalúa la información contenida en la “Solicitud de Empleo” con base en los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios frecuentes de empleo (sin progreso profesional). • Experiencia. • Escolaridad. • Referencias. <p>Ordena las solicitantes de los candidatos más afines al puesto, de acuerdo a su potencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo 1: Solicitantes altamente calificados que deben ser considerados. • Grupo 2: Solicitantes que pueden ser viables al puesto.

5.4.1 Comunicación de condiciones	
Responsable	Actividad
Responsable de Reclutamiento y Selección	<p>Se comunica con los candidatos al puesto vacante, en el orden antes mencionado, con el propósito de darles a conocer la siguiente información, para validar que están interesados en las características del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giro de la empresa. • Ubicación física del lugar de trabajo. • Horario. • Principales responsabilidades del puesto. • Rango del sueldo.
5.4.2 Entrevista de selección	
Responsable	Actividad
Responsable de Reclutamiento y Selección	<p>Realiza la entrevista de selección considerando los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes laborales. • Intereses profesionales. • Sondeo sobre las habilidades personales (Con base en los requerimientos de la “Descripción de puesto”). <p>Nota 2: El propósito principal de la entrevista de selección, es dar información del puesto y verificar si el candidato verdaderamente está interesado.</p>
5.4.3 Verificación de referencias	
Responsable	Actividad
Responsable de Reclutamiento y Selección	<p>Realiza la investigación laboral.</p> <p>Pone en contacto al candidato con el jefe de departamento, para una entrevista (área o departamento) si es aceptado, se procede a la aplicación de examen ANDANAC (se anexa resultado al expediente).</p>
5.4.4 Examen de selección	
Responsable	Actividad
Responsable de Reclutamiento y Selección	<p>El Examen ANDANAC es un examen establecido por Nissan, que es utilizado para medir el nivel de competencia y las habilidades de la persona que desea ocupar el puesto, este examen es un Examen psicométrico, técnico, de conocimientos y de habilidades.</p> <p>Si el resultado es favorable; una vez que se cubran cada una de las etapas anteriores ; se notifica y se evalúa junto con el solicitante la mejor opción y se procede a visto bueno de la gerencia de área..</p>
5.4.5 Contratación	
Responsable	Actividad
Responsable de Reclutamiento y Selección	Una vez que el candidato haya cubierto satisfactoriamente los puntos anteriores, solicita al candidato seleccionado copia de la documentación complementaria necesaria para poder realizar su contratación y entrega expediente a jefe de recursos humanos.
Jefe de Recursos Humanos	Recibe el expediente y realiza las actividades de contratación.

5.6 Inducción	
5.6.1 Inducción a la organización	
Responsable	Actividad
Jefe inmediato	<p>Durante el primer día laboral, proporciona la inducción a la organización, la cual consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recorrido a las instalaciones. • Presentación en las distintas áreas. <p>En los días posteriores de inicio, se procede a dar de alta en el sistema de asistencia.</p>
5.6.2 Inducción al puesto	
Responsable	Actividad
Jefe Inmediato	<p>Una vez concluida la inducción a la organización, realiza la inducción al puesto, la cual considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de compañeros de trabajo. • Asignación de lugar de trabajo. • Indicación de los horarios de comida. • Entrega de herramientas de trabajo necesarias (claves de teléfono, correo electrónico, etc.)
5.7 Capacitación inicial	
Responsable	Actividad
Jefe Inmediato	<p>Notifica al personal responsable de impartir la capacitación inicial (personal del área), con base en lo citado en las descripciones de puesto, con el propósito de dar los elementos mínimos necesarios para que el personal de nuevo ingreso desarrolle sus actividades, sin poner en riesgo la calidad del servicio.</p>
Responsable de impartir capacitación	<p>Los responsables de impartir dicha capacitación, deben proporcionar al jefe de departamento los registros correspondientes a dicha capacitación, tales como el Formato de Asistencia y Acuerdos En Juntas (ver Anexo 25) y constancias según sea aplicable.</p> <p>Nota 3: El Responsable de impartir la capacitación es el asignado por el Jefe Inmediato del puesto a cubrir</p>
5.8 Evaluación inicial de conocimientos y habilidades técnicas.	
Responsable	Actividad
Jefe Inmediato	<p>Una vez que el personal haya recibido la capacitación inicial, el candidato seleccionado es sometido a un periodo de tres meses de prueba, con el propósito de validar su competencia en relación a sus habilidades técnicas con respecto a lo establecido en las descripciones de puesto.</p> <p>Realiza la “Evaluación de Conocimientos y Habilidades” (PR-RS-01/F02) (ver Anexo 26) en el transcurso del periodo de prueba, para validar los conocimientos y habilidades técnicas del candidato seleccionado con respecto a los requerimientos establecidos en la descripción de puesto.</p>

Jefe Inmediato	<p>Si en la evaluación se detectan áreas de oportunidad, y se considera que el candidato seleccionado puede ser desarrollado, notifica al departamento responsable de capacitación para que gestione la capacitación necesaria, con base en los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Capacitación (PR-CA-01).</p> <p>Nota 4: Cuando suceda este caso, los trabajos realizados por el personal evaluado serán supervisados por el Jefe Inmediato.</p>
----------------	--

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

Habilidades Técnicas	Se refiere a la capacidad técnica, manual y destrezas que tiene un individuo para realizar actividades y se adquiere mediante entrenamiento en campo así como con la ejecución diaria de una función productiva. Destrezas entre las cuales figuran el conocimiento y el dominio de un determinado campo de especialidad
Habilidades Humanas	Capacidad que tiene un individuo de trabajar bien con otras personas tanto en forma individual como en grupo.
EPCI	Especialista en Planeación y Control de Inventarios.
F & I	Finances and Insurances.
APV	Asesor Profesional de Ventas.

7. REGISTROS

Nombre	Código	Resguardo	Quien resguarda	Tiempo de resguardo	Disposición
Requisición de personal	PR-RS-01/F01	Carpeta física	Responsable de Reclutamiento y Selección	6 Meses	Elimina
Solicitud de empleo	S/C	Expediente del candidato	Responsable de Reclutamiento y Selección	Hasta termino de contrato	Archivo muerto por 5 años
Examen psicométricos, técnicos, conocimientos, habilidades, (resultado ANDANAC)	S/C	Expediente del candidato	Responsable de Reclutamiento y Selección	Hasta termino de contrato	Archivo muerto por 5 años
Listas de Asistencia	S/C	Carpeta física	Jefe Inmediato	1 año	Elimina
Evaluación de Conocimientos y Habilidades	PR-RS-01/F02	Carpeta física	Jefe Inmediato	2 años	Elimina

8. CONTROL DE REVISIONES


Versión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de emisión
0	Documento nuevo	ADPC	Octubre 2012

9. ANEXOS

Ver Anexos 24, 25 y 26.

5.3.3 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN (PR - CA - 01)

Tabla 5.31 Procedimiento de capacitación (PR - CA - 01)

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN	Código: PR - CA - 01
		Edición: 00
1. OBJETIVO		
Describir los lineamientos para realizar la programación e impartición de la capacitación.		
2. ALCANCE		
Este procedimiento aplica al personal involucrado en las actividades para la gestión de capacitación, desde la detección de necesidades, programación y seguimiento para Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.		
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
MC-SG-01 "Sistema de Gestión de Calidad" PR-RS-01 "Procedimiento de reclutamiento y selección" Plan Integral de Capacitación		
4. INDICADORES		
Nombre del indicador:	N/A	
Fórmula:	N/A	
Unidad de Medida:	N/A	
Frecuencia de Monitoreo:	N/A	
Responsable de obtenerlo:	N/A	
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
5.1 Generalidades		
La competencia del personal en relación a su capacitación, se demuestra desde la capacitación inicial realizada en el proceso de reclutamiento y selección (Ver procedimiento PR-RS-01), siendo esta de carácter obligatorio antes de que inicie formalmente sus actividades. Esta capacitación proporciona los elementos necesarios para que se transmita el conocimiento sobre la forma de trabajo particular del área de ventas de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.		
Sin embargo existen otros requerimientos de capacitación por:		
<ul style="list-style-type: none"> • Disposiciones de NISSAN Mexicana y Plan de capacitación de APV's). (Capacitación dirigida). • Nuevos productos. (Capacitación dirigida o Abierta). • Resultados de la evaluación del ISV. (Capacitación Abierta). • Proyectos u objetivos establecidos por Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. (Capacitación Abierta) 		
5.2 Disposiciones de NISSAN Mexicana (Capacitación dirigida)		
Responsable	Actividad	
Responsable de Capacitación	Imprime de Extranet las circulares del "Plan integral de capacitación (Calendario de Cursos)" de NISSAN Mexicana, cada trimestre. Dicho plan es un canal de comunicación entre el área de capacitación de NISSAN Mexicana y los distribuidores, donde muestra el programa de capacitación del área Comercial.	

Gerente de Ventas / Responsable de Capacitación	Difunde el “Plan integral de capacitación (Calendario de Cursos)” a las áreas involucradas, así como a la gerencia general El plan dispone de una estrategia integral de capacitación que apoya el fortalecimiento de la capacidad competitiva de las distribuidoras.
Gerente de Ventas	<p>Selecciona los aspirantes con base en la información del “Historial de capacitación de la Fuerza de Ventas”, el cual es elaborado con la retroalimentación que envía NISSAN Mexicana y con el desarrollo del área de ventas del distribuidor.</p> <p>Con base en las necesidades identificadas y a los tiempos establecidos en el “Calendario de cursos”, notifica al encargado de capacitación las personas posibles para tomar el curso.</p>
Encargado de Capacitación	<p>Envía información de confirmación vía correo electrónico a NISSAN Mexicana.</p> <p>Nota 1: NISSAN Mexicana, revisa que los aspirantes cumplan con los requerimientos del plan y que existan lugares disponibles en el grupo. En caso de proceder su inscripción NISSAN Mexicana, con 5 días hábiles de anticipación al inicio del curso, confirma la inscripción de los participantes.</p> <p>Nota 2: Cuando el número de participantes es insuficiente para la conformación de un grupo, NISSAN Mexicana notifica a la distribuidora la reprogramación del curso 5 días antes del inicio.</p> <p>Notifica al personal seleccionado, diez días hábiles antes de efectuarse el curso.</p> <p>Nota 3: En caso que se requiera cancelar la asistencia al curso debe notificar a NISSAN Mexicana cinco días hábiles de anticipación a la realización del curso.</p> <p>Nota 4: Se podrá solicitar el cambio de participante, cinco días hábiles de anticipación, previa autorización por parte de NISSAN Mexicana.</p> <p>Coordina la logística para que el participante asista al curso (reservación en hotel, transportación y viáticos según sea aplicable).</p> <p>Nota 5: Si el participante no se encuentra en la ciudad sede, debe viajar un día antes para que tenga un óptimo aprovechamiento.</p>
Participante	<p>Asiste al curso en la sede establecida.</p> <p>Nota 6: El participante debe obtener una calificación mínima aprobatoria de 80 y cumplir con el 100% de asistencia y puntualidad.</p>
Responsable de Capacitación	Recibe y difunde los resultados del curso a los participante, gerente de área y gerente general.
Responsable de Capacitación	Revisa los resultados y los vacía en el “Historial de Capacitación de la Fuerza de Ventas”. En caso de existir un bajo desempeño, investiga las causas y notifica al Gerente de Área.

Participante	<p>En caso de que el participante no acredite el curso, refuerza los temas que le presentaron mayor dificultad a través de manuales, cajas de capacitación, material recibido en el curso, asesorías (con el personal de la misma área)</p> <p>Nota 7: El participante sólo cuenta con dos oportunidades para aprobar, de lo contrario quedará fuera del programa de capacitación.</p>
Encargado de Capacitación	Reprogramara al participante de acuerdo al calendario de cursos Nissan.
5.3 Actualizaciones o lanzamientos de nuevos productos	
Responsable	Actividad
Gerente de Ventas / Encargado de Capacitación	Recibe convocatoria y requisitos por parte de NISSAN Mexicana y difunde a las áreas involucradas.
Gerente de Ventas / Encargado de Capacitación	<p>Revisa el nivel de capacitación establecido en la convocatoria, con el propósito de identificar al personal que podrá participar en la actualización o lanzamiento del nuevo producto.</p> <p>Notifica al Gerente General para su aprobación.</p>
Encargado de Capacitación	<p>Confirma a NISSAN Mexicana la asistencia, con 15 días hábiles de anticipación como fecha límite, antes del evento.</p> <p>Nota 8: NISSAN Mexicana, revisa que los aspirantes cumplan con los requerimientos de la convocatoria. En caso de proceder su inscripción NISSAN Mexicana, confirmará con 10 días hábiles de anticipación al evento, la inscripción de los participantes.</p> <p>Recibe confirmación por parte de NISSAN Mexicana. Coordina la logística para que el participante asista a la actualización o presentación del nuevo producto (reservación en hotel, transportación y viáticos según sea aplicable).</p> <p>Nota 9: Si el participante no se encuentra en la ciudad sede, debe viajar un día antes para que tenga un óptimo aprovechamiento.</p>
Participante	<p>Asiste al evento de actualización o presentación del producto.</p> <p>Nota 10: El participante debe obtener una calificación mínima aprobatoria del 80% (dividido entre el examen teórico y prueba de manejo) y cumplir con el 100% de asistencia y puntualidad.</p>
Gerente de Ventas / Encargado de Capacitación	Recibe y difunde los resultados del curso a los participantes.
Responsable de Capacitación	Revisa los resultados. En caso de existir un bajo desempeño, investiga las causas y notifica al Gerente de Área.
Participante	Retroalimenta al resto del área de ventas sobre los conocimientos adquiridos.

5.4 Capacitación gestionada por la distribuidora	
5.4.1 Capacitación interna para la fuerza de ventas	
Responsable	Actividad
Gerente de Ventas	<p>Identifica las necesidades de capacitación tomando en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La revisión de los resultados obtenidos del ISV y el desempeño general por APV, con el propósito de identificar las necesidades de capacitación de la fuerza de ventas. • La información que obtiene el Gerente de Ventas, a través de la revisión de actividades con cada uno de los APV's. • La identificación del personal que no ha recibido la capacitación sobre el conocimiento de producto, lanzamiento de nuevos productos, actualizaciones y sistemas de los vehículos NISSAN de acuerdo al Historial de Capacitación de la Fuerza de Ventas.
Gerente de Ventas / Encargado de Capacitación	<p>Determinan a la persona encargada de efectuar la capacitación.</p> <p>Coordinan con la persona encargada de impartir la capacitación, fechas, horarios, lugar y le indican la necesidad de aplicar o no una evaluación.</p>
Encargado de Capacitación	<p>Elabora el "Programa de capacitación" (PR-CA-01/F01) (ver Anexo 27), de acuerdo a las necesidades detectadas.</p> <p>Notifica al personal involucrado, que participará en la capacitación que ha sido programada.</p> <p>Coordina el evento de capacitación, lo cual consistirá en la preparación del salón que se ocupará incluyendo el equipo y materiales necesarios.</p>
Participante	<p>Asiste a la capacitación programada.</p> <p>Nota 11: El instructor debe asegurar que los participantes se registren en el "Formato de acuerdos y asistencia en juntas" (ver Anexo 25), por cada uno de los días que dure el evento. Por otra parte el participante debe obtener una calificación mínima aprobatoria de 80 (S/A) y cumplir con el 100% de asistencia y puntualidad.</p>
Responsable de Impartir la capacitación	<p>Revisa los resultados e informa al gerente de ventas y al Responsable de Capacitación.</p>
Responsable de Capacitación	<p>Vacía los resultados en el Historial de Capacitación de la Fuerza de Ventas y se retroalimenta con el Gerente de Ventas.</p>
5.4.2 Capacitación relacionada con proyectos u objetivos particulares	
Responsable	Actividad
Gerente de Ventas / Jefe Inmediato	<p>Tomando en cuenta los proyectos u objetivos de la organización, identifica la necesidad de capacitación para el personal de su área.</p>
Responsable de Capacitación	<p>Elabora la "Solicitud de capacitación" (PR- CA-01/F02) (ver Anexo 28). Entrega la "Solicitud de capacitación" al Gerente de ventas y Gerente General para su autorización.</p>
Responsable de Capacitación	<p>En caso de que la capacitación sea brindada por un consultor externo y de ser autorizada la solicitud, se contactara al proveedor para</p>

Responsable de Capacitación	<p>solicitar cotizaciones. Si la información proporcionada por el proveedor cubre las necesidades (contenido temático y costo), entrega propuesta al Gerente General para su autorización.</p> <p>En caso de ser autorizada la solicitud de capacitación, notifica al personal involucrado a través de un comunicado para asegurar su participación.</p> <p>Prepara la logística para que los participantes asistan al curso.</p>
Participante	<p>Asiste a la capacitación programada.</p> <p>Nota 12: El participante debe obtener una calificación mínima aprobatoria de 80 y/o cumplir con el 100% de asistencia y puntualidad.</p>
Responsable de Capacitación	<p>Recibe las calificaciones y/o constancias por parte de la empresa que impartió el curso.</p> <p>Comunica al Gerente general y Gerente de Ventas los resultados del personal involucrado.</p> <p>Turna los resultados al responsable de reclutamiento y selección para archivo en el expediente individual del personal.</p>
Responsable de Reclutamiento y Selección	<p>Archiva en su expediente personal del participante, las calificaciones y/o constancias.</p>

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

ISV	Índice de Satisfacción en Ventas.
APV	Asesor Profesional de Ventas.


7. REGISTROS

Nombre	Código	Resguardo	Quien resguarda	Tiempo de resguardo	Disposición
Plan integral de Capacitación (Calendario de Cursos)	S/C	Carpeta física	Responsable de Capacitación	1 año	Archivo muerto
Historial de capacitación de la Fuerza de Ventas	S/C	Carpeta física / electrónica	Jefe Inmediato	Hasta termino de contrato	Elimina
Calendario de Cursos	S/C	Carpeta electrónica	Responsable de Capacitación	Anual	Elimina
Cédula de inscripción	S/C	Carpeta electrónica	Responsable de Capacitación	Anual	Elimina
Comunicados de inscripción	S/C	Correo electrónico	Responsable de Capacitación	Anual	Elimina

Convocatorias de NMEX	S/C	Correo electrónico	Responsable de Capacitación	Anual	Elimina
Programa de capacitación	PR-CA-01/F01	Carpeta física	Responsable de Capacitación	2 años	Elimina
Formato de Asistencia y Acuerdos en Juntas	S/C	Carpeta física	Jefe Inmediato	2 años	Elimina
Solicitud de Capacitación	PR-CA-01/F02	Carpeta física	Jefe Inmediato	2 años	Elimina
8. CONTROL DE REVISIONES					
Versión	Descripción del cambio		Responsable	Fecha de emisión	
0	Documento nuevo		ADPC	Octubre 2012	
9. ANEXOS					
Ver Anexos 25, 27 y 28.					

5.3.4 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS (PR - SG - 04)

Tabla 5.32 Procedimiento de auditorías internas (PR - SG - 04)

	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS	Código: PR - SG - 01
		Edición: 00
1. OBJETIVO		
Describir los lineamientos necesarios para realizar las auditorías internas de calidad, con la finalidad de determinar si las actividades y los resultados cumplen con los requisitos establecidos, así como para determinar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.		
2. ALCANCE		
Este procedimiento es aplicable al personal involucrado en la programación, planeación, realización y seguimiento de las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.		
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
MC-SG-01 "Sistema de Gestión de Calidad" PR-SG-06 "Procedimiento de acciones correctivas y preventivas"		
4. INDICADORES		
Nombre del indicador:	Efectividad del proceso de auditoría.	
Fórmula:	$\frac{\sum (\text{Cumplimiento de programa} + \text{Cumplimiento al plan} + \text{Reporte de no conformidades} + \text{Cumplimiento a tiempo de seguimiento})}{4}$	
Unidad de Medida:	Porcentaje	
Frecuencia de Monitoreo:	Semestral	
Responsable de obtenerlo:	ADPC	
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
5.1 Generalidades		
Las auditorías se efectúan para los siguientes propósitos: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad o no conformidad de los elementos del SGC, con los requisitos especificados en los procedimientos documentados. • Determinar la efectividad del SGI implantado, para cumplir los objetivos de gestión especificados. • Proveer de información, elementos, etc., para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad. 		
5.2 Programación de auditorías		
Responsable	Actividad	
Representante de la Gerencia	Realiza el "Programa de auditorías" (PR-SG-04/F01, ver Anexo 29) durante el primer mes de cada año considerando los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos que impactan de manera significativa la prestación del servicio. • Relación que guardan los procesos con los objetivos de calidad. 	

Representante de la Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de los procesos con base en el resultado de sus indicadores. Resultados de auditorías anteriores. <p>Nota: Con base en los resultados se priorizarán las auditorías y se incluirán en el programa anual de auditorías. El programa de auditorías debe asegurar que por lo menos una vez al año se realice una evaluación a cada uno de los procesos.</p> <p>Las auditorías se identificarán de la siguiente forma: X1X2X3X4</p> <p>Dónde: X1X2 = Indica el número consecutivo de la auditoría. X3X4 = Indica el año en el que se programa la realización de la auditoría.</p>
Gerente General	Revisa y aprueba el programa anual de auditorías.
5.3 Planeación para la realización de una auditoría	
5.3.1 Establecimiento del plan de auditoría	
Responsable	Actividad
Representante de la Gerencia	Con base en el “Programa anual de auditorías”, elabora el “Plan de auditoría” (PR-SG-04/F02) (ver Anexo 30), el cual debe incluir en primera instancia, el objetivo y alcance de la auditoría.
Representante de la Gerencia	<p>Con base en el objetivo y alcance de la auditoría, determina y registra en el “Plan de auditoría”, al auditor líder y a su equipo auditor, a los cuales asignará tareas específicas para el proceso de auditoría.</p> <p>Proporciona al Gerente General el Plan de Auditoría para su revisión.</p> <p>Nota: La selección de los auditores debe asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría, por lo que los auditores no auditarán su propio trabajo.</p>
Gerente General	Firma el Plan de Auditoría en señal de enterado. En caso de que sea necesario algún ajuste, lo notifica al Representante de la Gerencia
Representante de la Gerencia	De acuerdo a la programación de la Auditoría (Itinerario) incluida en el Plan de Auditoría, Informa al personal involucrado sobre las fechas, lugares y horarios establecidos.
Auditado	En caso de que no se pueda atender al auditor en el tiempo señalado en la “Agenda de auditoría”, se debe notificar al auditor líder para acordar las modificaciones pertinentes.
5.3.2 Preparación del proceso de auditoría	
Responsable	Actividad
Auditor líder / Equipo auditor	<p>Revisan la información necesaria con base en lo establecido en el “Plan de auditoría y preparan las “Listas de verificación” (PR-SG-04/F03) (ver Anexo 31).</p> <p>La información que revisarán los auditores puede estar relacionada</p>

	<p>con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de auditorías anteriores. • Documentación del Sistema de Gestión de Calidad que describa a los procesos a evaluar. • Quejas de los clientes. • No conformidades, entre otros.
5.4 Desarrollo del proceso de auditoría	
5.4.1 Reunión de apertura	
Responsable	Actividad
Auditor líder	<p>Preside y conduce la reunión de apertura la cual tendrá como propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar al equipo auditor. • Dar a conocer el objetivo y alcance de la auditoría. • Comunicar los criterios de auditoría sobre los cuales se trabajará. • Comunicar los criterios de evaluación, para la determinación de no conformidades. • Indicar la metodología que será aplicada (Entrevistas, rastreo de información, observación, etc.). • La forma cómo serán reportados los hallazgos. • Presentación de la agenda de auditoría que ha sido acordada. <p>Nota: Preferentemente es conveniente que ésta reunión sea dirigida a los responsables de cada área y a las personas que participarán directamente durante el proceso de la auditoría.</p>
5.4.2 Entrevistas de auditoría	
Responsable	Actividad
Equipo auditor	<p>Con base en los tiempos estipulados en la “Agenda de auditoría”, aplican los métodos de entrevistas, muestreo y rastreo, con el propósito de reunir las evidencias objetivas.</p> <p>De acuerdo a la situación que se presente, el auditor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicita a las personas que describan su trabajo y posteriormente verifica contra los documentos aplicables, buscando dar seguimiento a la interacción entre procesos. • Observa actividades y condiciones circundantes. • Revisa los registros correspondientes al proceso. • Valida resultados de indicadores del proceso. <p>Nota: Cuando sea posible, recopilar la evidencia objetiva que de soporte a los hallazgos que han sido determinados para que sean evaluados por el auditor líder y en su caso por el equipo auditor.</p> <p>Al concluir cada entrevista, comunica verbalmente al auditado los hallazgos que se han determinado como resultado de cada evaluación.</p>


5.4.3 Reporte de no conformidades	
Responsable	Actividad
Auditor líder / Equipo auditor	<p>Documentan las no conformidades en el formato “Reporte de no conformidad” (PR-SG-04/F04) (ver Anexo 32), en el cual se debe describir de manera clara la no conformidad, cuidando que se incluya el criterio de auditoría que no se está cumpliendo, el incumplimiento y la evidencia que soporta el incumplimiento.</p> <p>Nota: Las no conformidades se clasifican de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No conformidad mayor: Cuando se identifique la ausencia total del cumplimiento a un requisito de la norma o un procedimiento. Cuando sea repetitivo un mismo incumplimiento a un requisito en diferentes procesos. • No conformidad menor: Cuando parcialmente no se cumpla algún requerimiento de la norma o un procedimiento. • Observación: Cuando el auditor no pudo demostrar un incumplimiento, pero que potencialmente puede suceder. <p>Una vez redactadas todas las no conformidades, éstas se identificarán con un número consecutivo del total de las desviaciones, (Ejemplo: si se tiene un total de cinco no conformidades en la auditoría, la desviación número dos será identificada como 2/5).</p>
5.4.4 Reporte de auditoría	
Responsable	Actividad
Auditor líder	<p>Elabora el “Reporte de auditoría” (PR-SG-04/F05) (Anexo 33), el cual es un sumario que debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo y alcance. • Fecha de la auditoría • Criterios de auditoría contra los cuales se realizó la evaluación (Norma de sistemas de calidad, Manual de calidad, etc.). • Departamentos y procesos auditados. • Grupo auditor. • No conformidades detectadas, (Observación, requisito contra el que no cumple). • Conclusiones.
5.4.5 Reunión de cierre	
Responsable	Actividad
Auditor líder	<p>Preside y conduce la reunión de cierre con el personal que estuvo presente en la reunión de apertura (preferentemente), con el propósito de indicar los resultados de la auditoría.</p> <p>Al término de la presentación de los resultados, entrega copia del “Reporte de auditoría”.</p>

ADPC	<p>Entrega copia de los reportes de No Conformidad al responsable del área auditada, solicitándole su firma y la firma del personal auditado.</p> <p>Lo anterior es con la finalidad de que el personal auditado y el responsable del área se den por enterados del incumplimiento generado.</p>
5.5 Seguimiento	
Responsable	Actividad
Auditado / Responsable del Área	<p>Aplica las acciones correctivas conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas” (PR-SG-06).</p> <p>Elabora un plan de acción en un tiempo no mayor a los 15 días después de la reunión de cierre. La implantación de las acciones correctivas tomará como tiempo el que haya sido justificado en el plan de acción.</p>
ADPC	Conforme a lo estipulado en los planes de acción, realiza el seguimiento a la aplicación de las acciones correctivas.
Auditor líder o Grupo auditor	Validan el cierre de cada una de las no conformidades.
ADPC	Mantiene informado al Gerente General sobre el estado que guarda el cierre de las no conformidades de las auditorías, con base en lo establecido en el proceso de “Revisión del sistema”.
5.6 Cierre de auditoría	
Responsable	Actividad
ADPC	Cierra la auditoría cuando se ha verificado la implantación y efectividad de las acciones correctivas para todas las no conformidades indicadas en el reporte de auditoría correspondiente. Realizar un comunicado al Gerente General y a los Gerentes de las áreas involucradas, informando que se han cerrado satisfactoriamente las no conformidades de cada auditoría.
6. DEFINICIONES Y SIGLAS	
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas objetivamente, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
Programa de auditoría	Una o más auditorías planeadas para un lapso de tiempo específico y dirigidas hacia un objetivo específico.
Plan de auditoría	Descripción de las actividades y acuerdos para llevar a cabo una auditoría.
Evidencia de auditoría	Registros, declaraciones verbales de hechos u otra información, relacionados con los criterios de auditoría y que son verificables.
Hallazgos de auditoría	Resultados de evaluar las evidencias de auditoría reunidas, contra los criterios de auditoría.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Conclusiones de auditoría	Resultado de una auditoría, proporcionado por el equipo auditor después de considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

7. REGISTROS					
Nombre	Código	Resguardo	Quien resguarda	Tiempo de resguardo	Disposición
Programa de auditorias	PR-SG 04/F01	Carpeta física	ADPC	2 años	Archivo muerto
Plan de auditoria	PR-SG-04/F02	Carpeta física	ADPC	2 años	Archivo muerto
Lista de verificación	PR-SG-04/F03	Carpeta física	ADPC	2 años	Archivo muerto
Agenda de auditoría	PR-SG-04/F04	Carpeta física	ADPC	2 años	Archivo muerto
Reporte de no conformidad	PR-SG-04/F05	Carpeta física	ADPC	2 años	Archivo muerto
Reporte de auditoría	PR-SG-04/F06	Carpeta física	ADPC	2 años	Archivo muerto
8. CONTROL DE REVISIONES					
Versión	Descripción del cambio	Responsable		Fecha de emisión	
0	Documento nuevo	ADPC		Octubre 2012	
9. ANEXOS					
Ver Anexos 29, 30, 31, 32 y 33.					

5.3.5 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (PR - SG - 06)

Tabla 5.33 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PR - SG - 06)

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: PR - SG - 06
		Edición: 00
1. OBJETIVO		
Establecer las actividades para la implantación de las acciones correctivas y preventivas cuando sean detectadas no conformidades reales o potenciales para eliminar las causas que las originaron.		
2. ALCANCE		
Este procedimiento es aplicable a todo el personal de la distribuidora, para la aplicación de acciones correctivas o preventivas, desde su identificación y hasta la validación de la efectividad de las acciones.		
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
MC-SG-01 "Sistema de Gestión de Calidad" PR-SG-04 "Procedimiento de auditorías internas"		
4. INDICADORES		
Nombre del indicador:	Efectividad de las Acciones Correctivas	
Fórmula:	$\left(\frac{\text{Total de Acciones Concluidas Si efectivas}}{\text{Total de Acciones Concluidas}} \right) * 100$	
Unidad de Medida:	Porcentaje	
Frecuencia de Monitoreo:	Trimestral	
Responsable de obtenerlo:	ADPC	
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
5.1 Generalidades		
La identificación de no conformidades toma en cuenta como posible origen las siguientes fuentes:		
<u>Para activar una acción correctiva:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Fallas repetitivas en los procesos. • Deficiencias puestas de manifiesto por auditorías internas o externas • Por solicitud de la gerencia General en la revisión del sistema. • Quejas y reclamaciones del Cliente (que procedan e impacten de manera directa la imagen de la marca y la calidad del servicio). 		
<u>Para activar una acción preventiva:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Como resultado de los análisis y tendencias del monitoreo de los procesos. 		
Cualquier otro disparador no contenido en los casos anteriores, pero que pudiera afectar la calidad del servicio, puede ser considerado.		

Para activar una acción de mejora:

- Observaciones efectuadas en auditorías internas o externas
- Por solicitud de la gerencia General en la revisión del sistema.
- Como parte del mejoramiento continuo

5.2 Registro de no conformidades

Responsable	Actividad
Personal de la distribuidora	Indica al ADPC la existencia o hallazgo de una no conformidad u oportunidad de mejora.
ADPC	<p>Investiga y da seguimiento a la No Conformidad u oportunidad de mejora detectada. Analiza si procede la realización de una acción correctiva o preventiva.</p> <p>Solamente se puede declarar improcedente una solicitud cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El problema real o potencial descrito no tenga ninguna relación con el SGC. • Cuando se compruebe que no existe ningún problema real o potencial. • Cuando ya existe una acción correctiva y/o preventiva abierta relacionada con la no conformidad detectada. <p>Nota1: En caso de no proceder la no conformidad, informa al personal que detecto el posible incumplimiento.</p> <p>En caso de que la solicitud proceda, registra las no conformidades en el formato "Reporte de no conformidad" PR-SG-04/F04 (ver Anexo 32). La información debe ser descrita de forma clara.</p>

5.3 Aplicación de acciones inmediatas

Responsable	Actividad
Dueño de proceso	Realiza las acciones inmediatas que sean necesarias (corrección del problema, re trabajos o ajustes) cuando sea detectada una no conformidad que ponga en riesgo la calidad del servicio intencionado o a los procesos, con la finalidad de mitigar el problema.

5.4 Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y De Mejora

Responsable	Actividad
ADPC	<p>De acuerdo a los reportes de No conformidad recabados, hallazgos de auditorías u oportunidades de mejora detectadas, elabora una "Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora " PR-SG-06/F01 (Anexo 34) por cada acción a realizarse, Llenando únicamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evento, acción o auditoria que detecto la no conformidad • Área • Responsable del Área • Fecha de Elaboración • Clasificación de la Acción • Descripción de la No Conformidad u Oportunidad de Mejora


ADPC	<p>Ingresa al Control de Acciones Correctivas, preventivas y de mejora PR-SG-06/F02 (ver Anexo 35) y anota en dicho control la fecha y Clasificación de la No Conformidad.</p> <p>Anota el número de control correspondiente en la Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora.</p>
ADPC	<p>Entrega la “Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora “PR-SG-06/F01 al responsable del Área, junto con una copia del Reporte de No Conformidad PR-SG-04/F04.</p> <p>Solicita las firmas correspondientes en la copia y Reporte de No Conformidad (Responsable del Área y Personal Auditado (s/a)).</p>
5.5 Identificación de la Causa Raíz de la No Conformidad	
Responsable	Actividad
Responsable de Área / Personal Involucrado en la No Conformidad / Grupo de Trabajo	<p>Identifica las variables importantes que llevaron a tener la no conformidad para cumplir con los requisitos especificados.</p> <p>Analiza las variables que llevaron al problema y determinar la(s) causa(s) raíz antes de determinar y planear las acciones correctivas y/o preventivas.</p> <p>Una vez identificada la causa raíz del problema, la anotan en la “Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora” PR-SG-06/F01.</p> <p>Nota 1: La causa raíz debe ser congruente con la descripción de la no conformidad encontrada.</p> <p>Para el análisis de un problema y determinación de la causa raíz se puede hacer uso de herramientas estadísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas. • Diagrama Causa-efecto. • Diagrama de Pareto. • Análisis 5 Porqués. • Otra metodología de análisis de información. <p>Nota 2: Cuando el problema o determinación de las causas involucra a dos o más áreas, y si se considera conveniente, establece un grupo de trabajo.</p>
5.6 Determinación y Ejecución de la Acción	
Responsable	Actividad
Representante de la Gerencia	Supervisa la implantación de la acción en la fecha estipulada como compromiso o posterior a la misma
Representante de la Gerencia	Verifica y se asegura de que la acción se haya implantado. Solicita evidencias que validen la aplicación de la acción.

Representante de la Gerencia	<p>Registra en la Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora “ PR-SG-06/F01, el resultado de la acción, pudiendo ser este:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Implantada • Parcialmente Implantada • Implantada No Efectiva • Implantada Si Efectiva <p>Evalúa si es necesario realizar acciones complementarias, en caso de que si sea necesario, especifica dichas acciones en la Solicitud de Acción Correctiva, preventiva y De Mejora.</p> <p>Nota 1: Si las acciones no fueron las adecuadas, se debe realizar un replanteamiento de las acciones (con el mismo numero de control de la acción), por lo que se debe revisar la información que se generó a partir de la sección 5.4</p>				
Representante de la Gerencia	Anota la fecha de revisión en la Solicitud de Acción Correctiva y solicita la firma del responsable de la acción y gerente de área, validando el resultado de la acción.				
ADPC	Registra en el Control de Acciones Correctivas, preventivas y de mejora PR-SG-06/F02, el status final de la acción, el resultado que arroja la acción, la fecha de cierre y las acciones complementarias a realizarse (en caso de ser necesarias)				
Representante de la Gerencia	<p>Reporta a Gerente General sobre el estatus que guarda la implantación de las acciones, en las revisiones por la dirección, realizando un análisis para determinar la efectividad y el desempeño sobre el sistema.</p> <p>Cierra las no conformidades una vez que se tenga evidencia de la efectividad de las acciones.</p>				
6. DEFINICIONES Y SIGLAS					
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada.				
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.				
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.				
ADPC	Administrador de procesos de calidad.				
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada.				
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.				
SGC	Sistema de Gestión de Calidad.				
7. REGISTROS					
Nombre	Código	Resguardo	Quien resguarda	Tiempo de resguardo	Disposición
Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora	PR-SG-06/F01	Carpeta física	ADPC	1 año	Elimina

Control de Acciones Correctivas, preventivas y de mejora	PR-SG-06/F02	Carpeta electrónica	ADPC	2 años	Archivo Muerto
8. CONTROL DE REVISIONES					
Versión	Descripción del cambio	Responsable		Fecha de emisión	
0	Documento nuevo	ADPC		Octubre 2012	
9. ANEXOS					
Ver Anexos 32, 34 y 35.					

5.3.6 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME (PR - SG - 05)

Tabla 5.34 Procedimiento de control de producto / servicio no conforme (PR - SG - 06)

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	Código: PR - SG - 05
		Edición: 00
1. OBJETIVO		
Determinar los lineamientos para la identificación y control del producto / servicio no conforme en el Sistema de Gestión de la Calidad de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.		
2. ALCANCE		
Los lineamientos establecidos en este documentos son aplicables a todas las funciones del SGC que identifican y controlan producto / servicio no conforme en el Sistema de Gestión de la Calidad de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.		
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
MC-SG-01 "Sistema de Gestión de Calidad" PR-SG-04 "Procedimiento de Auditorías Internas" PR-SG-06 "Procedimiento de acciones correctivas y preventivas"		
4. INDICADORES		
Nombre del indicador:	N/A	
Fórmula:	N/A	
Unidad de Medida:	N/A	
Frecuencia de Monitoreo:	N/A	
Responsable de obtenerlo:	N/A	
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
5.1 Identificación del producto / servicio no conforme		
5.1.1 Requisitos proporcionados por el cliente Externo e Interno		
Responsable	Actividad	
Personal del SGC	Los requisitos proporcionados por el cliente Externo son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de vehículo. • Versión. • Color. • Accesorios. • Precio. • Plan de crédito. • Plazos. • Tiempo de entrega. • Aviso al cliente de la entrega. Los requisitos proporcionados por el cliente Interno son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos establecidos en los Mapas de Procesos • Requisitos Establecidos en los Procedimientos 	

5.1.2 Requisitos regulatorios o legales	
Responsable	Actividad
Personal del SGC	Los requisitos regulatorios o legales dependerán de la Reglamentación Vehicular de la Entidad Federativa
5.1.3 Requisitos establecidos por la Distribuidora y NMEX	
Responsable	Actividad
Personal del SGC	<p>Los requisitos establecidos por la Distribuidora y NMEX son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía Vial de la Distribuidora. • Porta placas de la Distribuidora • Políticas de la Distribuidora
5.2 Registro de la no conformidad	
Responsable	Actividad
Persona que identifico el producto No Conforme	<p>Una vez identificado el producto / servicio no conforme, llena una tarjeta de Producto No Conforme (ver Anexo 36), en donde especifica el motivo del incumplimiento, su nombre, puesto y el nombre y puesto del responsable del incumplimiento y firma la tarjeta en señal de haber revisado el producto y que este es no conforme.</p> <p>Realiza la sección 1 del “Reporte de producto / servicio no conforme” PR-SG-05/F01 (ver Anexo 37).</p> <p>Nota 1: Se puede considerar como incumplimiento cualquier actividad, producto o servicio que pueda afectar la satisfacción del cliente o que afecte la operación del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Nota 2: En el caso de Inspección y Almacenamiento, el encargado o auxiliares podrán solicitar la acción a realizar por radio o teléfono y posteriormente llenar el reporte.</p>
Persona que identifico el producto No Conforme / Jefe Inmediato	<p>Notifica al Gerente de Ventas o Jefe Inmediato que se detectó un producto no conforme y junto acuerdan la disposición y la acción inmediata para eliminar la no conformidad. Arreglan la fecha y el responsable de realizar la acción para eliminar la no conformidad detectada (en caso de ser necesario contactan a la persona o área que efectuara la acción y acuerdan con ella la fecha de realización).</p> <p>Anota en el reporte de Producto No conforme y en la tarjeta de Producto no Conforme la acción que se determinó para eliminar la No conformidad.</p> <p>Anota en la sección 2 del “Reporte de producto / servicio no conforme” PR-SG-05/F01 la fecha y el responsable de realizar la acción inmediata para eliminar la no conformidad.</p> <p>Para Inspección y Almacenamiento la acción puede ser acordada vía radio en casos de que el Encargado de Inspección y almacenamiento</p>

Persona que identifico el producto No Conforme / Jefe Inmediato	o alguno de sus auxiliares se encuentren fuera de la sucursal. Nota 3: La acción inmediata para eliminar la no conformidad podrá ser especificada por quien comete el incumplimiento únicamente si el jefe inmediato o Gerente correspondiente lo solicita, en este caso le notifican primero que cometió un incumplimiento y posteriormente piden su opinión.
Persona que identifico el producto No Conforme	Solicita la autorización de la disposición y acción por una autoridad pertinente dentro de la empresa, los únicos que pueden autorizar la disposición del producto y acción para eliminar el producto no conforme son: 1.- Gerente General 2.- Gerente de Ventas 3.- Gerente de Sucursal 4.- Representante de la Gerencia Nota 4: La disposición del producto no puede efectuarse si no se cuenta con la autorización de la autoridad pertinente.
Persona que identifico que el Producto No Conforme	Posteriormente solicita la firma del Gerente de Ventas, Gerente General, Gerente de Sucursal o Representante de la Gerencia según corresponda siempre y cuando este haya autorizado la disposición y acción para eliminar la no conformidad detectada.
Persona que identifico el producto No Conforme / Jefe Inmediato	Llegan a un acuerdo sobre quien verificará el producto marcado como como no conforme, una vez que sea realizada la acción. Quien identifico el producto no conforme puede verificar el producto. Nota 5: Se debe asegurar que la persona quien verifique el producto esté disponible.
Persona que identifico que el Producto No Conforme	Notifica al responsable del incumplimiento, el motivo del incumplimiento y la acción a realizar para eliminar la no conformidad, solicita su firma en la tarjeta de Producto No Conforme con la finalidad de que se da por enterado del incumplimiento y que realizara la acción para eliminar la no conformidad o en su caso dará seguimiento a la acción.
Responsable del Incumplimiento / Persona que identifico que el Producto No Conforme	Coloca la tarjeta de producto no conforme en el producto de forma que quede visible y efectúa la disposición.
Persona que identifico que el Producto No Conforme	En caso de ser requerido notifica al responsable de verificar la acción inmediata a realizar, el motivo del incumplimiento y que será él, el encargado de verificar que el producto este conforme una vez realizada la acción.
5.3 Tratamiento del producto / servicio no conforme	
Responsable	Actividad
	En base a la acción inmediata para eliminar la No Conformidad acordada entre el Jefe Inmediato o Gerente de Ventas y la persona

<p>Responsable de Incumplimiento / Persona Quien Realiza la Acción</p>	<p>quien detecto el incumplimiento, el Responsable del Incumplimiento realiza o da seguimiento a la acción para eliminar la presencia del producto / servicio no conforme.</p> <p>Algunos ejemplos de incumplimientos y acciones inmediatas para eliminar esos incumplimientos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando existe un error en la entrega de la unida en el tipo, modelo, versión, color accesorios, precio, plan de crédito, plazos tiempo de entrega, etc. <ul style="list-style-type: none"> ○ Verifica las condiciones pactadas en la venta y proporciona las correctas al cliente. • Cuando no se entrega la documentación correspondiente a la venta como es la factura, póliza de seguro, póliza de garantía, manuales, etc. <ul style="list-style-type: none"> ○ Verifica los documentos a proporcionar al cliente y entrega. • Cuando existen errores en los datos de la factura, en las pólizas, contrato. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ejecuta la corrección del documento y entrega al cliente. • Cuando las “políticas de venta” no se cumplen. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se solicita al personal del área ejecutar las políticas de venta. • Cuando se detecta en el proceso de Inspección y Almacenamiento de Unidades algún incumplimiento: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se detecta la no conformidad, según las características del automóvil, posteriormente la unidad se acondiciona o si es de gravedad, se reporta al seguro para su reparación o declaración de pérdida total según sea el caso. ○ Llena el “Formato de seguro” y contacta al ajustador quien llegara al distribuidor para verificar y tomar fotos, posteriormente el ajustador enviara la documentación a la aseguradora para que el seguro proceda, finalmente el evaluador autoriza el daño y se procede a reparar la unidad.
<p>Persona que identifico que el Producto No Conforme / Responsable de Verificar</p>	<p>Recibe el producto libre de la No Conformidad detectada o el complemento del mismo y anota la fecha en que está recibiendo el producto en la sección de “Fecha de Entrega del Producto” de la Tarjeta y la firma</p>

5.4 Seguimiento y re verificación	
Responsable	Actividad
Dueño de proceso	<p>Cuando el producto / servicio no conforme es corregido, debe ser sujeto a una verificación para demostrar la conformidad con los requisitos, por esta razón el responsable de verificar la acción inmediata (persona establecida en el Reporte de producto / servicio no conforme” PR-SG-05/F01), procederá a verificar que el producto/servicio es conforme.</p> <p>Una vez que verifique, debe firmar el Reporte de producto / servicio conforme, en señal de que ha revisado el producto y anota la fecha de revisión.</p> <p>Nota 1: En caso de que el producto sea recibido por una persona ajena al responsable de verificar el producto (establecido en el reporte de producto servicio no conforme), deberá entregar el producto al responsable de realizar la verificación.</p> <p>Si el producto después de la revisión no está conforme levantara una tarjeta de producto no conforme y efectuara los pasos desde el punto 5.2.</p> <p>Si el producto sigue siendo No Conforme después de una tercera verificación consecutiva, avisara al ADPC par que este levante un reporte de No Conformidad.</p> <p>Para el caso que se detecte producto / servicio no conforme después de la entrega o cuando su uso haya comenzado, debe tomar como base los lineamientos establecidos en la póliza de garantía.</p>
Dueño del proceso	Una vez que el producto este bien, es decir conforme con los requisitos y la Tarjeta de Producto No Conforme y el Reporte de Producto No Conforme estén llenas correctamente, entrega o envía las mismas al ADPC para que llene la Bitácora de Producto No Conforme PR-SG-05/F02 (ver Anexo 38).
ADPC	La Bitácora de Producto No Conforme sirve al ADPC para dar seguimiento al producto No Conforme que afecta la Operación del Sistema de Gestión De Calidad y de ser necesario levantar Reportes de no conformidad” PR-SG-04/F05.
6. DEFINICIONES Y SIGLAS	
Concesión	Autorización para utilizar o liberar un servicio que no cumple con los requisitos especificados.
Corrección	Acción para eliminar no conformidades detectadas.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Producto / servicio No conforme	Es el producto / servicio que no cumple con algún requisito (especificado o no especificado por el cliente, distribuidora, normativo o determinado por NMEX).

Producto / servicio	Resultado de un proceso.				
Producto / servicio intencionado	<p>El término aplicado únicamente al producto / servicio destinado a un cliente o solicitado por él.</p> <p>Nota 1: La mayoría de los productos / servicios contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto / servicio. La denominación del producto / servicio en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante. Por ejemplo, el proceso de venta, tiene como producto / servicio intencionado el vehículo nuevo.</p>				
7. REGISTROS					
Nombre	Código	Resguardo	Quien resguarda	Tiempo de resguardo	Disposición
Reporte de producto / servicio no conforme	PR-SG-05/F01	Carpeta electrónica y física	ADPC	2 años	Elimina
Bitácora De Producto No Conforme	PR-SG-05/F02	Carpeta electrónica	ADPC	2 Años	Archivo muerto
Tarjeta de producto no conforme	S/C	Carpeta física	ADPC	2 años	Elimina
8. CONTROL DE REVISIONES					
Versión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha de emisión		
0	Documento nuevo	ADPC	Octubre 2012		
9. ANEXOS					
Ver Anexos 36, 37 y 38.					

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al desarrollar este proyecto se concluye que el trabajo en equipo es sustancial para la integración de un comité de calidad debidamente comprometido con la implementación y cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Fue muy importante la intervención e involucramiento de la alta dirección en la provisión de todos los recursos necesarios, tanto humanos, materiales y financieros.

Al planear la actualización del sistema se verificó que cada una de las actividades planteadas se ejecutaron en tiempo y forma. De igual manera en esta fase del proyecto se fomentó la participación de todos los trabajadores de la organización para documentar y difundir los documentos del Sistema de Calidad de acuerdo con sus áreas de responsabilidad, fue determinante que los dueños de cada proceso hayan sido los que se encargaron de documentar, ya que esto permitió la adecuada descripción de las etapas de cada proceso.

La capacitación de las partes involucradas en la implementación de todo Sistema de Gestión de la Calidad en materia de interpretación de la norma de calidad aplicable, en este caso la ISO 9001:2008, asegura la correcta implementación del sistema.

Algunas recomendaciones importantes para el correcto cumplimiento del SGC son:

- Realizar las auditorías internas en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido en el plan de auditorías.
- Capacitar al personal del área de ventas sobre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

- Llevar a cabo reuniones informativas mensuales en tema de calidad con el personal de ventas, donde cada quien exponga sus puntos de vista, observaciones, inconformidades y cualquier duda o aclaración que se presente.
- Actualizar los procedimientos si se llegara a presentar alguna modificación o política por parte de NMEX (Nissan Mexicana).
- Se podría llevar a cabo la implementación de un programa de acuerdo a la Filosofía 5 S's, para crear un ambiente agradable de trabajo basado en el orden y la limpieza, además se crea una mejor impresión para con el cliente.
- Crear una bitácora donde se integren todo lo siguiente para cualquier duda que se presente:
 1. El Sistema de Gestión de Calidad (MC - SG – 01).
 2. Mapas de procesos.
 3. Procedimientos.
 4. Instructivos.
 5. Descripción de puestos.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

1. Juran, J. M.; (1990): “Juran y el liderazgo para la calidad: Manual para directivos”; Editorial Díaz santos S.A. de México.
2. Juran, J. M., Gryna, F. M. ;(1995); “Análisis y Planeación de la Calidad”; Editorial Mc Graw Hill; 2ª edición.
3. Rodríguez Valencia, Joaquín; (2002); “Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos”; ECAFSA Thomson Learning, México; 3ª edición.
4. Gómez Ceja, Guillermo; (1997); “Sistemas Administración, Análisis y Diseño”; Mc Graw-Hill, México; 1ª edición.
5. Franklin, Benjamín, Gómez Ceja, Guillermo; (2002): “Organización y Métodos un enfoque competitivo”; Mc Graw-Hill, México; 1ª edición.

Páginas web:

1. http://www.grupokaizen.com/sig/Cambios_aprobados_para_ISO_9001-2008.pdf
2. http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. PERFIL DEL CLIENTE.

NISSAN

Nombre: _____

Teléfonos Fijo y/o Celular: _____

E-Mail: _____

Vehículo de Interés _____

Color preferido de Vehículo: _____

¿Cómo se enteró de nosotros? _____

ANEXO 2. REPORTE DE TRÁFICO EN PISO.

REPORTE DE TRÁFICO EN PISO.							
PISO LLAMADA	FECHA	HORA	RECIBIDO POR	CLIENTE	TELEFONO	VEHICULO Y COLOR	APV

ANEXO 3. CHECK LIST DE CONSULTA.



Check list de Consulta

Es muy importante que utilice las respuestas para tener mayor impacto en la presentación del vehículo y durante el resto del proceso, en caso que la información sea brindada por el cliente previo a las preguntas no existe la necesidad de realizar. El orden de las preguntas también puede variar de acuerdo conversación aunque se recomienda hacer las preguntas en este orden.

Cliente _____

Teléfono _____

Vehículo de Interés _____

1. ¿Ya conoce la Marca?

SI

NO

2. ¿Por qué le llama la atención Nissan?

3. ¿Qué es lo que más disfruta de su Vehículo Actual?

4. ¿Qué mejoraría de su vehículo actual?

5. ¿Para qué utilizaría el Vehículo?

6. ¿Tiene pensado que se tome a cuenta su vehículo?

7. ¿Cómo le gustaría adquirir su Vehículo nuevo?

8. ¿Qué tipo de unidades le gustan?

9. ¿Cuándo viaja con cuántas personas lo hace?

10. ¿Qué tipo de actividades hace el fin de semana?

ANEXO 4. ALGORITMO DE CLASIFICACIÓN.

Clasif	Algoritmo de Clasificación
	<p>a ¿El vehículo que usted quiere comprar es su primer vehículo, adicional o reemplazo de otro?</p> <p style="padding-left: 40px;">a) Primer vehículo Pasar a 3</p> <p style="padding-left: 40px;">b) Adicional</p> <p style="padding-left: 40px;">c) Reemplazo</p>
	<p>1 ¿Cuál es la razón por la que quiere un vehículo adicional o reemplazo?</p>
E	a) Quiero cambiar mi vehículo por un modelo más reciente
F	b) Quiero un vehículo con mejores características y mejor rendimiento
I	c) He tenido muchos problemas con mi vehículo actual
	d) Otra
	<p>2 ¿Cuál es la marca y modelo de su otro vehículo?</p>
E	a) Nissan
F	b) Otra marca
I	
	<p>3 ¿Actualmente busca un modelo en específico?</p>
F	a) Si, sabe que modelo quiere y fue a la agencia a verlo
I	b) No, pero si tiene definido que tipo de vehículo quiere
E	c) No, aun no ha definido que tipo de vehículo quiere y está dispuesto a ver diferentes opciones
	<p>4 ¿Cómo conoce el vehículo que le interesa?</p>
E	a) Lo he visto en la calle
F	b) Lo he manejado y lo conozco
I	c) He buscado información en diferentes medios

5 ¿Qué otros vehículos ha considerado?

- E a) Otros modelos Nissan
- F b) Modelos en otras marcas
- I c) No ha considerado más vehículos

6 ¿Qué uso le va a dar al vehículo?

- E I a) Uso personal, para desplazarme dentro de la ciudad
- F I b) De trabajo pero principalmente un uso ligero (ventas, visitas a clientes, etc)
- F I c) Principalmente de trabajo y uso pesado (mensajería, entregas, carga de mercancía)

7 ¿Sexo del comprador?

- F I a) Hombre
- E b) Mujer

8 ¿El comprador va acompañado por...?

- E a) Una persona del sexo opuesto
- I b) Una persona del mismo sexo
- F c) No va acompañado (a)

9 ¿El acompañante del comprador es...?


- E a) Una persona de menor edad que el comprador
- I b) Una persona de mayor edad que el comprador
- F c) Una persona de la misma edad que el comprador

Conteos:

- | | | |
|---|--|---------------|
| E | | Emocional |
| F | | Funcional |
| I | | Influenciable |

OBSERVACIONES

ANEXO 6. HOJA COMPARATIVA.

	
<h2>Hoja Comparativa</h2>	
Nombre del Cliente: _____ Fecha: _____	
Teléfono: _____ e-mail: _____	
APV: _____	
Modelo _____	
Precio vehículo _____	
_____	Enganche _____
_____	Seguro _____
	Placas _____
	Tenencia _____
	Total _____
Opción 1	Opción 2
Mensualidad _____ _____ meses	Mensualidad _____ _____ meses

ANEXO 7. TRÍPTICO FINANCIERA.

REQUISITOS PARA TRAMITAR TU CRÉDITO CON CREDI NISSAN

Sólo necesitas:

- Llenar una solicitud de crédito.
- Presentar los siguientes documentos en original y copia:
 - Identificación oficial. (IFE, pasaporte vigente o cédula profesional no mayor a 10 años)
 - Comprobante de domicilio. (Voluntario. Agua, Luz o Predial con una vigencia no mayor a 60 días)
 - Comprobante de ingresos. (Si eres trabajador debes presentar un mes de tus recibos de nómina)
- Si eres persona física con actividad empresarial, debes presentar los últimos 3 meses de tu cuenta donde se va reflejando el ingreso de tu actividad o negocio)
- *Aplica para personas de 18 años hasta 75 años 11 años



CREDI NISSAN

¿Cuál es el proceso de tu crédito?

- Solicita al vendedor un plan de crédito que se adecue a tus necesidades.
- Revisa la seriedad de crédito.
- Presenta el original y copia de los documentos antes mencionados. (Identificación oficial, comprobante de domicilio y comprobante de ingresos)
- Entrega tu documentación en la agencia con el vendedor y/o gerente de financiamiento.
- El gerente de financiamiento tramita tu operación de crédito con Credi Nissan.
- La financiera realiza la evaluación del crédito y le da seguimiento a tu solicitud.
- Una vez autorizada tu solicitud, el gerente de financiamiento se pondrá en contacto contigo para la firma del contrato.
- Se envía la documentación a la financiera.
- El distribuidor te hace entrega del auto. **



**El tiempo transcurrido desde el inicio del proceso hasta la entrega del auto depende del cumplimiento en la entrega de los documentos con las especificaciones mencionadas, la evaluación del crédito y el tiempo en firmar los documentos necesarios.

¿Qué productos puedes adquirir con nosotros?

Llévate un:

No tienes cuenta comprobar ingresos:	
Cuentas con una concesión de Taxi:	
Tienes una micro o pequeña empresa y no quieres una línea de crédito, si no solo un vehículo para tu negocio (y que el auto este a nombre de tu empresa)	
Quieres una línea de crédito para adquirir los vehículos de tu empresa (Persona Moral):	
Eres un cliente que no quiere comprar vehículos, si no rentarlos para tu empresa (Persona Moral):	
Para los que ya son clientes Credi Nissan:	
Para clientes que buscan un Auto Seminuevo	
Eres Empleado de la Red Nissan:	

ANEXO 8. PROGRAMACIÓN DE ENTREGAS.

PROGRAMACIÓN DE ENTREGAS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS																
INFORMACIÓN DEL ALIADO		FORMACIÓN DEL IVA		PROGRAMACIÓN		FORMAS DE ENTREGA PARA ENTREGAR CON IVA				RE PROGRAMACIÓN		OBSERVACIONES				
NO	NO DE REPTE	COLOR	APV	REPARTIMIENTO (FABRICAL / OTRAS)	REGIA	HORA DE ENTREGA A LA VENTA (LUGAR)	MOVIM	MOVIM	MOVIM	MOVIM	MOVIM	MOVIM	ENTREGA DE PRIMA EN IVA	REGIA	HORA	
LUNES																
1	LEWANI	BLANCO	AUDI-SANCHEZ	TRUCKERIAL	30-Sep	10:00	12:00									
2	TRUJURO	TAMI	RUBEN HIGUAS	TRUCKERIAL	30-Sep	11:00	13:00									
3	SEPIVA CUSTON	ARENA	HICHER FRAE	TRUCKERIAL	30-Sep	14:00	16:00									
4	REAS SANCHEZ	BLANCO	ROSAIDA VEGA	TRUCKERIAL	30-Sep	16:00	17:00									
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11	TRUJURO	TAMI	JULIO PERERO	TRUCKERIAL	30-Sep	16:00	17:00		X							
12	SEPIVA CUSTON	ARENA	HICHER FRAE	TRUCKERIAL	30-Sep	12:00	13:00									
13	TRUJURO	TAMI	JULIO PERERO	TRUCKERIAL	30-Sep	14:00	15:00									
14	TRUJURO	TAMI	JUANITA ESPINA	TRUCKERIAL	30-Sep	14:00	15:00		X							
15	TRUJURO	TAMI	JUANITA ESPINA	TRUCKERIAL	30-Sep	14:00	15:00		X							
16	TRUJURO	PLATA	RODOVALBAZ	TRUCKERIAL	30-Sep	14:00	15:00		X							
17	TRUJURO	TAMI	JUANITA ESPINA	TRUCKERIAL	30-Sep	16:00	17:00		X							
18	TRUJURO	TAMI	JULIO PERERO	TRUCKERIAL	30-Sep	16:00	17:00		X							
19	TRUJURO	ROJO/ARRETE	ROSAIDA VEGA	TRUCKERIAL	30-Sep	17:00	18:00		X							
20	TRUJURO	TAMI	JULIO PERERO	TRUCKERIAL	01-Oct	09:00	10:00									
21	TRUJURO	BLANCO	MARCELO CORNEJO	OTRO	01-Oct	10:00	12:00		X							
22	TRUJURO	PLATA	MARTY BARBERE	TRUCKERIAL	01-Oct	11:00	12:00									
23	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	11:00	12:00		X							
24	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	11:00	12:00		X							
25	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	11:00	12:00		X							
26	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
27	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
28	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
29	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
30	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
31	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
32	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
33	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
34	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
35	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
36	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
37	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
38	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
39	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
40	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
41	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
42	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
43	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
44	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
45	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
46	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
47	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
48	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
49	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
50	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
51	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
52	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
53	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
54	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
55	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
56	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
57	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
58	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
59	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
60	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
61	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
62	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
63	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
64	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
65	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
66	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
67	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
68	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
69	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
70	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
71	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
72	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
73	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
74	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
75	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
76	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
77	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
78	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
79	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
80	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
81	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
82	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
83	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
84	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
85	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
86	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
87	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
88	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
89	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
90	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
91	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00		X							
92	TRUJURO	BLANCO	CHES WANG CLARRO	TRUCKERIAL	01-Oct	14:00	16:00									


ANEXO 9. CHECK LIST DE PREVIA ENTREGA.

CHECK LIST DE PREVIA ENTREGA	
Cliente: _____	
No. Motor: _____ VIN: _____	
Modelo: _____ Color: _____ Año: _____	
<input checked="" type="checkbox"/> Está cubierto <input type="checkbox"/> Requiere de atención especial	
<div style="border: 1px solid black; background-color: #f2f2f2; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">1. BAJO EL COFRE – Motor Apagado</div> <input type="checkbox"/> Nivel de agua de enfriamiento <input type="checkbox"/> Tensión de la banda impulsora <input type="checkbox"/> Nivel de aceite de motor <input type="checkbox"/> Condición de la batería <input type="checkbox"/> Nivel de líquido en el cilindro maestro del freno y embrague <input type="checkbox"/> Nivel de aceite de la dirección hidráulica <input type="checkbox"/> Nivel de líquido de lavador del parabrisas <input type="checkbox"/> Fuga de líquidos	<div style="border: 1px solid black; background-color: #f2f2f2; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">5. BAJO EL COFRE – Motor en funcionamiento</div> <input type="checkbox"/> Condición de marcha mínima <input type="checkbox"/> Nivel de aceite en T/A <input type="checkbox"/> Fuga de gas refrigerante del aire acondicionado
<div style="border: 1px solid black; background-color: #f2f2f2; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">2. EXTERIOR</div> <input type="checkbox"/> Instalación desde la planta, de partes para carga. <input type="checkbox"/> Instalación de gato y herramientas <input type="checkbox"/> Instalación y presión de llantas de refacción. <input type="checkbox"/> Comprobación de par de apriete de las ruedas instalación de los tapones de las ruedas <input type="checkbox"/> Ajustar la presión de las llantas <input type="checkbox"/> Operación del cofre del motor <input type="checkbox"/> Operación de la tapa de combustible <input type="checkbox"/> Operación de cerraduras y seguros de puertas y cajuela/ puerta trasera <input type="checkbox"/> Operación del mecanismo de seguros para niños	<div style="border: 1px solid black; background-color: #f2f2f2; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">6. Motor Apagado</div> <input type="checkbox"/> Operación del asiento <input type="checkbox"/> Operación del cinturón de seguridad de los asientos <input type="checkbox"/> Ajuste de a dirección y comprobación del seguro <input type="checkbox"/> Operación de la tapa de la guantera, consola, encendedor de cigarrillos y ceniceros <input type="checkbox"/> Instalación de fusibles <input type="checkbox"/> Ajuste de reloj <input type="checkbox"/> Sintonización de la radio <input type="checkbox"/> Operación de espejos retrovisores <input type="checkbox"/> Mecanismo antirrobo <input type="checkbox"/> Luce de aviso Arranque el motor <input type="checkbox"/> Arranque del motor y ruidos <input type="checkbox"/> Verifique el arranque de motor c/todas las llaves <input type="checkbox"/> Luces interiores <input type="checkbox"/> Luces delanteras <input type="checkbox"/> Luces traseras <input type="checkbox"/> Bocinas(Claxón) <input type="checkbox"/> Limpiaparabrisas y lavaparabrisas <input type="checkbox"/> Lavador de faros <input type="checkbox"/> Calefacción y aire acondicionado <input type="checkbox"/> Desempañador de cristal trasero <input type="checkbox"/> Operación de sunroof (ventanilla de toldo) <input type="checkbox"/> Operación de las ventanillas
<div style="border: 1px solid black; background-color: #f2f2f2; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">3. DEBAJO DEL VEHÍCULO</div> <input type="checkbox"/> Daños y defectos de llantas <input type="checkbox"/> Operación del cubo de la rueda <input type="checkbox"/> Remoción de los espaciadores de resortes delant. <input type="checkbox"/> Nivel de aceite de engranajes <input type="checkbox"/> Fugas de líquido <input type="checkbox"/> Apriete de tornillos/tuercas de suspensión y tren de potencia <input type="checkbox"/> Fijación del sistema de escape <input type="checkbox"/> Daños en la parte de carrocería	<div style="border: 1px solid black; background-color: #f2f2f2; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">7. INSPECCIÓN FINAL</div> <input type="checkbox"/> Pasos de agua <input type="checkbox"/> Carrocería e imperfecciones de pintura <input type="checkbox"/> Verificación de ajuste y alineación de carrocería <input type="checkbox"/> Verificación de calcomanías, molduras, emblemas y etiquetas <input type="checkbox"/> Verificación de superficies manchadas <input type="checkbox"/> Remoción de exceso de sustancias adhesivas <input type="checkbox"/> Verificación de fijación de las guarniciones internas y su alineación <input type="checkbox"/> Verificación de los documentos de la guantera
<div style="border: 1px solid black; background-color: #f2f2f2; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">4. PRUEBA DE CARRETERA</div> <input type="checkbox"/> Inter bloqueo de estacionamiento de la T/A bloqueo de cambios <input type="checkbox"/> Operación de embrague y transmisión manual <input type="checkbox"/> Medidores e indicadores <input type="checkbox"/> Operación de freno y freno de estacionamiento <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Ruido y vibración <input type="checkbox"/> Seguro automático de puerta <input type="checkbox"/> Control crucero <input type="checkbox"/> Amortiguador ajustable	

ANEXO 10. CHECK LIST DE ENTREGA.

CHECK LIST DE ENTREGA		
Fecha de Entrega:	Nombre del Distribuidor:	
Nombre Cliente:	Modelo NISSAN:	
Nº Teléfono Cliente:	VIN:	
Nombre APV:	Tipo de compra:	
EXPLICACIÓN DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
<input type="checkbox"/> Condiciones de contrato (enganche, monto a financiar, mensualidades) (si aplica)	<input type="checkbox"/> Documentos Legales del Vehículo (placas, tarjeta de circulación, etc. ...) (si aplica)	
<input type="checkbox"/> Factura del Vehículo (si aplica)	<input type="checkbox"/> Factura compra Vehículo Usado	
ENTREGA Y EXPLICACIÓN DOCUMENTACIÓN DEL VEHÍCULO		
<input type="checkbox"/> Entrega del Manual del Conductor (Índice)	<input type="checkbox"/> Verificar VIN del auto en póliza de garantía vs. copia de factura	<input type="checkbox"/> Autorización de la Salida (Salida)
<input type="checkbox"/> Manual de Servicio de Mantenimiento del vehículo	<input type="checkbox"/> Programa de Asistencia vial NISSAN (3 años sin límite de kilometraje)	<input type="checkbox"/> Placas y tenencia
<input type="checkbox"/> Póliza de Garantía NISSAN (3 años o 60 000km), Garantía GAMA (condiciones para validar garantías y acciones que anulen la garantías)	<input type="checkbox"/> Garantía extendida (si aplica)	<input type="checkbox"/> Verificación vehicular
	<input type="checkbox"/> Póliza de seguro (cobertura, vigencia, teléfono de aseguradora en caso de siniestro, condiciones de renovación)	<input type="checkbox"/> Esgrimado
VISITA INSTALACIONES DEL DISTRIBUIDOR		
<input type="checkbox"/> Visita al Área de Servicio	<input type="checkbox"/> Explicación de horarios de servicio (programa de citas)	<input type="checkbox"/> Entrega tarjeta de presentación en Postventa (Asesores profesionales, Mostrador de Accesorios y Refacciones, Citas para el próximo servicio)
<input type="checkbox"/> Presentación del Gerente de Servicio y/o APS	<input type="checkbox"/> Visita al Área de Refacciones, Mostrador de Refacciones	
INSPECCIÓN DEL VEHÍCULO		
<input type="checkbox"/> Limpieza y estado exterior del vehículo	<input type="checkbox"/> Limpieza y estado interior del vehículo (incluyendo componentes)	<input type="checkbox"/> Presión de llantas y niveles de líquidos (aceite, agua, anticongelante, gasolina, etc.)
DEMOSTRACIÓN DE PRESTACIONES DEL VEHÍCULO		
<input type="checkbox"/> Procedimiento para la revisión del aceite y nivel de agua	<input type="checkbox"/> Sistema Audio	<input type="checkbox"/> Portadocumentos (si aplica)
<input type="checkbox"/> Bloqueo y desbloqueo de puertas y seguridad para niños	<input type="checkbox"/> Accesorios montados tal y como se ha acordado y explicado (verificar que cuente con tapetes si aplica)	<input type="checkbox"/> HomeLink (si aplica)
<input type="checkbox"/> Sistema Antirrobo	<input type="checkbox"/> Tapetes	<input type="checkbox"/> Tipo de transmisión / Freno de mano o piso
<input type="checkbox"/> Llave de refacción / herramientas básicas de seguridad (gato, llave, triángulos, brillos de	<input type="checkbox"/> Funcionamiento de Luces delanteras, traseras, direccionales, limpiaparabrisas	<input type="checkbox"/> Frenos ABS y EBD
<input type="checkbox"/> Ajuste de asientos	<input type="checkbox"/> Indicadores del tablero de instrumentos	<input type="checkbox"/> Ventana panorámica o quemá cocos (si aplica)
<input type="checkbox"/> Seguridad (cinturones de seguridad, bolsas de aire, seguridad para niños)	<input type="checkbox"/> 1/2 tanque de gasolina	<input type="checkbox"/> Funciones de tracción 4x4 ó AWD (si aplica)
<input type="checkbox"/> Ventanas y Retrovisores exteriores	<input type="checkbox"/> Indicadores del nivel de gasolina y aceite	<input type="checkbox"/> Llave inteligente (si aplica)
<input type="checkbox"/> Computadora de viaje (si aplica)	<input type="checkbox"/> Cofre y tapa depósito de combustible, tipo de combustible	<input type="checkbox"/> Navegador y bluetooth (si aplica)
<input type="checkbox"/> Control de cruceo (si aplica)	<input type="checkbox"/> Paneles de las puertas y cajuela (controles)	<input type="checkbox"/> Configuración de home link y bluetooth frente al Cliente
<input type="checkbox"/> Aire acondicionado	<input type="checkbox"/> Funcionamiento de sistema de audio y auxiliares para mp3 (si aplica)	<input type="checkbox"/> Obsequio
¿ SE LE HAN EXPLICADO Y ACLARADO TODAS SUS DUDAS ?		
<input type="checkbox"/> Sí		<input type="checkbox"/> No
APROBACIÓN APV		APROBACIÓN CLIENTE
Confirmando que he revisado el Vehículo y los puntos anteriormente mencionados han sido explicados al Cliente		Confirmando que he realizado la Inspección del Vehículo y todos los puntos mencionados anteriormente han sido revisados en mi presencia y bajo mi satisfacción
Firma APV _____		Firma Cliente _____
Coordinador de Entregas		
Confirmando que he revisado el Vehículo y los puntos anteriormente mencionados han sido explicados al Cliente		


ANEXO 11. LISTA DE OBSEQUIOS.



Lista de Obsequios

- ✓ Plumas
- ✓ Fotografía con marco
- ✓ Estuche con franela para el auto
- ✓ Curso de manejo en cortesía
- ✓ Pelotas anti estrés
- ✓ Playeras
- ✓ Kit de herramientas
- ✓ Kit de belleza o manicure
- ✓ USB
- ✓ Kit para dibujar (para niños)
- ✓ Libreta y/o cuaderno (hojas recicladas)
- ✓ Porta documentos
- ✓ Libro de la historia de Nissan
- ✓ Llaveros
- ✓ Auto en Lego
- ✓ Taza
- ✓ Termo

ANEXO 12. ENCUESTA DE SALIDA.



Encuesta de salida al momento de la entrega

Sección sólo para el Distribuidor

** Esta sección solamente la debe de llenar el distribuidor*

Nombre del cliente: _____ Tel: _____

Email: _____

Edad: MENOS 18 AÑOS ENTRE 19 Y 25 AÑOS 25 A 30 AÑOS 30 A 40 AÑOS MÁS DE 40 AÑOS

Genero: M F

Modelo: _____ Año: _____ Tipo de Compra:

Credito/san	1
Contado	2
Giro/s	3
Otro ¿Cuál?	4

VIN: _____

CVE APV: _____ Nombre APV: _____

P1. ¿Entregamos el día que se le prometió al cliente? Sí No

En caso de responde No ¿Cuáles fueron las razones por las que NO SE CUMPLIÓ LA FECHA?

No se tenía en inventario	1
El vehículo llegó dañado	2
otro	

P2. ¿Entregamos en la hora que se le prometió al cliente? Sí No

P3. ¿Se le notifico por teléfono al cliente que su unidad se iba a retrasar? Sí No

Sección sólo para el Cliente


En Nissan estamos interesados en tener clientes totalmente satisfechos.
Por tal motivo, le pedimos nos ayude a mejorar contestando lo más detallado posible las siguientes preguntas

Se recomienda imprimir tarjeta de frases y entregársela al cliente

P4. Califique en una escala del 0 al 10, siendo 0 la calificación mínima y 10 la máxima.

¿Cuál es su nivel de Satisfacción durante el proceso de compra?

ANEXO 13. TARJETA IPSOS.



Estimado cliente,

En Nissan Mexicana y su calificada Red de Distribuidores, tenemos como prioridad mejorar día a día la calidad de la atención brindada a nuestros clientes.
Por ello, hacemos de su conocimiento que posiblemente sea contactado por una empresa de investigación de Mercados llamada IPSOS para realizar una encuesta de satisfacción en relación a su experiencia de compra en este Distribuidor.


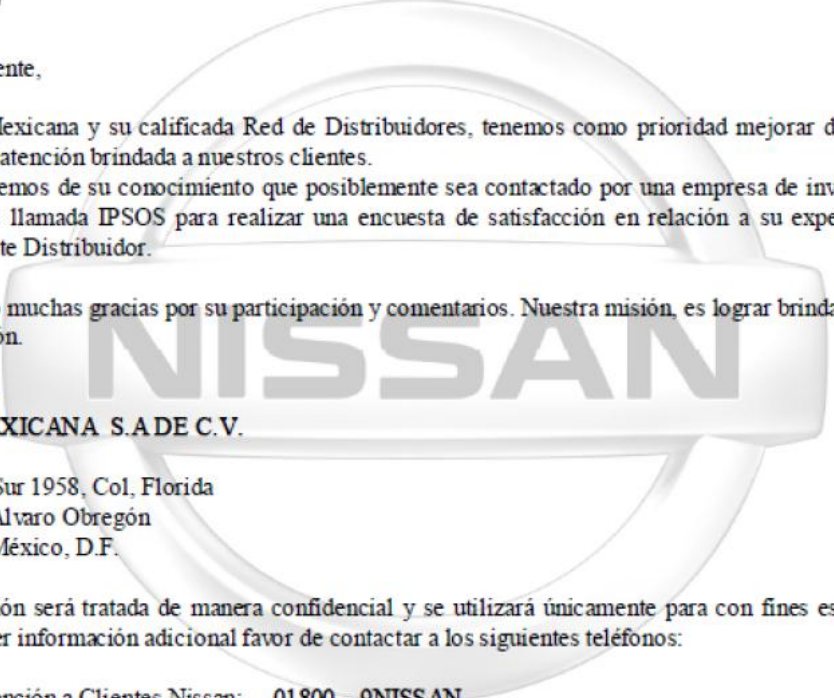
De antemano muchas gracias por su participación y comentarios. Nuestra misión, es lograr brindarle la mejor atención.

Atentamente
NISSAN MEXICANA S.A DE C.V.

Insurgentes Sur 1958, Col. Florida
Delegación Alvaro Obregón
C.P 01030, México, D.F.

Su información será tratada de manera confidencial y se utilizará únicamente para con fines estadísticos.
Para cualquier información adicional favor de contactar a los siguientes teléfonos:


Centro de atención a Clientes Nissan: 01800 – 9NISSAN
01800 – 9647726



ANEXO 14. SCRIPT DE SEGUIMIENTO.


48 a 72 horas	3 meses	6 a 7 meses	
Script de Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y hablo de "Distribuidora" de Nissan me podría comunicar con _____. • Buenos días/tardes Sr.(Srita.) "Gómez" hablo de "Distribuidor" Nissan • El motivo de mi llamada es para saber que tal le va con su Vehículo Nuevo Nissan, que tan satisfecho está con el auto y con el nivel de servicio. • Muchas gracias , un gusto escucharlo. • Hasta Luego 	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos días/tardes, mi nombre es _____, y hablo de Nissan "Distribuidor" , sería tan amable en comunicarme con _____. • Buenos días/tardes Sr.(Srita.) _____ hablo de Nissan _____. • El motivo de mi llamada es para asegurarme que usted está satisfecho con su Vehículo Nissan. • También para recordarle que se acercará su primer servicio preventivo, le gustaría que le agendará cita con el área de Servicio. • Sabe, este mes contamos con la excelentes promociones para el(los) siguiente(s) modelo(s) _____. • Disculpe conoce a alguien que pudiera recomendarle para poder ofrecerle nuestras promociones • Agradezco nuevamente su compra y quedo amablemente a sus órdenes Sr.(Srita.) _____. • Hasta luego 	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y hablo de Nissan "Distribuidor" Nissan, sería tan amable en comunicarme con _____. • Buenos días/tardes Sr.(Srita.) hablo de Nissan "Distribuidor" • El motivo de mi llamada es para conocer si se encuentra satisfecho con su Vehículo Nuevo Nissan. • Sabe, este mes contamos con la excelentes promociones para el(los) siguiente(s) modelo(s) _____. • Disculpe conoce a alguien que pudiera recomendarle para poder ofrecerle nuestras promociones • Agradezco nuevamente su compra y quedo amablemente a sus órdenes Sr.(Srita.) _____. • Hasta luego

ANEXO 15. RECIBO E INSPECCIÓN EN DISTRIBUIDOR.



Recibo e Inspección en Distribuidor

Prontísimo de Atención



DISTRIBUCIÓN VEHÍCULOS
Nissan México


Proceso de Recepción Oficial de Vehículos en la Red de Distribuidores

Atención Oportuna de Reclamaciones en la Entrega de Vehículos




Documentación Necesaria y Asistencia para la Facilitación de Reclamos




1 Recibo de Unidades:

El Distribuidor deberá inspeccionar los vehículos al recibirlos para confirmar el estado en que la transportadora le está haciendo la entrega.



Inspección de Daños y Faltares:






En esta inspección si se detectan daños y/o faltantes, ocasionados por la empresa transportista durante el traslado y/o a la entrega física se deberá realizar reporte y dar aviso correspondiente via e-mail.*


Aviso:

- Centro de Distribución Origen.
- E-mail de atención al cliente de la Compañía transportista que realizó la entrega.
- Ajustador de la Compañía de Seguros.

Este reporte se deberá realizar al día siguiente o durante el día hábil del recibo físico de la unidad.



2 Reclamo de Daños y Faltares:




Los datos indispensables para notificar el daño y/o faltante (Vía e-mail)

- Nombre completo de la persona que emite el reclamo.
- Puesto y teléfono.
- Nombre y clave de la Distribuidora.
- Número (s) VIN (es) completo (s) de la (s) unidades (17 dígitos).
- En los casos de daño, fotos que demuestren el daño.
- Copia de la carta porte donde se comprueba que el transportista (nombre, firma e identificación oficial), tiene conocimiento del daño o faltante

REPUVE

Copia del formato de la empresa aseguradora (en caso de existir)


Breve descripción de cómo se originó el daño por el chofer de la compañía transportista.





NOTA IMPORTANTE! RECIBO DE UNIDADES:

Cumpliendo con la reglamentación y disposición oficial, se deberá garantizar el "Registro Público Nacional" en todos y cada uno de los vehículos de la gama de Nissan Mexicana. Se deberá realizar la confirmación física del "TAG" ubicado en la parte inferior izquierda del parabrisas.


En caso de omisión o daño del TAG de la parte se deberá dar aviso al Centro de Distribución Origen.*





**ANEXO 16. LISTADO DE REQUISITOS LEGALES PARA LA VENTA DE
VEHÍCULOS NUEVOS.**

	LISTADO DE REQUISITOS LEGALES PARA LA VENTA DE AUTOMOVILES NUEVOS	
<p>Los requisitos legales para la venta de un vehículo nuevo son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrato de compra venta firmado donde se estipule la forma de pago. 2. Carta factura. 3. Holograma (calcomanía) de registro público vehicular de la Secretaría de Seguridad Pública. 4. Holograma (calcomanía) de pago de impuestos y derechos en materia de control vehicular. 5. Tarjeta de circulación. 6. Placas. 7. Holograma (calcomanía) de placas. 		

ANEXO 17. CHECK LIST DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES.

	CHECK LIST DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES					
No.	Requisito	Cliente	Vehículo	¿Obligatorio en la entrega?	¿Cumple en la entrega? Marcar con una x	Si no cumple en la entrega, fecha compromiso para entregar al cliente:
1	Contrato de compra venta			Si		
2	Carta factura			Si		
3	Holograma de registro público vehicular de la SSP			Si		
4	Holograma de pago de impuestos y derechos en materia de control vehicular			No		
5	Tarjeta de circulación			No		
6	Placas			No		
7	Calcomanía de placas			No		

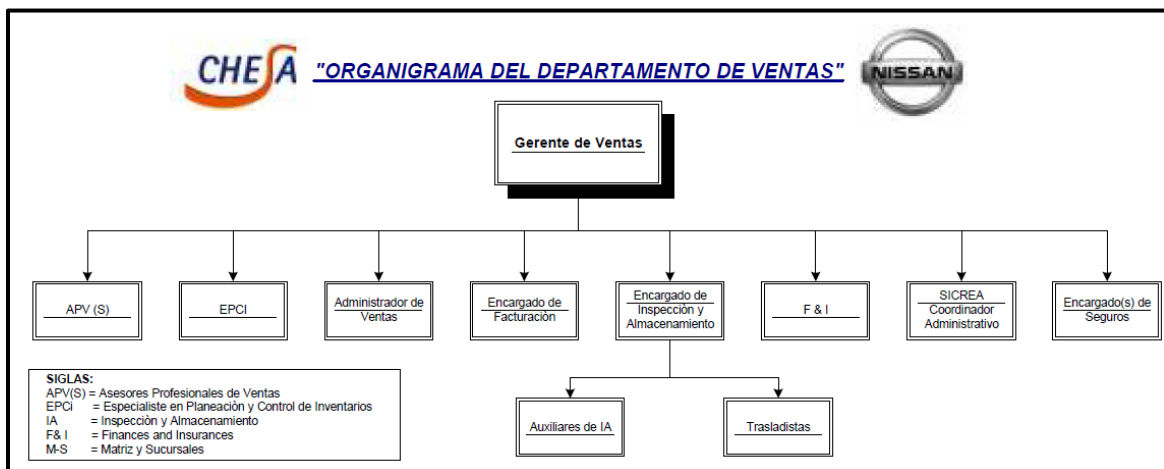
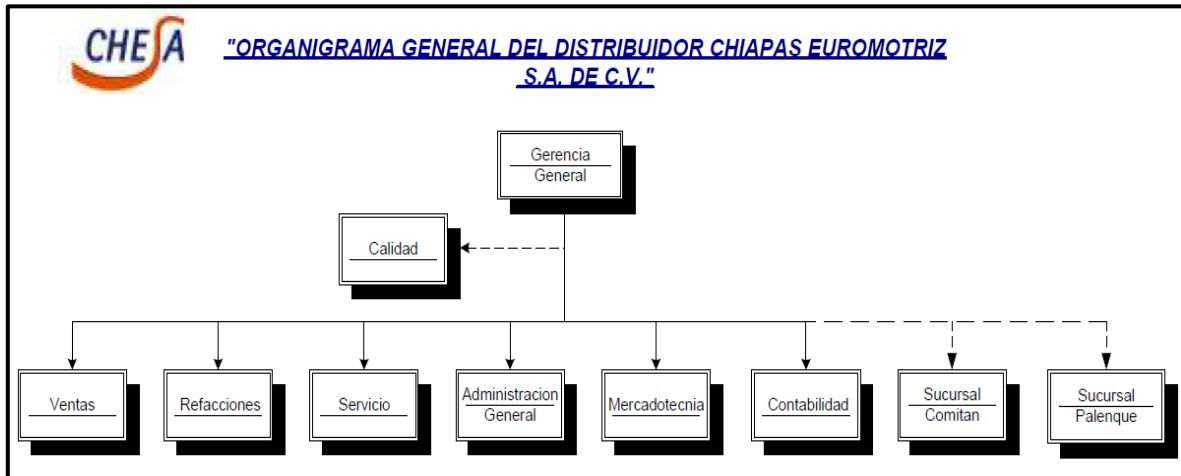
ANEXO 18. CHECK LIST PARA EL CONTROL DE PROCESOS EXTERNOS.

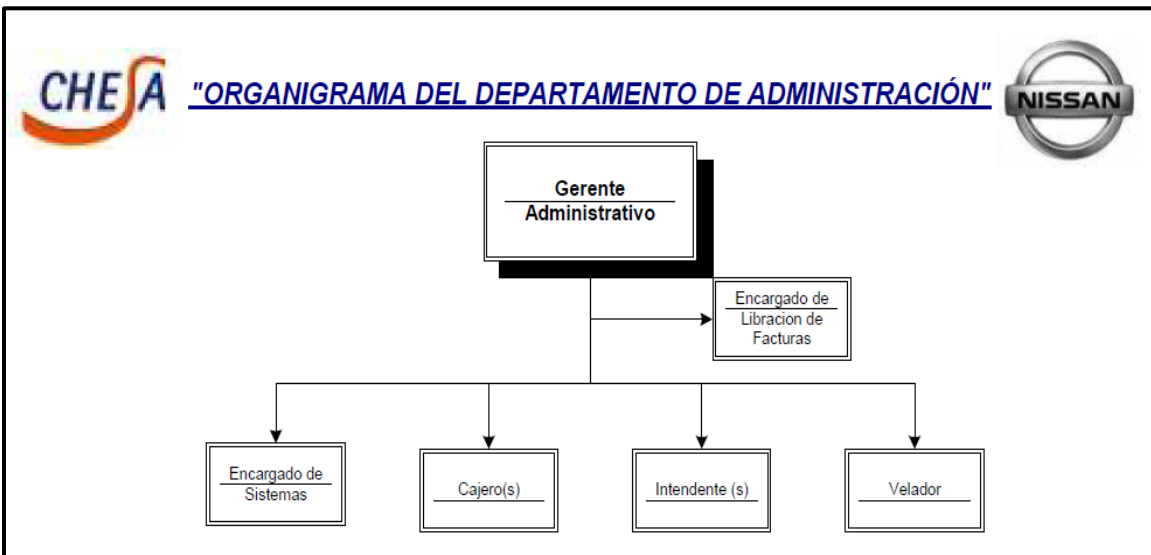
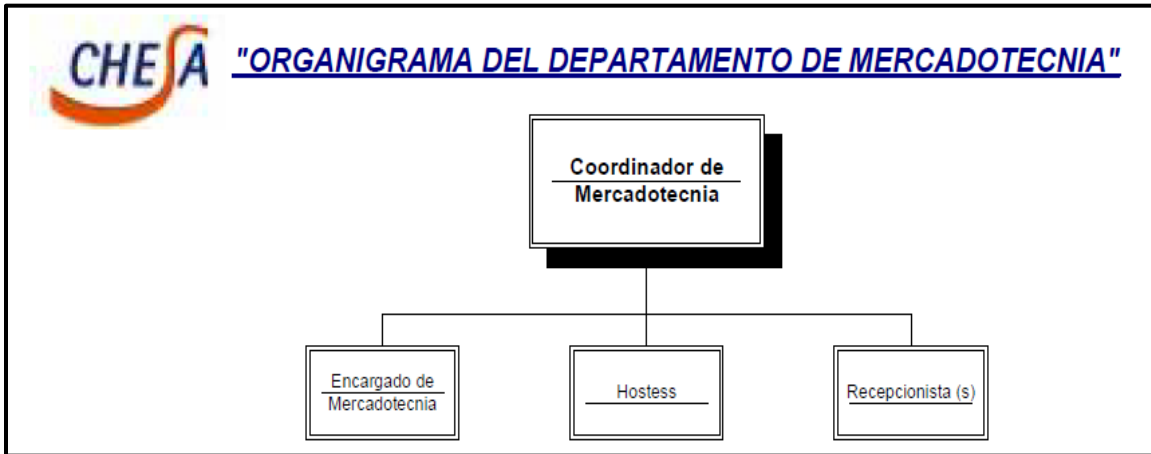
 CHECK LIST PARA EL CONTROL DE PROCESOS EXTERNOS 							
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN VENTAS (ISV)							
Indicar la calificación de cada atributo asignando una letras de la siguiente manera: Mal – M – 5% Regular – R – 10% Bueno – B – 15% Excelente – E – 20%							
Documento	Envío del docto. la fecha programada	Claridad de los datos del docto.	Cumple con los requisitos de Chesa	Calidad del docto.	Corresponde la venta (auto) con el APV y el mes	Calificación	Porcentaje de calificación mínimo aceptable
Reporte histórico							80%
Entrevistas aplicadas							80%
Detalle de la base de datos							80%
Análisis de importancia contra desempeño							80%
Razones de insatisfacción							80%
Reporte por APV							80%
Reporte de atributos							80%

ANEXO 19. FORMATO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS.




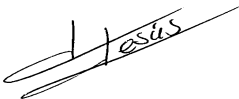

 FORMATO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS 							
Documento	Código	Gerente General	Gerente de ventas	ADPC	APV	Coordinador de MKT	Responsable de capacitación
Reporte histórico	Isvrh	OK	OK	OK	OK		
Entrevistas aplicadas	Isvpa			OK		OK	
Detalle de la base de datos	Isvrdb			OK		OK	
Análisis de importancia contra desempeño	Isvr di	OK	OK	OK		OK	
Razones de insatisfacción	Isvri	OK	OK	OK	OK		OK
Reporte por APV	Isvrpapv		OK	OK	OK	OK	
Reporte de atributos	Isvra		OK	OK	OK		

ANEXO 20. ORGANIGRAMAS.





ANEXO 21. MINUTA DE DESIGNACIÓN DEL ADPC.

	MINUTA DE DESIGNACION DEL ADPC DE CHIAPAS EUROMOTRIZ S.A. DE C.V.	
LUGAR		
Sala de juntas de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V		
ASUNTO		
Designación del Administrador de Procesos de Calidad (ADPC) de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.		
ACUERDOS TOMADOS		
<p>El Gerente General Ingeniero Christian Baca Bonilla en coordinación con el Gerente de Ventas Licenciado Jesús López González designan al Ingeniero Bernardo Fabian Díaz García como el Administrador de Procesos de Calidad (ADPC) de Chiapas Euromotriz S.A. de C.V. otorgandole autorización para acceder a la información y documentos relacionados con los procesos de calidad del área de ventas, así como tambien el poder para la toma de decisiones y acciones de tal forma que se certifique del cumplimiento de los procedimientos, instructivos, mapas de procesos y del Sistema de Gestión de Calidad en general para asegurar la total satisfacción de los clientes, siendo sus funciones más importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el plan de auditoria interna del Sistema de Calidad, con la finalidad de determinar los procesos que serán auditados. • Ejecutar las actividades del plan de auditoria, con la finalidad de asegurar que se cumplan los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008). • Presentar resultados de auditoria a la Gerencia o Dirección General, con el objeto de identificar las áreas de oportunidad y aportar observaciones de mejora. • Verificar que se cumplan las acciones correctivas y preventivas definidas, con el propósito de asegurar el mejoramiento de los procesos del Distribuidor. 		
FIRMA		
		
ING. CHRISTIAN BACA	LIC. JESÚS LÓPEZ GONZÁLEZ	ING. FABIAN DÍAZ GARCÍA
GERENTE GENERAL	GERENTE DE VENTAS	ADPC

ANEXO 22. CHECK LIST POST ENTREGA SEGUIMIENTO 48 HRS.

		VENTA TRADICIONAL												
		REPORTE DE SEGUIMIENTO 48 HRS.												
Fecha	Cliente	APV	¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida en la agencia?	¿Se encuentra satisfecho en relación a la rapidez con que le dieron la bienvenida?	¿El APV escucho sus necesidades y resolvió todas sus dudas?	¿El asesor le ofreció la prueba de manejo?	¿Le parecieron los planes de financiamiento?	¿Le entregaron su vehículo en la fecha y hora prometida por el APV?	¿Le explicaron correctamente las características y controles de su vehículo?	¿Le explicaron correctamente la garantía y el mantenimiento de su vehículo?	¿Le explicaron los horarios de atención en servicio y refacciones?	¿Tuvo alguna inconformidad con la atención del personal de la agencia?	¿Tiene alguna inconformidad con la funcionalidad de su vehículo?	OBSERVACIONES

ANEXO 23. FORMATO DE CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (GRADO DE EFICACIA).

			NUMERO. DE CONTROL:	
EVENO, ACCION O AUDITORIA QUE DETECTO LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA:	AREA:	RESPONSABLE DEL AREA:	FECHA DE ELABORACION:	
CLASIFICACION DE LA ACCION:	<input type="checkbox"/> CORRECTIVA	<input type="checkbox"/> PREVENTIVA	<input type="checkbox"/> DE MEJORA	
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA:				
IDENTIFICACION DE LA OPORTUNIDAD O CAUSA RAIZ				
ACCION A APLICAR				
FECHA COMPROMISO:	RESPONSABLE DE LA ACCION (NOMBRE Y FIRMA)	GERENTE DE AREA (NOMBRE Y FIRMA)	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA (NOMBRE Y FIRMA)	
REPORTE FINAL DE SEGUIMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD No:			DE FECHA:	
ESTATUS DE LA ACCION:				
<input type="checkbox"/> NO IMPLANTADA	<input type="checkbox"/> PARCIALMENTE IMPLANTADA	<input type="checkbox"/> IMPLANTADA NO EFECTIVA	<input type="checkbox"/> IMPLANTADA SI EFECTIVA	<input type="checkbox"/>
REQUIERE DE ACCIONES COMPLEMENTARIAS:			<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI
EN CASO DE SI, ESPECIFICAR:				
FECHA DE REVISION:	RESPONSABLE DE LA ACCION (NOMBRE Y FIRMA)	GERENTE DE AREA (NOMBRE Y FIRMA)	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA (NOMBRE Y FIRMA)	

ANEXO 24. REQUISICIÓN DE PERSONAL.

PUESTO SOLICITADO:	FECHA:
DEPARTAMENTO:	
SOLICITANTE:	

MOTIVO DEL PUESTO	
NUEVA CREACIÓN	_____
TEMPORADA ALTA:	_____
ASCENSO O PROMOCION:	_____
CUBRIR VACACIONES	_____
CUBRIR INCAPACIDAD	_____
VACANTE	_____
REEMPLAZO	_____
A QUIEN:	_____
A PARTIR DE:	_____

DATOS GENERALES			
SEXO	ESTADO CIVIL	EDAD	
MASCULINO _____	SOLTERO _____	MÍNIMA _____	
FEMENINO _____	CASADO _____	MÁXIMA _____	
INDISTINTO _____	INDISTINTO: _____	_____	

OTROS REQUISITOS:

PARA RESIDIR EN: HORARIO: DIA DE DESCANSO: SUELDO:	NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:
---	-----------------------------------

FIRMA DEL SOLICITANTE

FIRMA DEL GERENTE DEL DEPARTAMENTO

ANEXO 25. FORMATO DE ASISTENCIA Y ACUERDOS EN JUNTAS.

ASISTENTES		PRESENTE	FIRMA	TAREAS ENTREGADAS			
				✓			
				2			
				3			
				4			
				5			
				6			
				7			
				8			
				9			
				10			

ACCIONES ACORDADAS	QUIEN LE HACE	CUANDO	CONTROL
✓			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

ANEXO 26. EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES.

NOMBRE DEL EMPLEADO: _____	FECHA: _____
PUESTO: _____	PERIODO DE EVALUACIÓN: _____
JEFE INMEDIATO SUPERIOR: _____	FIRMA _____

CONOCIMIENTOS (Ver descripción de puesto correspondiente)	Evaluación*	OBSERVACIONES
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
HABILIDADES REPRESENTATIVAS DEL PUESTO (Ver descripción de puesto correspondiente)	Evaluación*	OBSERVACIONES
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

Nota *:

1 = No conoce o no domina la habilidad referida.

2 = Tiene conocimiento básico o habilidad aceptable con áreas de oportunidad.

3 = Aceptable.

COMENTARIOS:

ANEXO 27. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INTERNA.

NOMBRE DE LA CAPACITACION:		
INSTRUCTOR:		
FECHA DE REALIZACION:		
LUGAR DE REALIZACION		
MATERIAL NECESARIO:		
PERSONAL QUE DEBE ACUDIR:		
NOMBRE	PUESTO	
TEMAS A TRATAR:		

NOMBRE Y FIRMA

INSTRUCTOR

GERENTE DE AREA

ANEXO 28. SOLICITUD DE CAPACITACIÓN.

NOMBRE DEL CURSO:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:

LUGAR DE APLICACIÓN DEL CURSO:

DURACIÓN	HORARIO

TIEMPO EN HORAS	COSTO
	\$


PARTICIPANTES	
NOMBRE	PUESTO

MOTIVO DE LA SOLICITUD

FIRMA DEL SOLICITANTE

FIRMA DEL GERENTE DEL DEPARTAMENTO

ANEXO 29. PROGRAMA DE AUDITORÍAS.

		AUDITORIAS INTERNAS		CODIGO:																																																	
		PROGRAMA DE AUDITORIAS		Pagina: 1 de 1																																																	
"SGC VENTAS" AÑO:2012																																																					
No.	PROCESO	MES																																																			
		ENERO	FEBRER	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE																																								
SEMANA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
NO. DE AUDITORIA																																																					
PROCEDIMIENTOS																																																					
1	Responsabilidad Gerencial																																																				
2	Revision Gerencial																																																				
3	Reclutamiento y Selección																																																				
4	Capacitación																																																				
5	Sistemas																																																				
6	Auditorias Internas:																																																				
7	Acciones Correctivas y Preventivas																																																				
8	Control de Producto/Servicio No Conforme																																																				
9	Venta Tradicional																																																				
10	MercaDoréntia																																																				
11	Inspección y Almacenamiento																																																				
12	Administración de Ventas																																																				
13	Financiamiento CreditMisssan																																																				
14	SICREA																																																				
15	Seguros																																																				
16	Control de Inventarios																																																				
PROCEDIMIENTOS DE GESTION																																																					
17	Control de Documentos																																																				
18	Control de Registros																																																				
19	Elaboración de Documentos																																																				

AUDITOR INTERNO / EQUIPO AUDITOR

ELABORÓ:

Ing. Fabian Díaz
ADPC

REVISÓ Y APROBÓ:

Ing. Christian Baco Bonilla
Gerente General

NOTA IMPORTANTE: EL AUDITOR INTERNO Y/O EQUIPO AUDITOR DESEÑADO, NO PUEDE AUDITAR SU PROPIO TRABAJO

ANEXO 30. PLAN DE AUDITORÍAS.

Ing. Christian Baca Bonilla.
GERENTE GENERAL
Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.

13 De Agosto de 2012

P r e s e n t e

Estimado Ing. Christian:

Por este medio se le notifica que se ha programado la auditoría indicada en el Programa anual de Auditorías RC-RD-08.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Auditar el Sistema de Gestión de la Calidad para:

- a) Determinar la conformidad y la no conformidad de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos especificados.
- b) Verificar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría cubrirá el área de ventas involucrada en las actividades y/o funciones del Sistema de Gestión de la Calidad de EMPRESA, descritas en el Plan de Auditoría anexo a este documento.

DOCUMENTOS A AUDITAR

Durante la auditoría se revisarán los siguientes documentos:

- a) Manual de Calidad
- b) Procedimientos de Gestión
- c) Procedimientos Operativos
- d) Instructivos de Trabajo
- e) Planes de Control
- f) Mapas de Procesos
- g) Registros

La auditoría se realizará de acuerdo a las listas de comprobación previamente preparadas y se visitarán las áreas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad, así como también se tendrán entrevistas con el personal involucrado y se hará la revisión de los documentos descritos.

El área se auditará de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

La fecha asignada para la realización de la auditoria son los días 20 y 21 de Agosto del 2012. Se realizará una reunión de apertura a las 09:00 horas del mismo día con el personal que usted designe como responsable de cada área para atender la auditoria.

El equipo auditor requerirá de para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad y será desarrollado por:

Auditor Lider:

Auditores:

PLAN DE AUDITORÍA

Día: **20 de Agosto del 2012**

Lugar: **CHESA SAN CRISTOBAL**

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE

Día: **21 de Agosto del 2012**

Lugar: **CHESA SAN CRISTOBAL**

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE

Nota: Durante la reunión de apertura, los horarios establecidos podrán modificarse y adecuarse a las necesidades y disponibilidad del personal de Chiapas Euromotriz o del equipo auditor.

Al término de la auditoria se realizará una reunión de cierre, con el propósito de presentar en forma resumida un informe preliminar de las actividades realizadas.

En caso de tener duda o de necesitar aclaraciones al respecto, me reitero a sus órdenes.

Atentamente

Ing. Fabian Díaz
ADPC


ANEXO 31. LISTAS DE VERIFICACIÓN.

NOMBRE DEL AUDITOR:	PERSONA ENTREVISTADA:	AREA O DEPARTAMENTO:	FECHA :
CRITERIO DE LA NORMA: 4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			
Pregunta	Aplica		Hallazgo
	Si	No	
<p>4.1 Requisitos generales</p> <p>¿Cómo establece, documenta, implementa y mantiene el distribuidor su Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional?</p> <p>El distribuidor incluye</p> <p>a) Identificación de los procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través del distribuidor (véase 1.2).</p> <p>b) Determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.</p> <p>c) Determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.</p> <p>d) Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.</p> <p>e) Realización del seguimiento, medición y análisis de estos procesos.</p> <p>f) Implementado de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.</p>			
¿Estos procesos se gestionan de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional?			
En los casos en que el distribuidor opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, ¿El distribuidor se asegura de controlar tales procesos?			
¿El control sobre dichos procesos contratados externamente está identificado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad?			

ANEXO 32. REPORTE DE NO CONFORMIDAD.

N.C. # ____ / ____	REPORTE DE NO CONFORMIDAD	Fecha: ____/____/____
Cláusula ISO-9001:2008:	Área / Proceso:	NO CONFORMIDAD: Mayor () Menor ()
Auditor: Auditor Líder:	Responsable del área / proceso: Nombre: Puesto:	Personal Auditado (Opcional)
Redacción de la no conformidad:		

ANEXO 35. CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.

	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	CODIGO: PR-SG-06/F01
	CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Página: 1 de 1

NO CONFORMIDAD		CAUSA RAIZ	CLASIFICACION
CLASIFICACION	DESCRIPCION		
OBSERVACION	Reforzar el entendimiento del procedimiento de Inspección y Almacenamiento de Unidades con el Trasladista de Palenque.	Falta de conocimiento del procedimiento	MEJORA
OBSERVACION	Reforzar el entendimiento del procedimiento de Administración de Ventas con la responsable del proceso. (Palenque)	Falta de conocimiento del procedimiento	MEJORA
OBSERVACION	Reforzar el entendimiento de los instructivos aplicables al proceso de ventas (Palenque)	Falta de conocimiento del procedimiento	MEJORA
OBSERVACION	Reforzar la difusión y entendimiento de los objetivos de calidad con el personal	No se tiene pleno dominio del entendimiento y manejo de los objetivos de calidad	PREVENTIVA
OBSERVACION	Reforzar el entendimiento del Procedimiento de Control de Producto/Servicio No Conforme con el personal involucrado en la observación del mismo	No se tiene pleno dominio de lo descrito en el procedimiento de control de producto/servicio no conforme del personal responsable de su cumplimiento	PREVENTIVA
OBSERVACION	Reforzar el entendimiento del procedimiento utilizado por el Representante de la Gerencia	El procedimiento actualmente esta un poco confuso y no se aplica de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma	PREVENTIVA
OBSERVACION	Reforzar la implementación de la mecánica establecida para el control de los documentos del SGC.	En algunas áreas de la organización se identificó que han impreso copias de los documentos electrónicos lo cual no cumple con el procedimiento	CORRECTIVA
OBSERVACION	Se identificó que la revisión del SGC por parte de la gerencia general no sigue los lineamientos descritos en el procedimiento de Responsabilidad de la Gerencia respecto al documento donde se registran los resultados y acuerdos de dichas reuniones	Se realizan reuniones de la gerencia para revisar entre otros asuntos al SGC pero por la falta de entendimiento del procedimiento no se han documentado los resultados de acuerdo la metodología descrita para tal efecto.	PREVENTIVA

ANEXO 36. TARJETA DE PRODUCTO NO CONFORME.


¡PRODUCTO NO CONFORME!


Motivo del incumplimiento:		Fecha:
Nombre De Quien Detecta el Incumplimiento:		Puesto
Acción para Eliminar La No Conformidad:		Firma
Nombre De Quien Genera el Incumplimiento		Puesto
Fecha de Entrega de Producto:		Firma:

ANEXO 37. REPORTE DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME.

Sección 1 Información general			
Fecha:		Agencia:	
Elaborado Por:		Firma	
Puesto:			
Descripción del producto / servicio no conforme:			
Sección 2: Disposición.			
Liberar	<input type="checkbox"/>	Rechazar	<input type="checkbox"/>
Resguardar	<input type="checkbox"/>	Re trabajar	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Especifique (Solo en caso de Otro):			
Acción Para eliminar la No Conformidad Detectada:			
Fecha de Realización De La Acción:			
Quien Realiza:			
Disposición y Acción Autorizada Por:		Firma	
Puesto			
Sección 3: Verificación			
Producto Verificado Por:		Firma	
Puesto:			
Producto Conforme:		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Observaciones y/o comentarios			

ANEXO 39. CARTA DE ACEPTACIÓN



Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.

Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.

Carretera Panamericana Km. 1169
Barrio de Fátima, C.P. 29264
San Cristóbal de las Casas, Chiapas.
Tel. 01 (967) 67 8 13 60 / 11 60, Fax. 678 30 17

San Cristóbal de las Casas, Chiapas; 29 de Noviembre de 2012

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN
ING. RODRIGO FERRER GONZÁLEZ.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN

Por medio de la presente me dirijo a Usted para hacer de su conocimiento que la **C. Manuel Fabián Alcántara Barraza**, de la carrera de Ingeniería Industrial del Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez fue aceptado para realizar sus **prácticas profesionales** en nuestra empresa **CHIAPAS EUROMOTRIZ S.A.** ubicada en Carretera Panamericana km. 1169, Barrio de Fátima, San Cristóbal de las Casas, Chiapas; la cual será canalizada al área de calidad para desempeñar las funciones de que se le asignen, cumpliendo con un periodo de participación de 640 horas.

De antemano agradezco su atención prestada, así como el apoyo de la vinculación de su estudiante a nuestra institución.

ATENTAMENTE

ING. ANGELICA REYES ABRAHAM



Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.
CEU-850525-CZ6
TEL. 678-13-60 FAX 678-30-17
Carretera Panamericana Km. 1169
San Cristóbal de las Casas, Chiapas
DISTRIBUIDOR AUTORIZADO
NISSAN

Palenque

Carretera al Aeropuerto Km. 1
Col. Guayacan, La Lomita C.P. 29960
Tel. 01 (916) 345 02 08

Ocosingo

Carretera Internacional S/N
Col. Linda Vista C.P. 29950
Tel. 01 (919) 673 19 51

Comitán

Bldv. Belisario Domínguez No. 2002
Tel. 01 (963) 632 10 45
C.P. 30000



ANEXO 40. CARTA DE LIBERACIÓN



Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.
Carretera Panamericana Km. 1169
Barrio de Fátima, C.P. 29264
San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.
Tel. 01 (967) 67 8 13 60 / 11 60, Fax. 678 30 17

San Cristóbal de las casas, Chiapas

ING. RODRIGO FERRER GONZALEZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTION TECNOLÓGICA
Y VINCULACIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIERREZ
PRESENTE

Por medio de la presente se hace constar que según documentos que obran en los archivos de esta empresa, el C. Manuel Fabián Alcántara Barraza con el No. de Control 08270554 alumno de la carrera de Ingeniería Industrial

Realizó su residencia profesional en la empresa Chiapas Euromotriz S.A de C.V.

Cubriendo un total de 640 horas, durante el periodo comprendido de agosto a diciembre del 2012.

Se extiende la presente para los fines legales que al interesado convengan de la ciudad de san Cristóbal de las casas, a los 19 días del mes de diciembre del año dos mil doce.



ING. ANGÉLICA REYES ABRAHAM
JEFE DE RECURSOS HUMANOS



CHESA
Chiapas Euromotriz S.A. de C.V.
CEL. 950525-CZ6
TEL. 678-13-60 FAX 678-30-17
Carretera Panamericana Km. 1169
San Cristóbal de Las Casas, Chiapas
DISTRIBUIDOR AUTORIZADO
NISSAN

Palenque
Carretera al Aeropuerto Km. 1
Col. Guayacan, La Lomita C.P. 29960
Tel. 01 (916) 345 02 08

Ocosingo
Carretera Internacional S/N
Col. Linda Vista C.P. 29950
Tel. 01 (919) 673 19 51

Comitán
Blvd. Bellisario Domínguez No. 2002
Tel. 01 (963) 632 10 45
C.P. 30000

