

16	Registrar información de los trabajos realizados	Registrar los trabajos realizados, recomendaciones y comunicación con el cliente, en la orden de salida. a) Anexar la tirilla recibida por parte del área de puestos y anexarla a la orden de servicio, la cual la conserva el asesor de repuestos hasta tanto el cliente realice el pago., posterior al pago se le entrega los documentos al cliente (Orden de servicio y tirilla ** si aplica) . b) El área de servicio técnico solicita al cliente la orden y tirilla para realizar la salida de la motocicleta, validando mediante la orden de salida el estado de la motocicleta, comunicaciones con el cliente, (llamadas, Recomendaciones, etc.). imprimir el documento en dos copias y solicitar firma al cliente.	Coordinador de Servicio Técnico	Sistema DMS Orden de Servicio Tirilla de traslado de repuestos
17	Imprimir la orden de salida, inspeccionar la motocicleta dejando registro en la orden de salida	Imprimir la Orden de Salida, realizar visual del estado de la motocicleta, registrar los posibles desgastes o arreglos adicionales que requiere la motocicleta de manera preventiva. Una vez se cuente con la firma del cliente, organizar el paquete de documentos (Orden de servicio, tirilla y orden de salida) por orden consecutivo en AZ debidamente identificada.	Coordinador de Servicio Técnico	
18	Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente	Solicitar al cliente diligenciar la encuesta de satisfacción.		Orden de Servicio

ACTIVIDAD DE ALISTAMIENTO

Paso	Cuando	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Cuando la motocicleta ingresa para alistamiento	El area de servicio Técnico recibe la motocicleta por parte del asesor comercial mediante planilla CV FO 004 verificando que la información contenida en ella corresponde a la motocicleta recepcionada, realizando chequeo y dejando registro del estado en que la recibe, indicado fecha y datos del Técnico como VoBo	Asesor Comercial de Venta de Motocicletas Coordinador de Servicio Técnico Técnico de Mantenimiento y Reparación de Motocicletas	
2	Una vez registrada la información al sistema por parte del área de servicio técnico.	Cuando el motivo del ingreso de la motocicleta se da para alistamiento: Someter la motocicleta a revisión técnica para evaluar el estado en el que se encuentra identificando posibles fallas, rayones, faltantes. Complementar la información inicialmente creada por el asesor comercial (Inicio de alistamiento) DMS Modulo 20-05 informando las observaciones encontradas de la revisión a la motocicleta dando cierre del alistamiento y registrando la revisión en la lista de chequeo. El Asesor Comercial de Venta de Motocicletas recibe la motocicleta por parte del personal de Servicio Técnico con lista de chequeo debidamente diligenciada donde se valida la revisión que se le realizo a la motocicleta. y el asesor comercial es quien valida mediante check list el estado físico y la funcionalidad de la motocicleta dejando registro en la planilla CV FO 004 con fecha de Fin de alistamiento y VoBo por parte del administrador del PDV.	Asesor Comercial de Venta de Motocicletas Coordinador de Servicio Técnico	Sistema DMS ST FO O10 Lista de verificación para alistamiento de motocicletas.

SSOLICITUD Y VERIFICACIÓN DE SERVICIOS EXTERNAMENTE CONTRATADOS PARA SERVICIO TÉCNICO

Paso	Cuando	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	El cliente solicita reparación o mantenimiento	Verificar la necesidad del cliente, para determina los mantenimientos o reparaciones que se deben llevar a cabo.	Coordinador de Servicio Técnico	Sistema DMS Orden de Servicio
2	Cuando se requiere realizar servicios de pintura y/o rectificación	Solicitar servicios a terceros registrando la información sobre las necesidades de reparación o mantenimiento que debiera realizar el proveedor especializado.	Coordinador de Servicio Técnico	CO FO 001 Solicitud de servicio
3	Coordinar la entrega del producto	Coordinar con el proveedor la entrega de la motocicleta o sus partes que requerán el mantenimiento o reparaón.	Coordinador de Servicio Técnico	Comunicación con el proveedor
4	Una vez el proveedor se acerque por el producto sujeto a reparación o mantenimiento	Entregar el producto (motocicleta o sus partes) al proveedor, dejando registro de la descripción del procedimiento solicitado, entregado copia de la solicitud del servicio al proveedor. Y copia de la orden de servicio.	Coordinador de Servicio Técnico	CO FO 001 Solicitud de servicio
5	Una vez realizado el procedimiento de reparación o mantenimiento por parte del proveedor	Recibir el producto (motocicleta o piezas reparadas) por parte del proveedor, dejando constancia el cumplimiento de los criterios de aceptación antes de aprobar la recepción, verificandoque cumpla con las especificaciones solicitadas en la solicitud realizada. En caso tal que no se cumpla con el requerimiento, se devuelve la pieza o motocicleta al cliente, dejando registro como producto no conforme.	Coordinador de Servicio Técnico	CO FO 001 Solicitud de servicio Producto No Conforme
6	Una vez verificada la solicitud por parte del Coordinador de servicio técnico o persona que el delegue.	El proveedor entrega la factura adjuntando la solicitud de servicio que previamente fue verificado por el Coordinador de servicio técnico o persona que el delegue, dicha información documentada el proveedor la entrega al área contable para tramites de pago. Dejando registro de informacion en DMS.	Coordinador de Servicio Técnico	CO FO 001 Solicitud de servicio Factura electrónica DMS

MECANISMOS DE CONTROL

a	Identificar las motocicletas con bolsa de acuerdo a las siguiente información: Rojo: Motocicleta pendiente por autorización, repuestos o trabajos externos. Amarillo: Motocicleta pendiente por asignar técnico Verde: Motocicleta en buen estado.
b	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN TRABAJOS EXTERNAMENTE REALIZADOS Criterios de aceptación para servicio de pinturas: - Que la pieza pintada no tenga imperfecciones, goteo, ojo de pescado, rayones, falta de similitud en la tonalidad del color. Criterios de aceptación para rectificación de rines: - Verificación visual donde se evidencie deformidades, golpes, fracturas, rayones, dobleces. Criterios de aceptación para rectificación de chasis. - Verificar que todas las piezas encajen correctamente, los refuerzos estén bien realizados, visualmente se vea derecho. Criterios de aceptación para rectificación de roscas. - Verificar la calidad del Helicoi (roscas), verificar los torques, que no tenga obstrucción al manipular la rosca (verificando que no entre forzada) y que no presente fugas.
b	La información suministrada en la orden de servicio estará disponible sin tachones, enmendaduras o espacios en blanco que ameriten información.
c	Ej.: Solicitud del cliente: Ajuste y calibración de válvulas: Observaciones: Se realiza la calibración de válvulas dejándolas en las medidas descritas por el fabricante. 0,10 mm y 0,12 mm admisión y escape respectivamente. Comunicación con el cliente: hace referencia al registro de información que se establece con el cliente (Llamadas, comunicados, cambios de condiciones, entre otros). esta información estará consignada desde el opción Recomendaciones del sistema DMS.
d	Criterios de aceptación para aprobar la recepción de una pieza o motocicleta con trabajos realizados externamente a través de inspección visual son; Pintura: Color que no corresponde al solicitado por el cliente, desgaste de color, ojos de pescado. rayones. Rectificación de chasis: Visualmente debe verse alineado y que las piezas encajen. Rectificación de rines: Que no presente agrietamientos, deformidades, fracturas. Rectificación de roscas: Que permita cumplir con la función requeridas sin sobre esfuerzo, o que quede suelta.
e	La comunicación con el cliente queda registrada en la orden de salida en la casilla denominada "Comunicación con el cliente", de tal manera queda consignadas todas aquellas concesiones, cambios de procesos durante la reparación, inconsistencias, y/o demás llamadas realizadas cuando estas sean requeridas como parte del aseguramiento de la calidad del servicio suministrado.
d	La comunicación con el cliente queda consignada en el control y seguimiento a las garantías, teniendo en cuenta que para los casos en que la garantía ha sido negada por INCOLMOTOS, será el Coordinador de servicio quien informara al cliente los motivos de la negación de la garantía, esto solo cuando el cliente lo solicita.
e	La realización de pruebas de ruta se realizara única y exclusivamente con autorización de la Alta Dirección y en cumplimiento a lo establecido de términos legales aplicables, Y de Seguridad de salud en el trabajo.
f	Para control de calidad la información suministrada al cliente en relación a cambios de especificaciones técnicas, promesa de fechas y cambios del servicio se realiza por los medios de contacto suministrados por el cliente inicialmente, registrando la información en DMS.
g	En los centros de servicio técnico se contara con los siguientes controles para salvaguardar la propiedad del cliente, así como conservar los productos en perfectas condiciones: Demarcación de pisos, señalización del centro de acopio, señalización que indique las zonas de PNC (Productos No conforme), Zona de propiedad del cliente, cada canasta ocupada por repuestos de la motocicleta del cliente estará identificada con el número de la placa.

CONTROLES OPERACIONALES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - PROCEDIMIENTOS SEGUROS DE TRABAJO

PRINCIPALES RIESGOS ASOCIADOS	FORMA DE MITIGARLOS	EPP Y/ EQUIPOS REQUERIDOS	INFORMACIÓN TÉCNICA
CONDICIONES DE SEGURIDAD: Mecánicos: manipulación de herramientas.	Uso de elementos de protección personal No uso de accesorios y/o joyas que puedan generar atrapamientos.	Botas con refuerzo en puntera antideslizantes Gafas de seguridad Guantes de carmaza	Matriz Técnica de EPP Fichas de seguridad
CONDICIONES DE SEGURIDAD: Público	Mantener continua comunicación con compañeros de trabajo. Informar cualquier situación sospechosa a jefe inmediato No dejar solo el sitio de trabajo para evitar posibles tentativas de robo	Verificación del funcionamiento de las cámaras de seguridad	Recomendaciones realizadas por autoridades de control y vigilancia
FÍSICO: Ruido	Uso de protección auditiva y alternar actividades para disminuir el tiempo de exposición.	Tapa oídos de inserción	Estudio de higiene (Ruido)
BIOMECÁNICO Postura prologada mantenida Movimiento repetitivo	Realización de pausas activas Alternar actividades para evitar fatiga muscular	No Aplica	Guía para realización de pausas activas
LOCATIVO Superficies irregulares y/o deslizantes	Caminar con precaución y mantener las instalaciones en completo orden y aseo.	Uso de botas antideslizantes Señalización de pisos e identificación de zonas de riesgo.	Demarcación de zonas y uso de señalización
QUÍMICO Manipulación de sustancias químicas	Mantenerse informado sobre las especificaciones dadas en las hojas de seguridad (fichas de datos de seguridad)	Guantes de nitrilo Guantes de látex	Inventario de sustancias químicas Procedimiento para almacenamiento de sustancias químicas
FENÓMENOS NATURALES Sismo	Seguir las recomendaciones de los brigadistas Participar en procesos de capacitación frente a atención de emergencias.	Equipos de emergencias	Plan de emergencias y contingencias

NORMAS DE SEGURIDAD A TENER EN CUENTA

a) Es obligatorio el uso de los elementos de protección personal mientras se encuentra en área de taller para reparación y mantenimiento de motocicletas
b) Esta prohibido el uso de joyas y/o accesorios durante la ejecución de las actividades
c) Esta prohibido de elementos que puedan generar distracción durante el desarrollo de sus actividades
d) Antes de iniciar labores debe verificar el estado del puesto de trabajo, realizar una revisión pre operacional de todos los equipos y herramientas para verificar su estado y funcionalidad antes de su uso, en caso de encontrar averías deberá reportarlas a su jefe inmediato.

e) Mantener las áreas despejadas para evitar que sus compañeros se tropiecen
f) Mantener etiquetadas todos los embaces que contengan sustancias químicas para evitar accidentes de trabajo, intoxicaciones entre otras situaciones de riesgo.
h) Los elementos de protección personal y dotación que debe utilizar deben ser los suministrados por la organización obligatoriamente.
i) Informar a su jefe inmediato y/o gestión humana cualquier situación sospechosa, actos y/o condiciones insegura
j) Toda solicitud de servicio realizado externamente tal como: Pintura, rectificación de roscas, alineación y verificación de chasis y otras piezas de motocicletas cuenta con verificación y aprobación de recibido generando aval de la conformidad del servicio recibido.
k) Cuando se reciba solicitudes por parte del asesor comercial frente a la instalación de accesorios solicitados por el cliente, esta solicitud deveras estar acompañada con un soporte escrito donde se establezca la solicitud del cliente.

NOTA: Este documento si se encuentra impreso se considera Copia No Controlada