

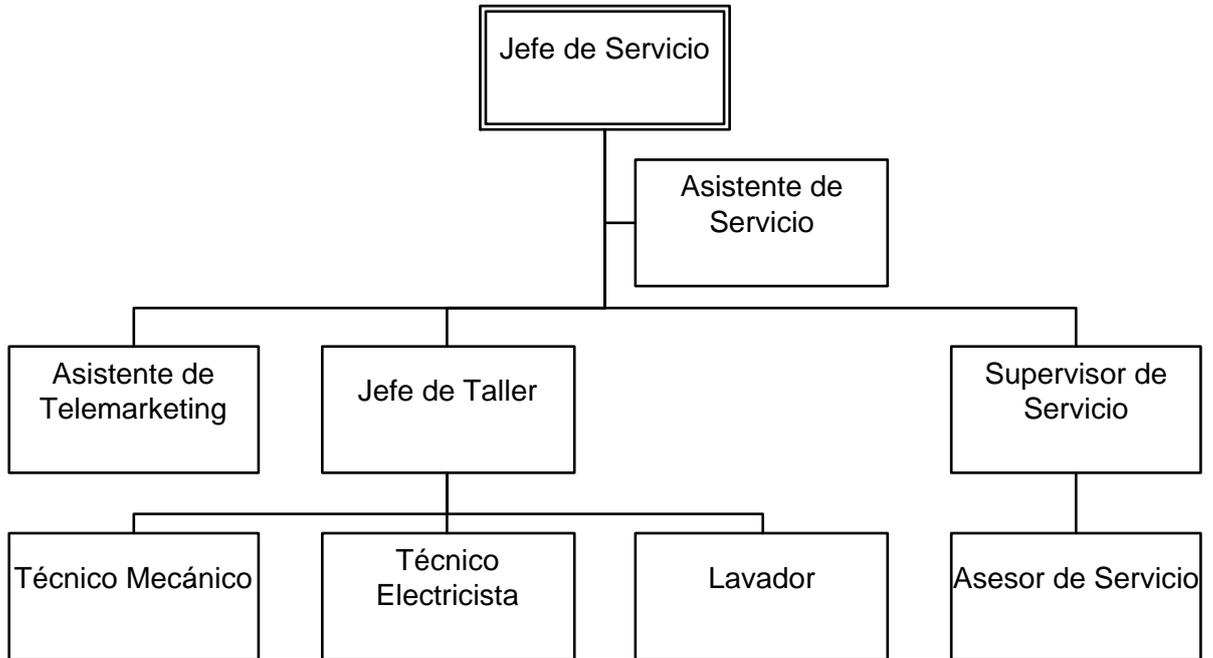


ÁREA DE SERVICIOS

Trujillo, 2011

Elaboró	Revisión	Aprobado	Aprobado
Abel Méndez Mendoza Auxiliar de Procesos	Mauro Vásquez Campos Gerente de Post Venta	Manuel Barreto Aparicio Gerente de Empresa	Luis Carranza Torres Gerente General
			Fecha:

Organigrama:



FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES JEFE DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 3 de 29

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

1. Puesto: **JEFE DE SERVICIO**
2. Ubicación estructural:
 - a. Área: Servicio
 - b. Dirección: Post Venta
3. Unidad de negocio: AUTONORT Trujillo
4. Nivel: Jefe
5. Calificación: Trabajador de Confianza
6. Registra asistencia (S/N): Si
7. Autoridad:

Jerárquica	Funcional
Gerente de Post Venta	Gerente de Post Venta Gerente de Empresa Gerente General

8. Dependencia:

Jerárquica	Funcional
<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Servicio • Jefe de Taller • Supervisor de Servicio • Asistente de Telemarketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Servicio • Jefe de Taller • Supervisor de Servicio • Asesor de Servicio • Asistente de Telemarketing • Técnico Mecánico • Técnico Electricista • Lavador • Auxiliar de Limpieza

II. FINALIDAD DEL PUESTO:

Gestionar (planificar, organizar, ejecutar y controlar) los recursos del área de Servicio (Mantenimiento Mecánico) de Vehículos de AUTONORT Trujillo de acuerdo a la normativa institucional y los requerimientos de TDP para satisfacer a los Clientes.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES JEFE DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 4 de 29

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS Y/O ACTIVIDADES:

FUNCIONES	FRECUENCIA
Definir las metas y objetivos para del Área de Servicio alineados a los objetivos estratégicos de la Empresa y proponer a la Gerencia General.	Anual
Supervisar el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo y evaluar su desempeño.	Diaria
Supervisar el cumplimiento del programa FIX IT RIGHT, informar a TDP y tomar medidas para mejorar su Índice (FIR).	Mensual
Supervisar el cumplimiento del programa KODAWARI	Diaria
Realiza informes técnicos de garantía e ingresa reporte al SAP y a su vez verificar condición de aprobación en el SAP.	Eventual
Realizar soporte técnico a los Técnicos.	Diaria
Tomar medidas para mejorar la Eficiencia del Servicio a través del Análisis de la Evolución de las Órdenes de Trabajo.	Semanal
Informar a la Gerencia de Post Venta del cumplimiento de sus metas y objetivos.	Mensual
Supervisar la elaboración del Informe MSI a TDP.	Semanal
Elaborar el Programa de Capacitación del personal a su cargo y gestionar su cumplimiento.	Mensual
Coordinar con RRHH el ingreso, renovación y cese del personal a su cargo.	Eventual
Coordinar con RRHH el goce de vacaciones del personal del Área de Servicio.	Mensual
Gestionar los Procesos de Servicio, supervisar su documentación e implementar mejoras.	Diaria
Atender y gestionar las Quejas de clientes que sobrepasen la 1era Línea de Atención.	Eventual
Apoyar sobre técnica mecánica a los Asesores de Servicio.	Diaria
Gestionar medidas para mantener el CSI sobre el límite dispuesto por TDP.	Diaria
Realizar el Test Drive de vehículos.	Eventual
Reemplazar al Técnico Líder en su ausencia.	Diaria
Supervisar el cumplimiento del programa DERAP.	Trimestral
Realizar reuniones KAIZEN, para ver problemas y encontrar soluciones de casos suscitados.	Eventual
Realizar otras actividades propias a su cargo que le asigne su Jefe inmediato.	Eventual

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES JEFE DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 5 de 29

IV. PERFIL DEL PUESTO:

1. Educación mínima:	<ul style="list-style-type: none"> Estudios universitarios culminados en Ing. Industrial, Ing. Mecánica, Administración.
2. Especialización:	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas de Gestión. Capacitación y Certificación por TOYOTA del PERÚ.
3. Conocimientos técnicos:	<ul style="list-style-type: none"> Programas KODAWARI, FIX IT RIGHT, DERAP. Atención al Cliente. Mecánica Automotriz. Conocimiento de Ofimática. Ingles a Nivel Intermedio.
4. Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> Genérica: Mínima de 3 años como Jefe de Área Específica: Mínima 2 años como Jefe de taller mecánico.
5. Habilidades y actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de gestión. Capacidad de Liderazgo Orientado y enfocado en el cumplimiento resultados, metas y objetivos. Capacidad de resolución de problemas y manejo de quejas Creatividad e innovación Capacidad de trabajo bajo presión. Capacidad para trabajar en equipo Capacidad de realizar presentaciones efectivas frente a públicos diversos. Apertura y adaptación al cambio. Comunicación y Coordinación. Orden en el desarrollo de sus funciones, manejo de documentación y uso de materiales. Alto grado de responsabilidad.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ASISTENTE DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 6 de 29

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

1. Puesto: **ASISTENTE DE SERVICIO**
2. Ubicación estructural:
 - a. Área: Servicios
 - b. Dirección: Post Venta
3. Unidad de negocio: AUTONORT Trujillo
4. Nivel: Asistente
5. Calificación: Trabajador de Confianza.
6. Registra asistencia (S/N): Si
7. Autoridad:

Jerárquica	Funcional
Jefe de Servicio	Jefe de Servicio Gerente de Post Venta

8. Dependencia:

Jerárquica	Funcional
No ejerce supervisión	No ejerce supervisión

II. FINALIDAD DEL PUESTO:

Manejar la información del área de Servicio y realizar reportes a TDP siguiendo la normativa institucional y los requerimientos de TDP para llevar un control adecuado de la documentación.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ASISTENTE DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 7 de 29

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS Y/O ACTIVIDADES:

FUNCIONES	FRECUENCIA
Elaborar y enviar el reporte MSI a TDP.	Diaria
Elaborar el reporte MSI con facturación.	Mensual
Registrar las Órdenes de Trabajo en el sistema para tener un control de las unidades a trabajar.	Diaria
Registrar los Cupones de Servicio con la información acerca del mantenimiento de los vehículos de los clientes.	Diaria
Reportar a TDP un informe físico con la información de los Cupones de Servicio.	Mensual
Reporte de Ordenes de Trabajo Pendientes.	Quincenal
Realizar la facturación de los servicios realizados por garantía.	Mensual
Realizar la facturación de los servicios realizados en campañas.	Eventual
Elaborar y controlar la Planilla de Movilidad.	Diaria
Elaborar reporte de Facturación por Asesor.	Mensual
Recepcionar las facturas de Taller siempre y cuando tengan el visto bueno del Jefe de Taller.	Diaria
Reportar las facturas al Área de Contabilidad.	Diaria
Controlar y rendir las facturas de terceros.	Diaria
Control de Pedidos Logísticos del Área.	Mensual
Reportar a TDP la información referente a los cupones TOYOTATHON.	Semanal
Elaborar reporte FIX IT RIGHT y enviarlo a TDP luego de la revisión del Jefe de Taller y del Jefe de Repuestos.	Mensual
Elaborar el reporte PDS y enviarlo al Jefe de Área y Contabilidad.	Mensual
Recibir los documentos enviados por TDP, informar y archivar.	Diaria
Enviar otros documentos solicitados a TDP (reportes, facturas, etc.).	Diaria
Participar en las actividades de promoción KAIZEN.	Eventual
Realizar otras actividades propias a su cargo que le asigne su Jefe inmediato.	Eventual

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ASISTENTE DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 8 de 29

IV. PERFIL DEL PUESTO:

1.Educación mínima:	<ul style="list-style-type: none"> Estudios universitarios y/o técnicos en las carreras de Ing. Mecánica, Ing. Industrial, Administración y otras carreras afines.
2.Especialización:	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación en Atención al Cliente.
3.Conocimientos técnicos:	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de Ofimática. Elaboración de Reportes. Conocimiento de Ingles a Nivel Intermedio.
4.Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> Genérica: Deseable experiencia mínima de 1 año en funciones similares.
	<ul style="list-style-type: none"> Específica: No requiere
5.Habilidades y actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> Alta capacidad comunicativa a todo nivel. Alto grado de honestidad y responsabilidad. Capacidad de organización, trato, persuasión y negociación. Orden en el desarrollo de sus funciones, manejo de documentación y uso de materiales. Capacidad para trabajar bajo presión. Capacidad para trabajar en equipo. Alto grado de proactividad. Amplio criterio e iniciativa.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

 <p>GRUPO Autonort Autonort Trujillo S.A.</p>	<p align="center">MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p align="center">Área de Servicios</p>
	<p align="center">DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ASISTENTE DE TELEMARKETING</p>	<p align="center">Dirección Post Venta Página 9 de 29</p>

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

1. Puesto: **ASISTENTE DE TELEMARKETING**

2. Ubicación estructural:

a. Área: Servicios

b. Dirección: Post Venta

3. Unidad de negocio: AUTONORT Trujillo

4. Nivel: Asistente

5. Calificación: Personal sujeto a fiscalización inmediata

6. Registra asistencia (S/N): Si

7. Autoridad:

Jerárquica	Funcional
Jefe de Servicio	Jefe de Servicio Gerente de Post Venta

8. Dependencia:

Jerárquica	Funcional
No ejerce supervisión	No ejerce supervisión

II. FINALIDAD DEL PUESTO:

Atender y orientar al cliente vía telefónica en lo que respecta a productos, servicios, y reclamos siguiendo la normativa institucional y los requerimientos de TDP para la satisfacción del cliente.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ASISTENTE DE TELEMARKETING	Dirección Post Venta Página 10 de 29

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS Y/O ACTIVIDADES:

FUNCIONES	FRECUENCIA
Atender amablemente las llamadas telefónicas de los clientes ya sea para programación de cita u otras informaciones.	Diaria
Realizar llamadas a los clientes recordándole el servicio de mantenimiento que le corresponde a su vehículo.	Diaria
Revisar el historial de Servicio del vehículo del cliente durante la programación de su cita.	Diaria
Registrar la información del cliente obtenida durante la llamada de cita en el DMS.	Diaria
Informar estimaciones de costos al cliente acerca del trabajo que éste solicita.	Diaria
Enviar el informe de citas al Área de Servicios y Repuestos para que dispongan de esta información.	Diaria
Realizar llamada de reprogramación de cita en caso que el cliente no haya podido asistir a una cita programada.	Diaria
Colocar la programación de citas en el Tablero de Control de Procesos y en el Área de Repuestos.	Diaria
Contactar con el cliente y consultar las condiciones del vehículo después del servicio y confirmar la solución del problema.	Diaria
Participar en las actividades de promoción KAIZEN.	Eventual
Realizar otras actividades propias a su cargo que le asigne su Jefe inmediato.	Eventual

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ASISTENTE DE TELEMARKETING	Dirección Post Venta Página 11 de 29

IV. PERFIL DEL PUESTO:

1. Educación mínima:	<ul style="list-style-type: none"> Estudios universitarios y/o técnicos en las carreras de Marketing, Ing. Industrial, Administración y otras carreras afines.
2. Especialización:	<ul style="list-style-type: none"> Telemarketing.
3. Conocimientos técnicos:	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de Ofimática. Conocimiento de Ingles a Nivel Intermedio.
4. Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> Genérica: Deseable experiencia mínima de 1 año en funciones similares. Específica: No requiere
5. Habilidades y actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> Alta capacidad comunicativa a todo nivel. Alto grado de honestidad y responsabilidad. Capacidad de organización, trato, persuasión y negociación. Orden en el desarrollo de sus funciones, manejo de documentación y uso de materiales. Capacidad para trabajar bajo presión. Capacidad para trabajar en equipo. Alto grado de proactividad. Amplio criterio e iniciativa.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES JEFE DE TALLER	Dirección Post Venta Página 12 de 29

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

1. Puesto: **JEFE DE TALLER**
2. Ubicación estructural:
 - a. Área: Servicio
 - b. Dirección: Post Venta
3. Unidad de negocio: AUTONORT Trujillo
4. Nivel: Jefe
5. Calificación: Personal sujeto a fiscalización inmediata.
6. Registra asistencia (S/N): Si
7. Autoridad:

Jerárquica	Funcional
Jefe de Servicios	Jefe de Servicios Gerente de Post Venta

8. Dependencia:

Jerárquica	Funcional
<ul style="list-style-type: none"> • Lavador • Técnico Mecánico • Técnico Electricista • Auxiliar de Limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> • Lavador • Técnico Mecánico • Técnico Electricista • Auxiliar de Limpieza

II. FINALIDAD DEL PUESTO:

Dirigir, planificar, coordinar y controlar la correcta ejecución del mantenimiento y reparaciones mecánicas-eléctricas de los vehículos de los clientes, siguiendo los procedimientos establecidos por la normativa Institucional y TDP.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES JEFE DE TALLER	Dirección Post Venta Página 13 de 29

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS Y/O ACTIVIDADES:

FUNCIONES	FRECUENCIA
Supervisar el estado de los vehículos durante todo el proceso de mantenimiento, de tal manera que se realice correctamente el trabajo desde la primera vez y sea terminado justo a tiempo.	Diaria
Supervisar el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo y evaluar su desempeño.	Diaria
Programar la realización de los trabajos del taller en el Tablero de Control de Procesos.	Diaria
Apoyar a los técnicos cuando surjan problemas que ellos no puedan solucionar.	Eventual
Supervisar el uso adecuado de las herramientas, máquinas, EPP y uniformes por parte de los técnicos.	Diaria
Verificar el reciclaje de los residuos tóxicos y peligrosos para evitar la contaminación del medio ambiente.	Diaria
Realizar la inspección de calidad al finalizar el trabajo, para asegurar el cumplimiento del programa FIX IT RIGHT.	Diaria
Efectuar evaluaciones y diagnósticos cuando las unidades presenten problemas mayores mediante el uso del scanner.	Eventual
Supervisar el orden y organización del almacén de herramientas.	Diaria
Elaborar los informes técnicos con los detalles del servicio realizado a los vehículos.	Semanal
Participar en las actividades de promoción KAIZEN	Eventual
Realizar otras actividades propias a su cargo que le asigne su Jefe inmediato.	Eventual

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES JEFE DE TALLER	Dirección Post Venta Página 14 de 29

IV. PERFIL DEL PUESTO:

1. Educación mínima:	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios culminados en Ing. Industrial, Ing. Mecánica.
2. Especialización:	<ul style="list-style-type: none"> • Mecánica Automotriz. • Capacitación y Certificación como Jefe de Taller por TOYOTA del PERÚ.
3. Conocimientos técnicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Programas FIX IT RIGHT, DERAP. • Mecánica Automotriz. • Conocimiento de Ofimática. • Ingles a Nivel Intermedio.
4. Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Genérica: Mínima de 3 años en funciones similares. • Específica: Mínima de 2 años como Jefe de taller mecánico.
5. Habilidades y actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y Coordinación. • Capacidad de organización, trato y negociación. • Orden en el desarrollo de sus funciones, manejo de documentación y uso de materiales. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Capacidad para trabajar en equipo. • Alto grado de responsabilidad. • Amplio criterio e iniciativa.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES TÉCNICO MECÁNICO	Dirección Post Venta Página 15 de 29

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

1. Puesto: **TÉCNICO MECÁNICO**
2. Ubicación estructural:
- a. Área: Servicios
- b. Dirección: Post Venta
3. Unidad de negocio: AUTONORT Trujillo
4. Nivel: Técnico
5. Calificación: Personal sujeto a fiscalización inmediata.
6. Registra asistencia (S/N): Si
7. Autoridad:

Jerárquica	Funcional
Jefe de Taller	Jefe de Taller Jefe de Servicios

8. Dependencia:

Jerárquica	Funcional
No ejerce supervisión	No ejerce supervisión

II. FINALIDAD DEL PUESTO:

Efectuar las operaciones mecánicas correspondientes para que las unidades vehiculares de los clientes se encuentren en óptimas condiciones de uso siguiendo los procedimientos de la normativa institucional y requerimientos establecidos por TDP.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES TÉCNICO MECÁNICO	Dirección Post Venta Página 16 de 29

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS Y/O ACTIVIDADES:

FUNCIONES	FRECUENCIA
Analizar las órdenes de trabajo que se presenten, con la finalidad de efectuar las reparaciones correspondientes.	Diaria
Realizar diagnósticos de los vehículos para poder realizar el trabajo correctivo adecuadamente (Cumplir Programa FIX IT RIGHT).	Diaria
Realizar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos de los clientes según su requerimiento y diagnóstico.	Diaria
Mantener limpia y ordenada el área de trabajo.	Diaria
Realizar revisiones técnicas a los vehículos teniendo en cuenta el manual del fabricante.	Semanal
Apoyar en sus labores a otros mecánicos, de tal manera que el servicio se efectúe más rápido.	Diaria
Usar adecuadamente los equipos de protección personal y el uniforme de trabajo.	Diaria
Revisar el Tablero de Control de Procesos de tal manera que pueda identificar su programación de trabajo y cuales debe priorizar.	Diaria
Utilizar correctamente las máquinas y herramientas necesarias para la ejecución de los trabajos (elevador, gata, herramientas manuales, herramientas especiales SST, etc.)	Diaria
Reciclar los residuos tóxicos y peligrosos para evitar la contaminación del medio ambiente.	Diaria
Instalar los ítems de cortesía, alfombras de piso y cobertores de asiento y volante, para evitar dañar o ensuciar el vehículo durante la ejecución del trabajo.	Diaria
Mantener ordenado y organizado el almacén de herramientas para evitar pérdidas o extravíos que generen demoras en la ejecución de los trabajos.	Diaria
Realizar la inspección de calidad al finalizar el trabajo, para asegurar el cumplimiento del programa FIX IT RIGHT.	Diaria
Reportar información con los detalles del trabajo al Asesor de Servicio para ser registrada y explicada al cliente.	Diaria
Participar en las actividades de promoción KAIZEN.	Eventual
Realizar otras actividades propias a su cargo que le asigne su Jefe inmediato.	Eventual

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES TÉCNICO MECÁNICO	Dirección Post Venta Página 17 de 29

IV. PERFIL DEL PUESTO:

1. Educación mínima:	<ul style="list-style-type: none"> Estudios técnicos y/o universitarios culminados en Ing. Mecánica, Mecánica automotriz.
2. Especialización:	<ul style="list-style-type: none"> Mecánica automotriz.
3. Conocimientos técnicos:	<ul style="list-style-type: none"> Programas FIX IT RIGHT, Diagnóstico TOYOTA. Mecánica Automotriz. Ingles a Nivel Intermedio.
4. Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> Genérica: Mínima de 2 años en funciones similares.
	<ul style="list-style-type: none"> Específica: Técnico mecánico en empresas del sector automotriz.
5. Habilidades y actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación y Coordinación. Capacidad de organización y planificación. Orden en el desarrollo de sus funciones y uso de materiales. Capacidad para trabajar bajo presión. Capacidad para trabajar en equipo. Alto grado de responsabilidad. Amplio criterio e iniciativa. Poseer las condiciones físicas necesarias para la reparación de vehículos.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES TÉCNICO ELECTRICISTA	Dirección Post Venta Página 18 de 29

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

1. Puesto: **TÉCNICO ELECTRICISTA**
2. Ubicación estructural:
 - a. Área: Servicios
 - b. Dirección: Post Venta
3. Unidad de negocio: AUTONORT Trujillo
4. Nivel: Técnico
5. Calificación: Personal sujeto a fiscalización inmediata.
6. Registra asistencia (S/N): Si
7. Autoridad:

Jerárquica	Funcional
Supervisor de Taller	Supervisor de Taller Jefe de Servicios Gerente de Post Venta

8. Dependencia:

Jerárquica	Funcional
No ejerce supervisión	No ejerce supervisión

II. FINALIDAD DEL PUESTO:

Efectuar las operaciones eléctricas correspondientes para que las unidades vehiculares de los clientes se encuentren en óptimas condiciones de uso siguiendo los procedimientos de la normativa institucional y requerimientos establecidos por TDP.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES TÉCNICO ELECTRICISTA	Dirección Post Venta Página 19 de 29

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS Y/O ACTIVIDADES:

FUNCIONES	FRECUENCIA
Analizar las órdenes de trabajo que se presenten, con la finalidad de efectuar las reparaciones correspondientes.	Diaria
Realizar diagnósticos de los vehículos para poder realizar el trabajo correctivo adecuadamente (Cumplir Programa FIX IT RIGHT).	Diaria
Realizar labores exclusivas de servicio electrónico (instalación de alarmas, alza de vidrios, espejos eléctricos, mantenimiento de alternador, mantenimiento de alternadores, etc.)	Diaria
Realizar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos de los clientes según su requerimiento y diagnóstico.	Diaria
Mantener limpia y ordenada el área de trabajo.	Diaria
Realizar revisiones del sistema eléctrico general a los vehículos teniendo en cuenta el manual del fabricante.	Semanal
Apoyar en sus labores a otros electricistas, de tal manera que el servicio se efectúe más rápido.	Diaria
Usar adecuadamente los equipos de protección personal y el uniforme de trabajo.	Diaria
Revisar el Tablero de Control de Procesos de tal manera que pueda identificar su programación de trabajo y cuales debe priorizar.	Diaria
Utilizar correctamente las máquinas y herramientas necesarias para la ejecución de los trabajos.	Diaria
Reciclar los residuos tóxicos y peligrosos para evitar la contaminación del medio ambiente.	Diaria
Instalar los ítems de cortesía, alfombras de piso y cobertores de asiento y volante, para evitar dañar o ensuciar el vehículo durante la ejecución del trabajo.	Diaria
Mantener ordenado y organizado el almacén de herramientas para evitar pérdidas o extravíos que generen demoras en la ejecución de los trabajos.	Diaria
Realizar la inspección de calidad al finalizar el trabajo, para asegurar el cumplimiento del programa FIX IT RIGHT.	Diaria
Reportar información con los detalles del trabajo al Asesor de Servicio para ser registrada y explicada al cliente.	Diaria
Participar en las actividades de promoción KAIZEN.	Eventual
Realizar otras actividades propias a su cargo que le asigne su Jefe inmediato.	Eventual

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES TÉCNICO ELECTRICISTA	Dirección Post Venta Página 20 de 29

IV. PERFIL DEL PUESTO:

1. Educación mínima:	<ul style="list-style-type: none"> Estudios técnicos y/o universitarios culminados en Ing. Mecánica, Mecánica automotriz.
2. Especialización:	<ul style="list-style-type: none"> Mecánica automotriz.
3. Conocimientos técnicos:	<ul style="list-style-type: none"> Programas FIX IT RIGHT, Diagnóstico TOYOTA. Mecánica Automotriz. Ingles a Nivel Intermedio.
4. Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> Genérica: Mínima de 2 años en funciones similares.
	<ul style="list-style-type: none"> Específica: Técnico mecánico en empresas del sector automotriz.
5. Habilidades y actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación y Coordinación. Capacidad de organización y planificación. Orden en el desarrollo de sus funciones y uso de materiales. Capacidad para trabajar bajo presión. Capacidad para trabajar en equipo. Alto grado de responsabilidad. Amplio criterio e iniciativa. Poseer las condiciones físicas necesarias para la reparación de vehículos.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES LAVADOR	Dirección Post Venta Página 21 de 29

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

1. Puesto: **LAVADOR**
2. Ubicación estructural:
 - c. Área: Servicios
 - d. Dirección: Post Venta
3. Unidad de negocio: AUTONORT Trujillo
4. Nivel: Operativo
5. Calificación: Personal sujeto a fiscalización inmediata.
6. Registra asistencia (S/N): Si
7. Autoridad:

Jerárquica	Funcional
Supervisor de Taller	Supervisor de Taller Jefe de Servicios Gerente de Post Venta

8. Dependencia:

Jerárquica	Funcional
No ejerce supervisión	No ejerce supervisión

II. FINALIDAD DEL PUESTO:

Es responsable por limpiar y preparar los autos que hayan sido reparados en el taller de servicio. Los lavadores mantienen los autos limpios e informan a los Asesores y Jefes los defectos que pueda tener el vehículo.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES LAVADOR	Dirección Post Venta Página 22 de 29

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS Y/O ACTIVIDADES:

FUNCIONES	FRECUENCIA
Lavar y encerar el exterior de los vehículos incluyendo las llantas.	Diaria
Aspirar y limpiar la tapicería y otras superficies del interior del vehículo.	Diaria
Inspeccionar los vehículos a ver si tiene algún defecto e informar al Jefe de Taller y/o Asesor de Servicio asignado.	Diaria
Notificar al Asesor de Servicio asignado si hay repuestos defectuosos o falta alguno.	Diaria
Velar por la seguridad de los vehículos durante el lavado evitando ralladuras o cualquier otro daño material.	Diaria
Solicitar a su supervisor los materiales a ser utilizados en el lavado de los vehículos.	Diaria
Mantener limpia el área de trabajo.	Diaria
Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.	Diaria

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES LAVADOR	Dirección Post Venta Página 23 de 29

IV. PERFIL DEL PUESTO:

1. Educación mínima:	<ul style="list-style-type: none"> • Secundaria Completa y/o alguna carrera técnica.
2. Especialización:	<ul style="list-style-type: none"> • No requiere.
3. Conocimientos técnicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Mecánica Automotriz.
4. Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Genérica: Mínima de 1 año en funciones similares.
	<ul style="list-style-type: none"> • Específica: No requiere.
5. Habilidades y actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y Coordinación. • Capacidad de organización y planificación. • Orden en el desarrollo de sus funciones y uso de materiales. • Capacidad para seguir instrucciones. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Capacidad para trabajar en equipo. • Alto grado de responsabilidad. • Amplio criterio e iniciativa. • Poseer las condiciones físicas necesarias para el lavado de vehículos.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES SUPERVISOR DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 24 de 29

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

1. Puesto: **SUPERVISOR DE SERVICIO**
2. Ubicación estructural:
 - a. Área: Servicios
 - b. Dirección: Post Venta
3. Unidad de negocio: AUTONORT Trujillo
4. Nivel: Supervisor
5. Calificación: Personal sujeto a fiscalización inmediata.
6. Registra asistencia (S/N): Si
7. Autoridad:

Jerárquica	Funcional
Jefe de Servicio	Jefe de Servicio Gerente de Post Venta

8. Dependencia:

Jerárquica	Funcional
Asesor de Servicio	Asesor de Servicio

II. FINALIDAD DEL PUESTO:

Supervisar y asegurar que los Asesores de Servicio brinden una atención de calidad a los clientes, siguiendo los procesos establecidos en la normativa institucional y por TDP.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES SUPERVISOR DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 25 de 29

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS Y/O ACTIVIDADES:

FUNCIONES	FRECUENCIA
Supervisar que los asesores de servicio realicen eficientemente el proceso de atención al cliente.	Diaria
Atender directamente a los clientes especiales de la empresa durante el proceso de servicio.	Diaria
Apoyar a los asesores de servicio en la realización del proceso de atención dando las pautas necesarias e indicándole que errores debe evitar en la atención.	Diaria
Capacitar al personal nuevo que ingresa como asesor de servicio a la empresa.	Eventual
Apoyar en la explicación de temas de garantía a los clientes.	Eventual
Preparar un informe que indique la performance de los asesores en la realización de sus labores.	Mensual
Verificar que los asesores se encuentren en condiciones óptimas de limpieza y presentación al iniciar sus labores.	Diaria
Participar en las actividades de promoción KAIZEN realizadas por el área y por la empresa.	Eventual
Otras actividades relacionadas con su cargo que le sean asignados por su jefe inmediato.	Eventual

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES SUPERVISOR DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 26 de 29

IV. PERFIL DEL PUESTO:

1. Educación mínima:	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios y/o técnicos en las carreras de Ing. Mecánica, Ing. Industrial, Administración y otras carreras afines.
2. Especialización:	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente. • Certificación TOYOTA como Asesor de Servicio.
3. Conocimientos técnicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de Ofimática. • Conocimiento de Ingles a Nivel Intermedio.
4. Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Genérica: Deseable experiencia mínima de 3 año en funciones similares.
	<ul style="list-style-type: none"> • Específica: Mínima 2 años como asesor de Servicio.
5. Habilidades y actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> • Alta capacidad comunicativa a todo nivel. • Alto grado de honestidad y responsabilidad. • Capacidad de organización, trato, persuasión y negociación. • Orden en el desarrollo de sus funciones, manejo de documentación y uso de materiales. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Capacidad para trabajar en equipo. • Alto grado de proactividad. • Amplio criterio e iniciativa.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ASESOR DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 27 de 29

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

1. Puesto: **ASESOR DE SERVICIO**
2. Ubicación estructural:
- a. Área: Servicios
- b. Dirección: Post Venta
3. Unidad de negocio: AUTONORT Trujillo
4. Nivel: Asistente
5. Calificación: Personal sujeto a fiscalización inmediata.
6. Registra asistencia (S/N): Si
7. Autoridad:

Jerárquica	Funcional
Supervisor de Servicio	Supervisor de Servicio Jefe de Servicio

8. Dependencia:

Jerárquica	Funcional
No ejerce supervisión	No ejerce supervisión

II. FINALIDAD DEL PUESTO:

Realizar y asegurar una buena atención de los clientes en el área de Servicio, siguiendo los procesos establecidos en la normativa institucional y por TDP.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ASESOR DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 28 de 29

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS Y/O ACTIVIDADES:

FUNCIONES	FRECUENCIA
Revisar la programación de citas para la atención oportuna del cliente.	Diaria
Atender y asesorar profesionalmente siguiendo el Proceso Estándar de Atención al Cliente. (Manual KODAWARI y Procesos de Servicio del Concesionario).	Diaria
Mantener informado al cliente en todo momento sobre el estado de su vehículo.	Diaria
Realizar el seguimiento y verificación de los vehículos en cada una de las estaciones de trabajo acorde a la orden de trabajo.	Diaria
Gestionar el cumplimiento de la fecha y hora programadas de entrega de unidades a los clientes.	Diaria
Instalar los ítems de cortesía, alfombras de piso y cobertores de asiento y volante, para evitar dañar o ensuciar el vehículo durante la ejecución del trabajo.	Diaria
Realiza el inventario físico del vehículo al momento de la recepción.	Diaria
Solicitar trabajo de terceros cuando el servicio lo requiera.	Eventual
Generar requerimiento de repuestos cuando es necesario.	Eventual
Verificar que el tablero de control de procesos este actualizado en todo momento de acuerdo a las actividades programadas y aquellas que se van presentando en el momento.	Diaria
Realizar el proceso completo de recepción y de entrega del vehículo a los clientes.	Diaria
Elaborar y emitir proformas de mantenimiento.	Diaria
Elaborar y emitir órdenes de trabajo.	Diaria
Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.	Diaria
Participar en las actividades de promoción KAIZEN.	Eventual
Realizar otras actividades propias a su cargo que le asigne su Jefe inmediato.	Eventual

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Área de Servicios
	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ASESOR DE SERVICIO	Dirección Post Venta Página 29 de 29

IV. PERFIL DEL PUESTO:

1. Educación mínima:	<ul style="list-style-type: none"> Estudios universitarios y/o técnicos en las carreras de Ing. Mecánica, Ing. Industrial, Administración y otras carreras afines.
2. Especialización:	<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente.
3. Conocimientos técnicos:	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de Ofimática. Conocimiento de Ingles a Nivel Intermedio.
4. Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> Genérica: Deseable experiencia mínima de 1 año en funciones similares.
	<ul style="list-style-type: none"> Específica: No requiere
5. Habilidades y actitudes:	<ul style="list-style-type: none"> Alta capacidad comunicativa a todo nivel. Alto grado de honestidad y responsabilidad. Capacidad de organización, trato, persuasión y negociación. Orden en el desarrollo de sus funciones, manejo de documentación y uso de materiales. Capacidad para trabajar bajo presión. Capacidad para trabajar en equipo. Alto grado de proactividad. Amplio criterio e iniciativa.

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN
07/09/2011		00