

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

TEMA:

“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO”

Trabajo de titulación bajo la modalidad de Propuesta Metodológica, previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

AUTOR:

JOSÉ DAVID GUEVARA NOLIVOS

TUTORA:

Ing. Mg. María Belén Rúales Martínez

AMBATO - ECUADOR

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. María Belén Rúales, con cédula de ciudadanía N° 1714834049 en calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación bajo la modalidad de Propuesta Metodológica, previo a la Obtención del Título de Ingeniero Industrial sobre el tema: “ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO” desarrollado por el Sr. José David Guevara Nolvos con cédula de ciudadanía N° 1803455276 considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, Julio 2017

Ing.Mg. María Belén Rúales Martínez

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

El presente trabajo de investigación “Estandarización de procesos de servicios para la optimización en la gestión de la empresa Automotores de la Sierra S.A. ubicada en la ciudad de Ambato”, es absolutamente original, auténtico y personal; en tal virtud el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, Julio 2017

José David Guevara Nolivos

C.C: 1803455276

AUTOR

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA
CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.**

Yo, José David Guevara Nolivos , declaro ser Autor de la Propuesta Metodológica titulado : **“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO”**, como requisito para optar al grado de “ Ingeniero Industrial ”, autorizo al sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de éste trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 7 días del mes de Julio de 2017, firmo conforme:

Autor : José David Guevara Nolivos

Firma :

Número de cédula : 1803455276

Dirección: Cdla. Presidencial

Correo: jose.guevara11@hotmail.com

Teléfono: 0979138981

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal Receptor de la defensa del Trabajo de Graduación o Titulación con el tema: “ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO” presentada por el Sr. José David Guevara Nolivos estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial, una vez revisada la Investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, Agosto 2017

Tribunal Revisor

Ing. Leonardo Guillermo Cuenca Navarrete

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Mg. Olga Marisol Naranjo Mantilla

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Mg. José Marcelo Tierra Arévalo

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO	iii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLIACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Tema:	1
Introducción:	1
Antecedentes :	3
Justificación:	4
Objetivos :.....	5
Objetivo General.	5
Objetivos Específicos.....	5

CAPÍTULO II
INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa :	6
Área de Estudio	12
Modelo Operativo	13
Desarrollo de Modelo Operativo.....	13
1. Identificación de los procesos	13
2. Levantamiento de Información	14
3. Análisis crítico de Procesos	15
4. Estandarización de Procesos	18

CAPÍTULO III
PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Presentación de la Propuesta.....	19
Resultados Esperados.....	66
Cronograma de Actividades.....	68
Análisis de Costos.....	69

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones :	70
Recomendaciones :	71
Bibliografía	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz de Priorización de Servicios.....	7
Tabla N° 2 Matriz de Priorización del Servicio de Venta de Vehículos.....	7
Tabla N° 3 Criterios de VA y SVA.....	8
Tabla N° 4 Composición de Actividades Proceso de Tráfico.....	9
Tabla N° 5 Actividades y tiempos Proceso de Tráfico	9
Tabla N° 6 Valor agregado de Procesos	11
Tabla N° 7 Variables de Procesos.....	15
Tabla N° 8 Cronograma de Actividades	68
Tabla N° 9 Análisis de Costos	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis Valor Agregado Proceso de Tráfico	10
Figura 2 Valor agregado Vs Sin valor agregado Proceso de Tráfico.....	10
Figura 3 Pareto de Procesos	11
Figura 4 Modelo Operativo.....	13
Figura 5 Cadena de valor de Venta de vehículos livianos	14

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1 : Análisis de Valor agregado en los procesos actuales

Anexo N°2 : Mapa de Procesos

Anexo N°3 : Análisis de Valor agregado en procesos propuestos

Anexo N°4: Formato de Manual de Procesos

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado para mis padres, por su incondicional ayuda, dedicación, paciencia, sacrificio y confianza en mí, para culminar mi carrera Universitaria, así como también en toda mi educación a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Agradecimientos

Expreso mi más sincero agradecimiento a mis hermanos quienes siempre han sido un ejemplo y sobre todo por su apoyo constante a lo largo de mi carrera, a mi abuela que siempre ha estado presente con su amor y dedicación incondicional para que este trabajo sea posible.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA FACULTAD DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA: “ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTOR: José David Guevara Nolivos

TUTOR: Ing. María Belén Rúaless Martínez

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo la generación de un manual de procesos para el servicio de venta de vehículos livianos en Automotores de la Sierra S.A. ubicada en la ciudad de Ambato, ya que en él se encuentran los procesos clave y determinantes para la sustentabilidad de la empresa. Debido a que no existe la estandarización o documentación pertinente y de pleno conocimiento por los responsables de los procesos productivos, se investigó sobre aquellos que actúan de manera directa en la venta del vehículo y posteriormente se analizó la situación actual para evidenciar el valor agregado que generaba cada uno de ellos de modo que se decidió emplear un diagrama de Pareto con el objetivo de que los procesos críticos fueran enfocados directamente. Una vez realizado el análisis se definió el mejor método de cada proceso para la generación del manual, el cual servirá como herramienta para el desarrollo cotidiano de las actividades que se deben cumplir a fin de mejorar los procesos existentes evitando reprocesos, demoras o actividades que no agregan valor. Como método para el levantamiento de procesos se utilizó la investigación directa mediante entrevistas y acompañamientos a cada responsable. Finalmente con la aplicación tácita del manual se espera tener procesos flexibles, medibles, controlables y un cliente totalmente satisfecho como producto del proceso.

Palabras Clave: actividades, estandarizar, manual, pareto, proceso, productivo, servicio, valor agregado.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA FACULTAD DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

CAREER: INDUSTRIAL ENGINEERING

THEME: “SERVICE PROCESSES STANDARDIZATION FOR THE MANAGEMENT OPTIMIZATION OF THE COMPANY “AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A.” LOCATED IN THE CITY OF AMBATO”.

AUTHOR: José David Guevara Nolivos

TUTOR: Eng. María Belén Rúaless Martínez

ABSTRACT

The present work aims to create a process handbook for the light vehicle sales service of the company “Automotores de la Sierra S.A.” located in the city of Ambato since it contains the key processes and determinants for the sustainability of the company. Due to the lack of standardization or relevant documentation, and full knowledge of the productive processes by the people in charge, a research was conducted in order to investigate the processes that directly concern the selling process of the vehicle, then the current situation was analyzed to show the added value generated by each one of them. In order to directly focus on the critical processes a Pareto chart was used. Once the analysis had been performed, the most appropriate method of each process was defined to create the handbook, which will be used as a tool for the daily development of the activities that must be fulfilled. Therefore, this handbook will improve the existing processes avoiding reprocessing, delays or activities that do not add any significant value. To find about the processes functioning, direct research was used like interviews and accompaniments of each person in charge. Finally, through the tacit application of the handbook, it is expected to have flexible, measurable, controllable processes and a fully satisfied customer as a result of the whole process.

Keywords: activities, added value, handbook, Pareto chart, productive, process, service, standardization.

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN

Tema:

“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO”

Introducción:

El sector automotriz tiene una participación importante en la economía del país debido a las actividades que involucra y a las plazas de empleo que genera, dado que este sector impone un alto grado de competitividad las organizaciones tienen que demostrar su capacidad en el mercado cumpliendo con estándares, parámetros y exigencias que los clientes y la marca determinen, el aseguramiento de la calidad en los procesos ha llevado a la empresa a desarrollar su propio Sistema de Gestión de Calidad, en donde actualmente permite controlar las actividades de cada proceso desde un enfoque macro, es decir mediante auditorias planificadas en donde se analiza el resultado del proceso pero no se tiene un control o una guía para entender el método con el cual debe ejecutarse el proceso.

El presente trabajo tiene como objetivo proponer una metodología para la estandarización de los procesos de servicios de la empresa enfocados en su cadena

de valor, sirviendo como una herramienta que permita conocer las actividades, operaciones de manera ordenada y sistemática con cada uno de los actores respectivamente, aportando además como un sitio único de consulta.

Automotores de la Sierra S.A. es una empresa que se dedica a la venta y comercialización en el sector automotriz, fue fundada en el año 1960 en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, actualmente en el año 2017 la empresa está bien consolidada; situación que le permite estar fuertemente posicionada con la marca CHEVROLET en las provincias de Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi. Es una empresa que ha logrado mantener un alto índice en la venta y comercialización de vehículos guiados en procesos que no han sido actualizados desde el año 2015 y que se han ido desvirtuando a lo largo del tiempo por lo cual no se muestran estandarizados, lo cual es clave para la cadena de valor de la empresa y su modelo único comercial (MUC).

Automotores de la Sierra S.A. con su matriz ubicada en la ciudad de Ambato en la Av. Atahualpa y Río Guayllabamaba, se ha vuelto un concesionario altamente reconocido y competitivo, a pesar del alto índice de competencia que se presenta en la comercialización de vehículos, el concesionario en el parque automotor de la ciudad es uno de los más exitosos debido a su modelo comercial, sus eficientes estrategias de venta, servicio postventa y de repuestos, esto ha hecho que su mercado no se vea limitado únicamente por minoristas, sino también por empresas del sector público y privado.

La organización además tiene un vínculo muy estrecho con el aseguramiento de la calidad en el servicio que otorga, más allá del aspecto comercial el modelo de gestión que se maneja en Automotores de la Sierra S.A. busca la fidelización del cliente lo cual le ha permitido conseguir clientes no solamente satisfechos sino aquellos que duraran para toda la vida, esta es una filosofía clave y que incide en el éxito dentro de la ciudad de Ambato y sus cantones aledaños.

Antecedentes :

La estandarización de procesos es un tema necesario en la empresa para garantizar la calidad brindada en el servicio, de igual manera es una herramienta para controlar y medir la secuencia de actividades que aportan valor a cada uno de los procesos de servicios, la empresa actualmente cuenta con procesos desactualizados que en su momento fueron levantados bajo la necesidad de obtener una certificación para el concesionario, correspondiendo a las exigencias y estándares de calidad en el servicio impuestos por General Motors, los procesos registrados datan del año 2015 siendo efectivos en su momento, desde su implementación no se han registrado actualizaciones o campañas de divulgación dentro de la empresa para el conocimiento del personal actual, no se cuenta con un acceso fácil a la documentación de los procesos dentro de cada área.

La falta de socialización de procesos ha ocasionado que se deteriore la ejecución de los mismos por lo tanto es evidente la exigencia de la empresa en actualizar los procesos ya implantados, de los archivos y documentos de la empresa se llegó a determinar que no se tiene un trabajo similar al presente, por lo cual la organización se muestra interesada y brinda el total apoyo para obtener la documentación que permita conocer el estado actual de sus procesos.

La experiencia es un factor clave dentro del cumplimiento de los procesos, pero a la vez es causante de la combinación de actividades que desarrollan métodos propios de cada operario, que se ven desvirtuados del proceso original, ésta combinación de actividades y la premura por cumplir tiempos de entrega o indicadores dentro del proceso actualmente causa :

- Documentación incompleta de un operario a otro y por lo tanto reprocesos.
- Esperas por parte del cliente y por lo tanto molestias del mismo.
- Olvido de actividades y por lo tanto un proceso no estandarizado.
- Descuidos en imagen de la organización.

- Olvido en realce de imagen corporativa y por lo tanto se pierde oportunidades de agregar valor.

Justificación:

El presente proyecto tiene un **impacto** positivo de tipo administrativo ya que incide en la facilidad para la toma de decisiones mediante la estandarización de procesos, consiguiendo de manera efectiva aportar mayor calidad a la gestión de la empresa además es un aporte a la organización ya que al estandarizar los procesos se convierte en una herramienta que genera una ventaja competitiva, sirviendo de ayuda en un futuro para fortalecer la habilidad de agregar valor en los procesos, garantizando de esta manera la calidad en los servicios aportados por Automotores de la Sierra S.A.

La presente investigación tiene **importancia** porque mediante la estandarización de los procesos de servicios se puede tener un mayor enfoque de los índices de calidad que está llevando la organización. Se podrá controlar y llevar de una manera documentada el flujo de los procesos que intervienen en los servicios de la empresa y permitirá la visualización del valor que se agrega en los mismos, del mismo modo identificar puntos críticos o necesarios para mejorar.

El presente estudio tiene gran **utilidad** teórica porque contribuye con datos reales proporcionados por el departamento de calidad y al ser llevado a cabo en una empresa estratégica ecuatoriana aporta con la implementación y oportunidad de mejora continua en el desarrollo y crecimiento de la misma.

El presente estudio dejará como **beneficiarios** directos a la jefatura del departamento de Calidad, talento humano, técnicos y los operarios de las distintas áreas en dónde se entregue un servicio, además se resolverá el problema de la no existencia de una correcta estandarización y control de procesos en los servicios aportados por la organización.

En vista de que esta investigación exige un trabajo de campo existe la **factibilidad** para realizar el estudio porque se dispone del conocimiento suficiente de parte del investigador en el campo de procesos de igual manera los recursos necesarios tanto económicos, tecnológicos y bibliografía especializada; contando además con las facilidades de la empresa para tener acceso a la información como son los procedimientos y documentación necesaria para el levantamiento de los procesos.

Objetivos :

Objetivo General.

Estandarizar los procesos de servicios para la optimización en la gestión de la empresa Automotores de la Sierra S.A. ubicada en la ciudad de Ambato

Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de los procesos de servicios de la empresa Automotores de la Sierra S.A.
- Definir el método para estandarizar los procesos de servicios de la empresa Automotores de la Sierra S.A.
- Generar el Manual de procesos de servicios de la empresa Automotores de la Sierra S.A

CAPÍTULO II.

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa :

Las actividades relacionadas al sector automotriz en el Ecuador son grandes generadoras de plazas de trabajo en diferentes provincias, en la zona centro del país se encuentra Automotores de la Sierra S.A. que siendo una empresa prestadora de servicios como ya se mencionó de venta, post venta y Latonería es fundamental conocer su modelo productivo, debido a la cantidad de procesos que aparecen dentro de todos sus servicios éste proyecto se enfocará al que tenga el mayor grado de interacción con el cliente y que sea prioridad para el concesionario.

Para obtener un enfoque claro respecto a la prioridad de la empresa con los servicios que ofrece se ha planteado una matriz de priorización en dónde se evalúa el servicio de venta, post venta y latonería en relación a factores críticos para el levantamiento de procesos y considerando como afectan éstos a los estándares del concesionario en los cuales se considera la Excelencia en Ventas, Servicio Personalizado Chevrolet, Auto calibración de imagen, también la cantidad de personal involucrado y el enfoque de la organización, siendo la mayor calificación 5 y la menor 1.

Tabla N° 1 Matriz de Priorización de Servicios

Factores Críticos	Enfoque de la organización	Procesos enfocados a estándares de la marca	Talento Humano	Total
Servicios				
Venta de vehículos	5	3	4	12
Servicio Postventa	3	2	3	8
Latonería y Pintura	2	1	3	6

Fuente : Investigación Directa
Elaborado por : José David Guevara Nolivos

Una vez identificado que el servicio de venta de vehículos es el primordial en las necesidades de la empresa, es necesario priorizar la línea en la cual se va a centrar el levantamiento de la información para la estandarización de procesos de tal manera que una vez levantados los procesos de una línea (livianos, pesados o usados) en el servicio de venta de vehículos se pueda tener como punto de partida para evaluar similitudes con las demás líneas, es decir una vez generado el manual de procesos de una de las líneas se pueda tener como base para adaptar a las demás según las características propias de cada una.

Tabla N° 2 Matriz de Priorización del Servicio de Venta de Vehículos

Factores Críticos	Prioridad en ventas	Volumen en ventas	Auditorías de la marca	Talento Humano	Total
Línea					
Venta de vehículos livianos	5	5	4	4	18
Venta de vehículos pesados	5	3	3	2	13
Venta de vehículos usados	3	3	1	2	9

Fuente : Investigación Directa
Elaborado por : José David Guevara Nolivos

En base a los factores críticos analizados y a cada línea de venta de vehículo se ha podido concluir que se tiene prioridad en el levantamiento de los procesos de vehículos livianos, para que una vez levantados estos procesos sirvan como referencia de mejora para las demás líneas en venta de vehículos.

Para el diagnóstico de la situación actual de la empresa se realizó un análisis de las actividades que intervienen en cada proceso y se interpreta el tipo de aporte que significa cada una, es decir si agrega o no valor, de tal manera que con esta herramienta se pretende identificar los procesos que necesitan ser estudiados y estandarizados con mayor brevedad según su índice de aportación a la cadena de valor de vehículos livianos, a continuación se muestra como ejemplo el análisis del proceso de tráfico.

Tabla N° 3 Criterios de VA y SVA

CRITERIOS PARA VALOR AGREGADO Y SIN VALOR AGREGADO	
VALOR AGREGADO	SIN VALOR AGREGADO
VAC: Valor agregado al cliente se considera a todas aquellas actividades que el cliente percibe de manera directa o inmediata como satisfactorias.	P: Preparación se considera a una espera necesaria para el flujo del proceso
VAE: Valor agregado a la empresa se considera a todas aquellas actividades que aportan directamente al beneficio de la empresa.	E: Espera se considera a toda actividad que está causando retrasos innecesarios.
	M: Movimiento se considera al traslado del operario para seguir el flujo del proceso
	I: Inspección de documentos para asegurarse que el trabajo se ha hecho bien.
	A: Archivo de documentos.

Fuente : Investigación Directa
 Elaborado por : José David Guevara Nolivos

Proceso de Tráfico

Tabla N° 4 Composición de Actividades Proceso de Tráfico

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO INICIAL			VA	SVA	
		No.	Tiempo	%			
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	0:00:13	5%			63%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	9	0:02:41	58%			37%
P	PREPARACIÓN	5	0:01:35	34%			
E	ESPERA	1	0:00:03	1%			
M	MOVIMIENTO	0	0:00:00	0%			
I	INSPECCIÓN	0	0:00:00	0%			
A	ARCHIVO	1	0:00:05	2%			
TT	TOTAL	18	0:04:37	100%			
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	11	0:02:54				
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO		63%				

Fuente : Investigación Directa
Elaborado por : José David Guevara Nolivos

Tabla N° 5 Actividades y tiempos Proceso de Tráfico

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiem pos Efectivos (hm.s)
1								Recibir agendamientos diarios del CCT	0:00:05
2								Recibir al cliente con el script proporcionado	0:00:03
3								Si el cliente no quiere serv. de ventas la amilitiona debe direccionar al cliente según el servicio que requiera el mismo.	0:00:05
5								Si el cliente quiere serv. De ventas, Preguntar a nombre de quién se cotizará el vehículo	0:00:02
6								Solicitar datos del cliente	0:00:04
7								Registrar datos del cliente en Kairos	0:00:15
8								Verificar si es cliente nuevo o ya registrado	0:00:03
9								Si el cliente es nuevo, Crear Cliente	0:00:30
10								Si el cliente no es nuevo, actualizar datos	0:00:30
11								Identificar medio por el cual el cliente vino al concesionario	0:00:12
12								Identificar modelo de vehículo por el cual está interesado	0:00:05
13								Si el cliente busca un asesor en especial, verificar estados de asesor y asignar	0:00:13
14								Si el cliente no busca un asesor en especial, asignar asesor	0:00:09
15								Asignar limo al asesor	0:00:08
16								Invitar a tomar asiento al cliente	0:00:03
17								Cruzar citas del CCT y reubicar/eliminar asignaciones	0:00:10
18								Actualizar estado	0:01:00
19								Salir y recibir al cliente	0:01:00
TIEMPOS TOTALES :									0:04:37

Fuente : Investigación Directa
Elaborado por : José David Guevara Nolivos

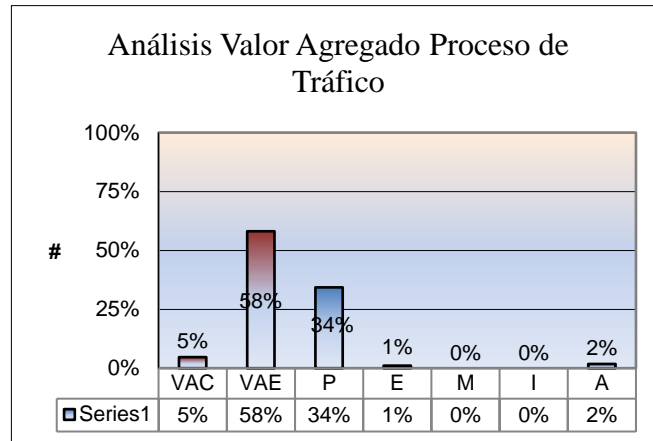


Figura 1 Análisis Valor Agregado Proceso de Tráfico
 Fuente : Investigación Directa
 Elaborado por : José David Guevara Nolivos

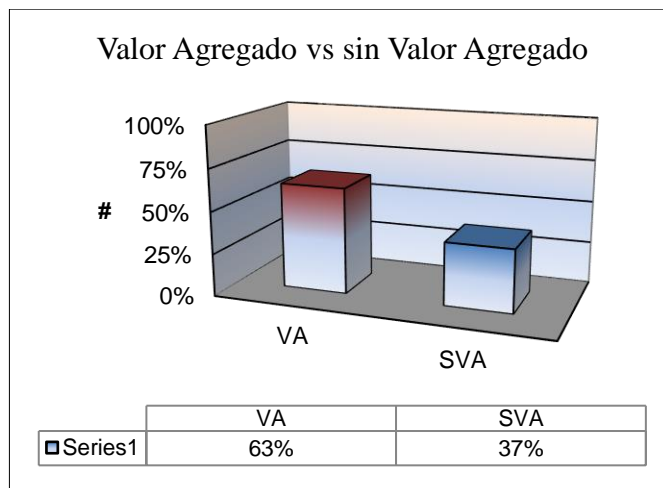


Figura 2 Valor agregado Vs Sin valor agregado Proceso de Tráfico
 Fuente : Investigación Directa
 Elaborado por : José David Guevara Nolivos

De esta manera se realiza el diagnóstico de la situación actual de los procesos del servicio de venta de vehículos livianos, en donde se obtiene los siguientes resultados mostrados en la tabla N°6, para revisar el análisis completo de los procesos ver Anexo N°1.

Tabla N° 6 Valor agregado de Procesos

Automotores de la Sierra S.A.		
Agencia :	Matriz	
Línea :	Vehículos livianos	
Proceso	% Valor Agregado	% Sin Valor Agregado
Tráfico	63%	37%
Entrevista Consultiva y Presentación	86%	14%
Negociación	48%	52%
Solicitud y Aprobación	56%	44%
Facturación	73%	27%
Matriculación	57%	43%
Alistamiento	94%	6%
Entrega Perfecta	63%	37%
Promedio	68%	32%

Fuente : Investigación Directa
 Elaborado por : José David Guevara Nolivos

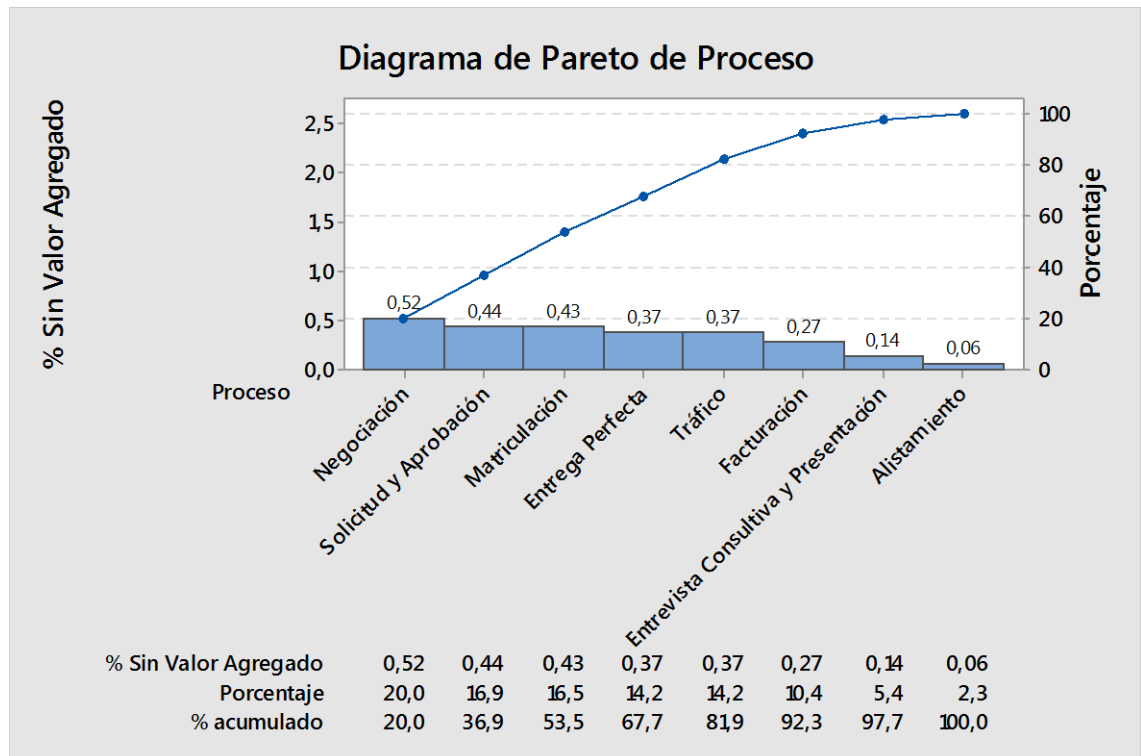


Figura 3 Pareto de Procesos
 Fuente : Investigación Directa
 Elaborado por : José David Guevara Nolivos

En la Tabla N°6 presentada se puede observar el porcentaje de valor agregado que ofrece la empresa hacia el cliente en cada uno de los procesos de la cadena de valor para venta de vehículos livianos, de modo que con la ayuda del diagrama de Pareto

se recomendaría tomar acciones correctivas en procesos que se muestren cercanos al 20%, ya que estos podrían ser causantes del 80% de los factores que hacen que se pierda el valor agregado, por lo tanto se pretende analizar los procesos de Negociación, Matriculación, Solicitud y aprobación, Entrega Perfecta y Tráfico.

Área de Estudio

Dominio :	Tecnología y Sociedad
Línea de Investigación :	Empresarial y Productividad
Campo:	Ingeniería Industrial
Área :	Proceso de venta de vehículos livianos
Aspecto:	Estandarización del proceso de ventas de vehículos livianos
Objeto de Estudio:	Proceso de venta con fines de estandarización
Período de Análisis:	Año 2016 - 2017
Que se estudia:	Proceso de ventas de vehículos livianos con fines de estandarización.

Modelo Operativo



Figura 4 Modelo Operativo
Fuente : Investigación Directa
Elaborado por : José David Guevara Nolivos

Desarrollo de Modelo Operativo

1. Identificación de los procesos

En este proyecto de tipo metodológico, el cual se va a llevar a cabo en Automotores de la Sierra S.A. se estudiará el proceso de venta de vehículos livianos, por lo tanto es necesario identificar los procesos predominantes para esquematizar su cadena de valor, analizar el impacto que causan en la satisfacción del cliente, en los trabajadores, en la estrategia comercial y como una herramienta para mejorar la capacidad de generar resultados, por lo tanto para la esquematización se ha considerado la clasificación en procesos gobernantes, procesos claves y procesos de apoyo, los cuales se muestran en el mapa de procesos, ver Anexo N°2 .

A continuación se muestra la cadena de valor del proceso de ventas de vehículos livianos la cual se va a estudiar:

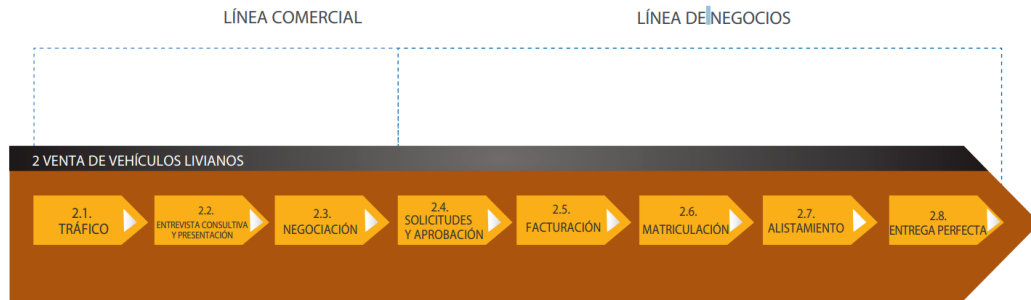


Figura 5 Cadena de valor de Venta de vehículos livianos

Fuente : Automotores de la Sierra S.A.

Elaborado por : José David Guevara Nolivos

2. Levantamiento de Información

Una vez identificada la cadena de valor del proceso de venta se comenzó con la indagación ordenada de cada uno de los procesos identificados, el levantamiento de información se realizó mediante entrevistas con cada una de las personas responsables del proceso, además fue consolidado con observación y acompañamiento al momento de la ejecución de los procesos, se recopiló información de las actividades, de cómo las realizaban, quién las realizaba y los documentos que intervienen en cada fase, validando también las condiciones para que estos documentos sean trasladados de manera correcta hacia el siguiente proceso mediante políticas e indicadores.

Uno de los resultados del levantamiento de información fue delimitar el inicio y fin de cada uno de los procesos de la cadena de valor la cuál inicia con el proceso de tráfico, en el cuál se describe el recibimiento del cliente hasta la asignación de un asesor especializado y finalizando con el proceso de entrega perfecta del vehículo en el cuál se obtiene un cliente satisfecho con el servicio otorgado, a continuación se muestra una tabla con las variables que se buscó satisfacer al momento de realizar el levantamiento de la información con la finalidad de la estandarización.

Tabla N° 7 Variables de Procesos

VARIABLE	EXPLICACIÓN
Alcance	Delimitación del inicio, fin y objetivo de cada proceso.
Políticas	Políticas gerenciales para cada proceso
Indicadores	Kpi's para medición de capacidad y rendimiento de cada proceso
Involucrados	Responsables de proceso, procesos externos que intervienen.
Documentación	Documentos, registros, guías, manuales que facilitan el control y ejecución de cada proceso.
Actividades	Actividades que se realizan al momento, aquellas que requieren tiempos de espera y aquellas que se realizan netamente en el sistema.
Técnicas utilizadas	Observación Entrevista Grabaciones
Tiempos de ejecución	Tiempos de proceso Tiempos de actividad

Fuente : Automotores de la Sierra S.A.
Elaborado por : José David Guevara Nolivos

3. Análisis crítico de Procesos

Mediante los resultados obtenidos en el diagnóstico situacional de la empresa se ha identificado cinco procesos críticos, en los cuales se busca plantear una propuesta de mejora con la intención de aumentar el valor agregado que cada uno puede aportar hacia la empresa, una vez establecidos estos parámetros se genera el manual de procesos como resultado de este proyecto y consigue la estandarización de los mismos.

3.1 Proceso de Negociación

En este proceso se tiene un índice de valor agregado del 48%, producto de actividades de preparación por ingreso de datos del cliente al sistema, al agregar actividades de negociación directas con el jefe de ventas en dónde el cliente puede percibir un trato personalizado y de interés por medio del asesor hacia el negocio puede incrementarse la posibilidad de cierre de venta, además si se logra disminuir tiempo en actividades operativas en el sistema se podría conseguir un índice de valor agregado de 65% en el proceso.

Ver análisis de valor agregado propuesto en Anexo N°3

3.2 Proceso de Solicitud y Aprobación

El índice de valor agregado es del 56%, producto de actividades de inspección, archivo y preparación de documentación, comúnmente se presentan reprocesos al momento de verificar la información crediticia cuando el cliente decide realizar la compra del vehículo por crédito directo, esta actividad debería realizarse en el departamento de crédito de la empresa y así se conseguiría disminuir tiempo en actividades operativas, también se puede reducir el tiempo de inspección si el asesor al momento de presentar al cliente le da una breve reseña del negocio a F&I logrando un índice de valor agregado de 76% en el proceso.

Ver análisis de valor agregado propuesto en Anexo N°3

3.3 Proceso de Matriculación

En este proceso se tiene un índice de valor agregado del 57%, producto de movimiento hacia el departamento financiero para verificar que se realicen transferencias a favor del cliente en las cuales muchas veces no se realizan por que el estado de cuenta no refleja con la cantidad de dinero para realizar los pagos de matrícula, placas y rodaje, al sugerir al cliente que realice el pago directamente en

el banco se puede evitar estas actividades y estos reprocesos ya que el cliente se empodera de realizar el trámite de pago.

El responsable del proceso no debería revisar la hoja de trabajo para entender el negocio, debería revisar de manera directa en la factura del vehículo y así no realizar doble inspección para entender el negocio del vehículo, además si se logra reducir el tiempo al llenar el formato de matrícula, se podrá conseguir un índice de valor agregado de 69% en el proceso.

Ver análisis de valor agregado propuesto en Anexo N°3

3.4 Proceso de Tráfico

En este proceso se tiene un índice de valor agregado del 63%, producto de pocas actividades de archivo, espera y preparación por ingreso de datos del cliente al sistema, al sustituir actividades para mejorar la comunicación con el contact center y el servicio con el cliente utilizando una llamada de rescate se lograría aumentar la probabilidad de venta, generando un valor agregado de 79% en el proceso.

Ver análisis de valor agregado propuesto en Anexo N°3

3.5 Proceso de Entrega Perfecta

Se tiene un índice de valor agregado del 63%, producto de actividades de archivo e inspección, pero la principal causa se da por la espera de la orden salida en donde se tiene un tiempo promedio de 7 minutos en ser generada, este tiempo es por reprocesos en la regularización de documentos o por que el coordinador de entrega falló en la validación de documentos o datos del cliente, si se logra disminuir este tiempo a 2 minutos con ayuda del manual en donde se entregan lineamientos para el manejo de documentos se podría generar un valor agregado de 69%.

Ver análisis de valor agregado propuesto en Anexo N°3

4. Estandarización de Procesos

Una vez obtenida la información de cada uno de los procesos a estudiarse, definidos su alcance y cada una de las personas quienes intervienen dentro de los mismos se puede desarrollar de manera completa los manuales de procesos necesarios para la estandarización, dichos manuales estarán compuestos de un índice, objetivos, alcance, indicadores, políticas, diagrama de flujo, descripción de actividades y descripción de documentos de modo que la organización podrá tener conocimiento de los procesos a detalle para control y ejecución.

El lenguaje gráfico que será utilizado dentro de la diagramación del proceso será simbología ANSI que por sus siglas en ingles significa Instituto Nacional de Normalización Estadounidense, la cual es clara y conocida buscando garantizar la fácil interpretación del proceso, una vez completada la diagramación se detallará cada una de sus actividades sirviendo como una descripción narrativa del diagrama y como parte final el detalle de los documentos necesarios en cada proceso para que pueda ejecutarse satisfactoriamente.

Modelo de Flujograma a Utilizar

Se utilizó un diagrama de funciones cruzadas, en donde se representa una rutina en la cual se involucra a diferentes operadores que pueden o no pertenecer a una misma área, la finalidad es mostrar cómo se interrelacionan las actividades de un proceso en las diferentes áreas de la organización con el propósito de agregar valor, desarrollar sinergia y agilidad en el cumplimiento del mismo, cada dependencia estará separada por una columna identificando así el dueño de la actividad en el proceso.

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Presentación de la Propuesta

El manual de procesos realizado para la estandarización de la cadena de valor de venta de vehículos livianos en Automotores de la Sierra S.A. resulta de suma importancia ya que su propósito fundamental es servir como herramienta para el desarrollo cotidiano de las actividades que una entidad debe cumplir a fin de mejorar los procesos existentes, además brinda un soporte al momento de realizar inducciones o capacitaciones a personal de la empresa ya que al contar con un documento la explicación del proceso será más sencilla y estandarizada .



Automotores de la Sierra S.A. como empresa competitiva conoce la importancia en la estandarización, de tal manera que el desarrollo del manual de procesos no solo habla del sello de calidad que la empresa esta agregando a los servicios si no que de un mismo modo representa una herramienta de fácil acceso para compartir las buenas prácticas que se realizan puertas adentro en caso de ser necesario, por lo tanto la propuesta consiste en un mejoramiento planteado respecto a lo observado en el capítulo anterior, es decir disminución de actividades o tiempos que no agregan valor, producto de procesos desorganizados.

El manual de procesos será desarrollado en base a un formato proporcionado por la empresa en base a los requerimientos de la misma, el manual constará de una portada en la cual se muestra el nombre de la empresa, el índice, un segmento para actualizaciones, un segmento para firmas de elaboración, revisión y aprobación, un objetivo, indicadores y políticas con cada responsable, seguido a la portada estará el diagrama de flujo en el cual se especificará el código, fecha, hoja, revisión y responsables en el proceso, la descripción de actividades en donde se muestra un descripción breve, el tiempo de la misma y finalmente la descripción de documentos en donde se detallará el número de documento respecto al proceso, quién lo emite y quién lo recibe, ver Formato del manual de procesos en Anexo N°4.

Una vez analizada la situación actual de los procesos se ha determinado el alcance de cada uno, sus buenas prácticas y los inconvenientes que están presentando dentro del servicio de venta de vehículos, el análisis de valor agregado que se realizó a cada proceso en función al tiempo y a las actividades que lo conforman ha sido de gran ayuda para encontrar a los procesos críticos que necesitan ser mejorados, los cuales fueron detallados en el desarrollo del modelo operativo.

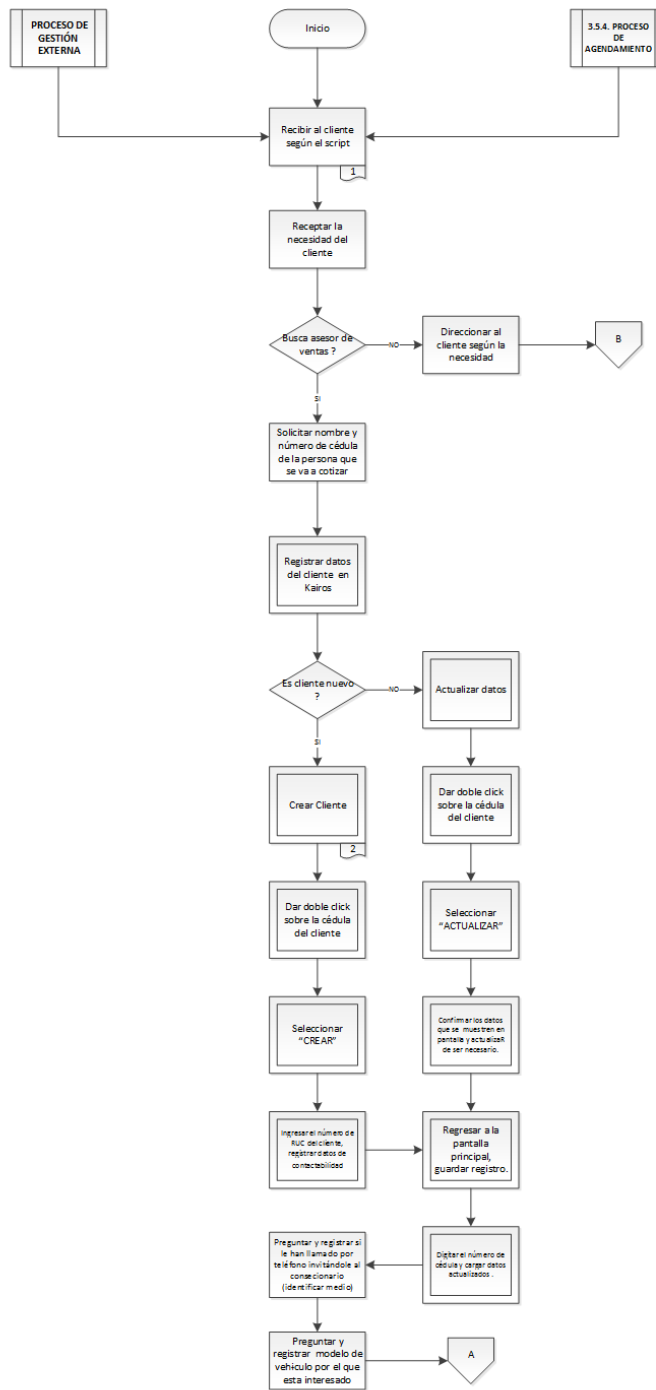
Una vez encontrados los procesos críticos se ha definido el método más adecuado con el que la propuesta busca incrementar el valor agregado aportando así con procesos más ordenados, mejorando tiempos, disminuyendo inspecciones y movimientos innecesarios, para la definición del método más adecuado se ha tomado en cuenta estrictamente la capacidad de agregar valor a un proceso ya que como parte del Sistema de Gestión de Calidad interno de la empresa se busca reducir los problemas, quejas y reclamos que puedan surgir a mano de procesos desorganizados con los clientes, la definición del método más adecuado se detalla en el Anexo N°3.

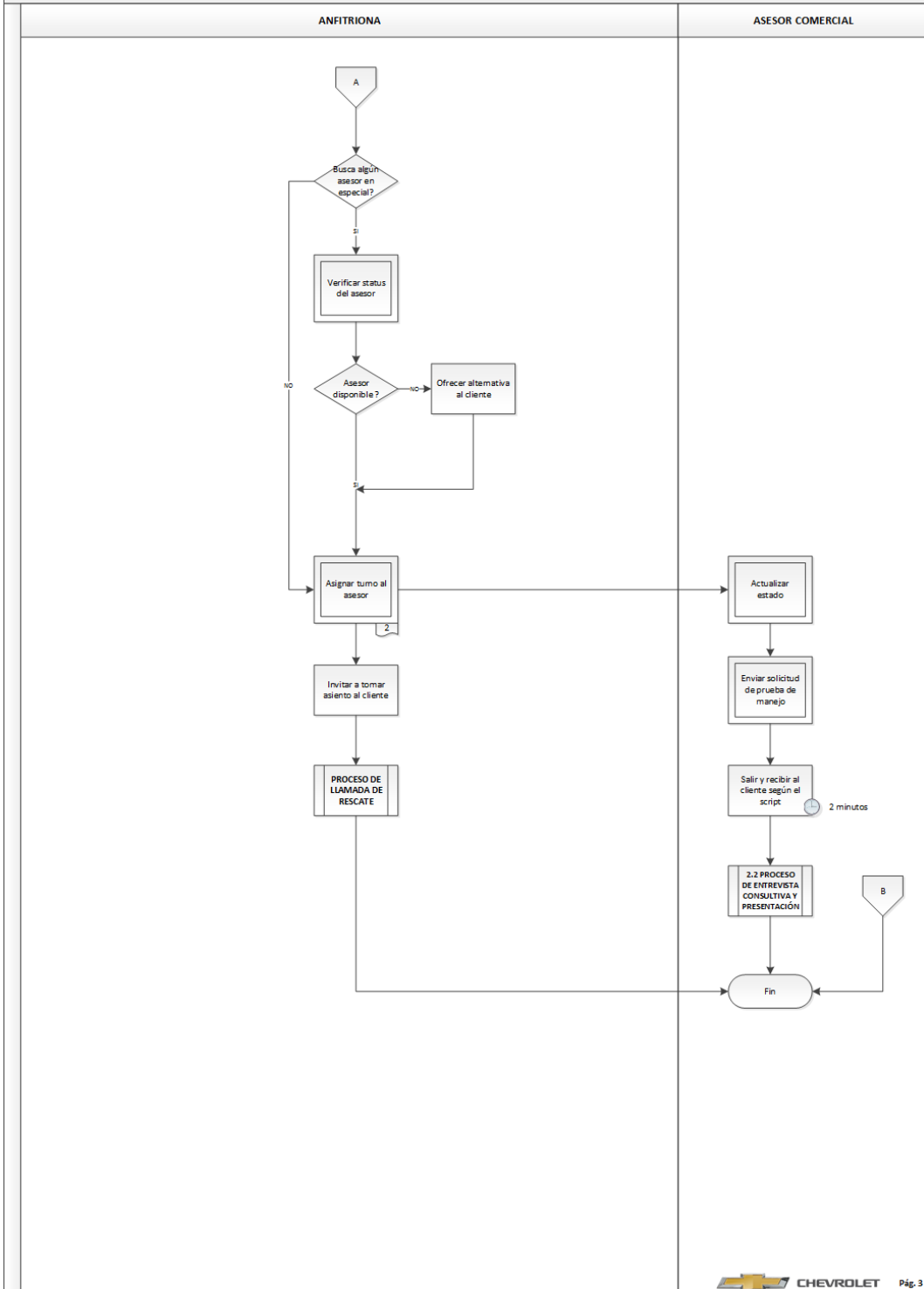
A continuación se muestra el manual de procesos generado después de haber investigado y analizado la situación actual de la empresa con respecto a los procesos productivos para la venta de vehículos livianos.


 MANUAL DE PROCESOS  CHEVROLET						
PROCESO DE TRÁFICO DE LIVIANOS						
INDICE GENERAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINA				
	• Índice	1				
	• Objetivo	1				
	• Inicio	1				
	• Fin	1				
	• Control de Modificaciones	1				
	• Registro de Firmas	1				
• Diagrama de flujo descriptivo del proceso	2					
• Descripción de Actividades	4					
• Descripción de Documentación	5					
CONTROL DE MODIFICACIONES						
CUADRO DE MODIFICACIONES	REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
REGISTRO DE FIRMAS						
FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	
	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	10/04/2017	JOSÉ GUEVARA N.		
	REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	10/04/2017	XAVIER HIDROVO		
		GERENTE COMERCIAL	10/04/2017	SANTIAGO VIVERO		
APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	10/04/2017	SANTIAGO SEVILLA			
MARCO REFERENCIAL						
OBJETIVO	Recibir a clientes para la administración y asignación de turnos en showroom					
	INICIO	Recibir al cliente según el script				
	FIN	Asignar turno al asesor				
INDICADORES						
INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO		
	Asesor Comercial	Diaria	TAC = Tiempo de salida - Tiempo asignación	< = 2 minuto		
	Anfitrión	Diaria	Número de clientes			
	Anfitrión	Diaria	Número de clientes			
Tráfico de clientes por canal	Anfitrión	Diaria	CE=Clientes asistieron/ Clientes agendados	9670		
Citas efectivas	Contact Center	Diaria				
POLÍTICA						
Descripción				Responsable		
El canal por el cual un cliente fué registrado tendrá una duración de 3 meses sin sufrir modificaciones, siempre y cuando no se lo haya dado seguimiento				Anfitrión		
Los status de los asesores deben estar siempre actualizados				Asesor Comercial		
Tener un backup para la hora del almuerzo de anfitrión				Anfitrión		
Indagar al cliente el medio por el cual esta visitando o se entero del concesionario				Anfitrión		
Ingresar nombre del cliente del cual va a cotizar				Anfitrión		
Manejar imagen de vehículos de showroom y que todos los vehículos tengan ficha de Ley del poder del mercado.				Anfitrión		
Backup tiene que estar en el puesto de anfitrión en la hora de almuerzo o cuando tenga algún permiso				Gerente de Mercadeo		
La llamada de rescate deberá realizarse dos horas después de que el cliente haya sido atendido por el asesor.				Contact Center		





ANFITRIONA



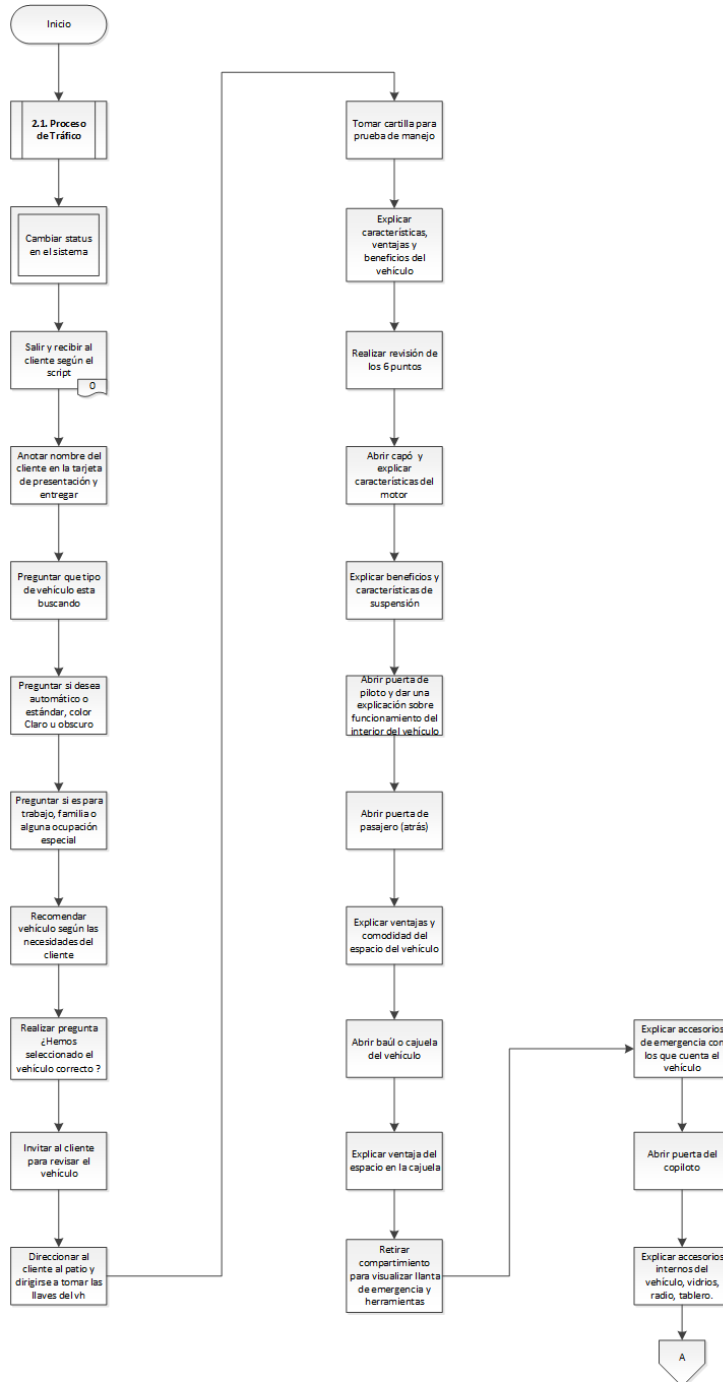


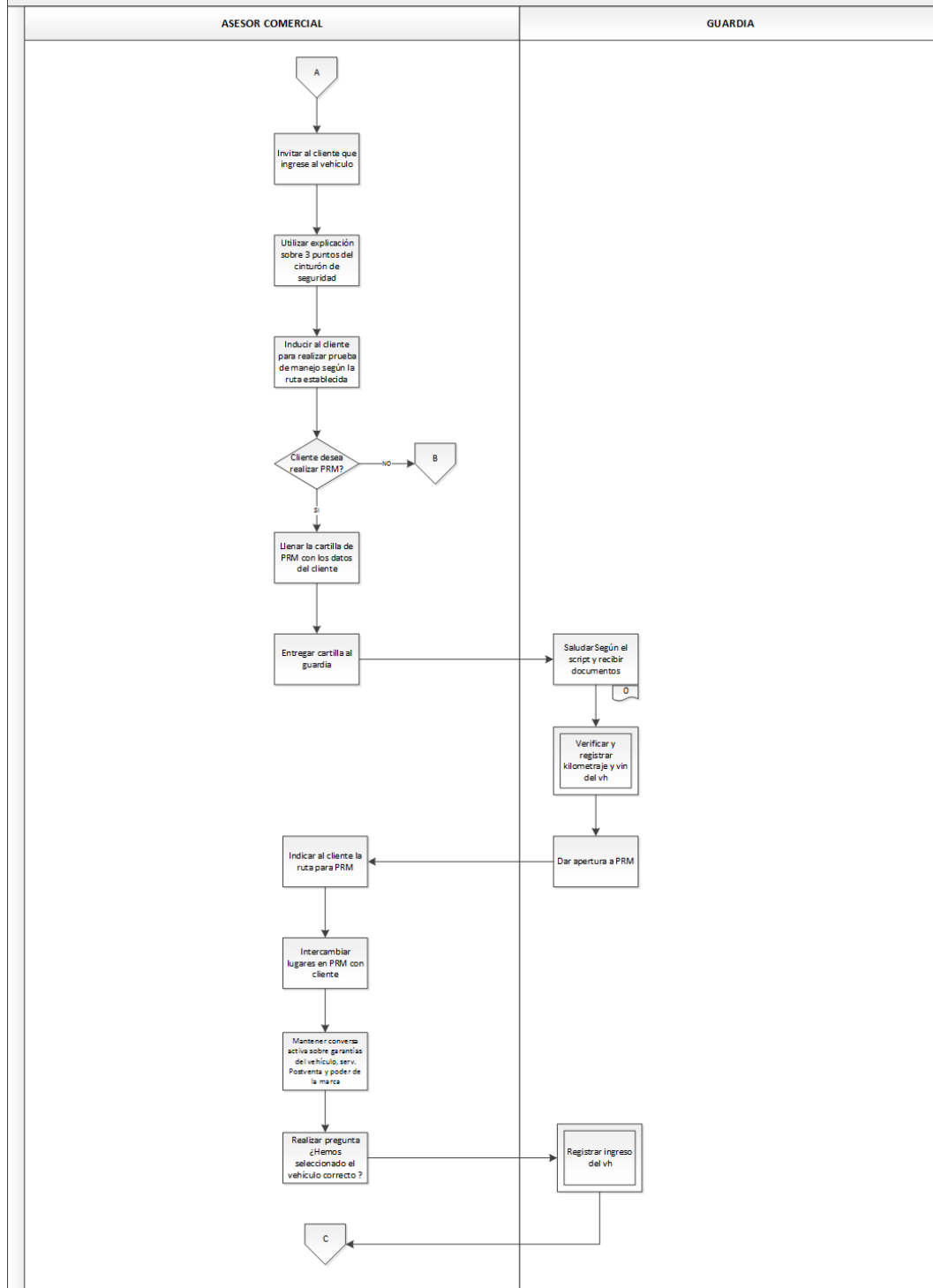
		AUTOMOTORES DE LA SIERRA			CÓDIGO: 2.1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			PÁGINAS: 1 de 1	
PROCESO:	Tráfico vivo			FECHA: 10/04/2017		
SUBPROCESO:						
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO (s)	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO
1	Recibir al cliente según el script	Recibir al cliente con el script proporcionado	Anfitriona	Diaria		Agrega valor
2	Receptar la necesidad del cliente	Se identifica el motivo por el cual el cliente esta visitando el concesionario.	Anfitriona	Diaria	3	Agrega valor
3	Busca asesor de ventas?		Anfitriona	Diaria		
4	NO		Anfitriona	Diaria		
5	Direccionar al cliente según la necesidad	El cliente puede venir por un servicio diferente a venta de vehículos, la anfitriona debe direccionar al cliente según el servicio que requiera el mismo.	Anfitriona	Diaria	5	No agrega valor
6	Busca asesor de ventas?		Anfitriona	Diaria		
7	SI		Anfitriona	Diaria		
8	Solicitar nombre y número de cédula de la persona que se va a cotizar	Se utiliza el script para identificar si la cotización será para el cliente que asiste a showroom o para algún familiar.	Anfitriona	Diaria	2	Agrega valor
9	Registrar datos del cliente en Kairos	Se ingresa el número de cédula para identificar si el cliente ya esta o no registrado en el sistema				
10	Cotizar a nombre del cliente ?		Anfitriona	Diaria	4	
11	SI		Anfitriona	Diaria		
12	Solicitar datos del cliente	Se le solicita el nombre y número de cédula	Anfitriona	Diaria	15	Agrega valor
13	Registrar datos del cliente en Kairos	Se registran los datos proporcionados por el cliente	Anfitriona	Diaria		Agrega valor
14	Cotizar a nombre del cliente ?		Anfitriona	Diaria		
15	NO	Se solicita los datos del familia o de la persona por quien se va a cotizar, en el caso de no poseer los datos de dicha persona deben registrarse los datos del cliente que esta asistiendo a showroom	Anfitriona	Diaria	4	Agrega valor
16	Registrar datos del cliente en Kairos	Se registran los datos proporcionados por el cliente, número de cédula y de contacto.	Anfitriona	Diaria	15	Agrega valor
17	Es cliente nuevo ?		Anfitriona	Diaria	3	
18	SI		Anfitriona	Diaria		
19	Crear Cliente	Dar doble click sobre la cédula del cliente ,Seleccionar "CREAR" , Ingresar el número de RUC del cliente, registrar datos de contactabilidad, Regresar a la pantalla principal, guardar registro, Digitar el número de cédula y cargar datos actualizados.	Anfitriona	Diaria	30	Agrega valor
20	Solicitar y registrar datos de contactabilidad	Se debe crear al cliente llenando todos los campos que lucen con letras rojas los cuales son obligatorios.	Anfitriona	Diaria		Agrega valor
21	Preguntar y registrar si le han llamado por teléfono invitándole al concesionario (identificar medio)	Con esta pregunta se identifica si es un cliente o prospecto que pudo haber sido gestionado por el CCT, o a la vez se identifica el medio por el cual el cliente se enteró del concesionario, <i>continuar proceso en actividad 26</i>	Anfitriona	Diaria	12	Agrega valor
22	Es cliente nuevo ?		Anfitriona	Diaria	3	
23	NO		Anfitriona	Diaria		
24	Actualizar datos	Dar doble click sobre la cédula del cliente , Seleccionar "ACTUALIZAR" , Confirma los datos que se muestran en pantalla y actualizar de ser necesario, Regresar a la pantalla principal, guardar registro, Digitar el número de cédula y cargar datos actualizados.	Anfitriona	Diaria	30	Agrega valor
25	Preguntar y registrar si le han llamado por teléfono invitándole al concesionario (identificar medio)	Con esta pregunta se identifica si es un cliente o prospecto que pudo haber sido gestionado por el CCT, o a la vez se identifica el medio por el cual el cliente se enteró del concesionario	Anfitriona	Diaria	12	Agrega valor
26	Preguntar y registrar modelo de vehiculo por el que esta interesado	Se registra en el sistema el modelo por el cual el cliente se muestra interesado	Anfitriona	Diaria	5	Agrega valor
27	Busca algún asesor en especial?	Pregunta que ayuda a identificar si ha mantenido gestión con algún	Anfitriona	Diaria		Agrega valor
28	NO		Anfitriona	Diaria	9	
29	Asignar turno al asesor	Se asigna el turno en el sistema para que el asesor pueda visualizarlo. Revisar documento manual de usuario	Anfitriona	Diaria		Agrega valor
30	Busca algún asesor en especial?		Anfitriona	Diaria		
31	SI		Anfitriona	Diaria		
32	Verificar turno para asignación del asesor	La anfitriona debe asignar en función a lo comunicado por jefe de ventas o del status del asesor.	Anfitriona	Diaria	8	Agrega valor
33	Verificar status del asesor	Se identifica si el asesor se encuentra disponible, en turno o si se encuentra ausente.	Anfitriona	Diaria		Agrega valor
34	Asesor disponible ?		Anfitriona	Diaria		
35	NO		Anfitriona	Diaria		
36	Ofrecer alternativa al cliente	Se debe preguntar al cliente si desea que le atienda otro asesor y además comunicar el por que no le puede atender el asesor solicitado.	Anfitriona	Diaria	5	Agrega valor
37	Asesor disponible ?		Anfitriona	Diaria		
38	SI		Anfitriona	Diaria		
39	Asignar turno al asesor	Se asigna el turno en el sistema para que el asesor pueda visualizarlo.	Anfitriona	Diaria	8	Agrega valor
40	Invitar a tomar asiento al cliente	Anfitriona direcciona al cliente hacia una mesa en donde le atenderá el asesor.	Anfitriona	Diaria	3	Agrega valor
41	Actualizar estado	Cambiar el estado para que la anfitriona visualice que el asesor da una respuesta y esta próximo a salir	Asesor Comercial	Diaria	4	Agrega valor
42	Enviar solicitud de prueba de manejo	Ingresar en el sistema kairos y enviar la solicitud de prueba de manejo.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
43	Salir y recibir al cliente	El asesor comercial tiene un máximo de dos minutos para salir y recibir al cliente.	Asesor Comercial	Diaria	2	Agrega valor
44	Realizar llamada de rescate	El contact center dos horas después de que fueron ingresados los datos del cliente deberá llamarlo para mediante tácticas de venta cerrar el	Contact Center	Diaria	150	Agrega valor

 MANUAL DE PROCESOS  CHEVROLET																															
PROCESO DE ENTREVISTA CONSULTIVA Y PRESENTACIÓN LIVIANOS																															
INDICE GENERAL	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>PÁGINA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>• Índice</td><td>1</td></tr> <tr><td>• Objetivo</td><td>1</td></tr> <tr><td>• Inicio</td><td>1</td></tr> <tr><td>• Fin</td><td>1</td></tr> <tr><td>• Control de Modificaciones</td><td>1</td></tr> <tr><td>• Registro de Firmas</td><td>1</td></tr> <tr><td>• Diagrama de flujo descriptivo del proceso</td><td>2</td></tr> <tr><td>• Descripción de Actividades</td><td>5</td></tr> <tr><td>• Descripción de Documentación</td><td>7</td></tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	• Índice	1	• Objetivo	1	• Inicio	1	• Fin	1	• Control de Modificaciones	1	• Registro de Firmas	1	• Diagrama de flujo descriptivo del proceso	2	• Descripción de Actividades	5	• Descripción de Documentación	7										
DESCRIPCIÓN	PÁGINA																														
• Índice	1																														
• Objetivo	1																														
• Inicio	1																														
• Fin	1																														
• Control de Modificaciones	1																														
• Registro de Firmas	1																														
• Diagrama de flujo descriptivo del proceso	2																														
• Descripción de Actividades	5																														
• Descripción de Documentación	7																														
CONTROL DE MODIFICACIONES																															
CUADRO DE MODIFICACIONES	<table border="1"> <thead> <tr> <th>REVISIÓN N°</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>MOTIVO</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE Y APELLIDO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																								
REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																										
REGISTRO DE FIRMAS																															
FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>CARGO</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE Y APELLIDO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>REALIZADO POR:</td> <td>AYUDANTE DE PROCESOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>JOSÉ GUEVARA N.</td> <td> </td> </tr> <tr> <td rowspan="2">REVISADO POR:</td> <td>CONTRALOR DE PROCESOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>XAVIER HIDROVO</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>GERENTE COMERCIAL</td> <td>26/06/2017</td> <td>SANTIAGO VIVERO</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>APROBADO POR:</td> <td>GERENTE GENERAL</td> <td>26/06/2017</td> <td>SANTIAGO SEVILLA</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.		REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO		GERENTE COMERCIAL	26/06/2017	SANTIAGO VIVERO		APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA							
DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																											
REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.																												
REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO																												
	GERENTE COMERCIAL	26/06/2017	SANTIAGO VIVERO																												
APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA																												
MARCO REFERENCIAL																															
OBJETIVO	Presentar el vehículo adecuado al cliente, con sus características, beneficios y ventajas con el proceso de selección PRODUCTO, AQUÍ, AHORA, PRECIO.																														
INICIO	Cambiar status en el sistema para salir a recibir al cliente																														
FIN	Entregar ficha técnica del vehículo a cliente																														
INDICADORES																															
INDICADOR	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>RESPONSABLES</th> <th>FRECUENCIA</th> <th>CÁLCULO</th> <th>OBJETIVO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo de atención al cliente</td> <td>Asesor Comercial</td> <td>Diaria</td> <td>TAC = Tiempo de salida - Tiempo asignación</td> <td>< = 2 minuto</td> </tr> <tr> <td>Pruebas de manejo</td> <td>Asesor Comercial</td> <td>Diaria</td> <td>Número de PRIM/Número de clientes atendidos</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>	INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO	Tiempo de atención al cliente	Asesor Comercial	Diaria	TAC = Tiempo de salida - Tiempo asignación	< = 2 minuto	Pruebas de manejo	Asesor Comercial	Diaria	Número de PRIM/Número de clientes atendidos	90%															
INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO																											
Tiempo de atención al cliente	Asesor Comercial	Diaria	TAC = Tiempo de salida - Tiempo asignación	< = 2 minuto																											
Pruebas de manejo	Asesor Comercial	Diaria	Número de PRIM/Número de clientes atendidos	90%																											
POLÍTICA																															
Descripción	Responsable																														
<p>En la prueba de manejo ejecutada por el asesor, para que el cliente pueda manejar el vehículo debe presentar la licencia de conducir</p> <p>Los status de los asesores deben estar siempre actualizados en el sistema.</p> <p>El guardia debe entregar a la anfitrión todas las cartillas de prueba de manejo realizadas al iniciar la jornada del día siguiente.</p> <p>El asesor debe salir manejando el vehículo, en el transcurso de la PRIM el asesor es quién le permite manejar al cliente.</p> <p>Todo asesor debe contar con tarjetas de presentación</p>	<p>Asesor comercial/ Guardia</p> <p>Asesor Comercial</p> <p>Guardia</p> <p>Asesor Comercial</p> <p>Jefe de ventas</p>																														



ASESOR COMERCIAL





ASESOR COMERCIAL



		AUTOMOTORES DE LA SIERRA				CÓDIGO: 2.2
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				PÁGINAS: 1 de 2
PROCESO:		<i>Entrevista Consultiva y Presentación Vehículos</i>				FECHA: 26/06/2017
SUBPROCESO:						
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO (min)	FACTOR CRÍTICO DE RIESGO
1	Cambiar status en el sistema	Modificar en la base de datos el status para visualizar que el asesor se encuentra en gestión con un cliente.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
2	Salir y recibir al cliente según el script	hacerse en un tiempo máximo de dos minutos al cliente y saludar como lo indica el script	Asesor Comercial	Diaria	2	Agrega valor
3	Anotar nombre del cliente en la tarjeta de presentación y entregar	Crear vínculo de confianza con el cliente llamándolo por el nombre	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
4	Preguntar Qué tipo de vehículo está buscando	Escuchar y comparar con el vehículo solicitado inicialmente por el cliente	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
5	Preguntar si desea automático o estándar, color Claro u oscuro		Asesor Comercial	Diaria	3	Agrega valor
6	Preguntar si es para trabajo, familia o alguna ocupación especial		Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
7	Recomendar vehículo según las necesidades del cliente	Recomendar en base al conocimiento del asesor según la necesidad del cliente y realizar pregunta ¿Hemos seleccionado el vehículo correcto?	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
8	Invitar al cliente para revisar el vehículo	Pedir al cliente que se dirija al patio para indicarle el vehículo que busca.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
9	Direccionar al cliente al patio y dirigirse a tomar las llaves del vh		Asesor Comercial	Diaria	0:30	Agrega valor
10	Tomar cartilla para prueba de manejo	Una vez que el asesor ha tomado las llaves del vehículo debe tomar la cartilla de PRM antes de salir a indicar el vehículo.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
11	Explicar características, ventajas y beneficios del vehículo	Detallar las características que lo hacen especial al vehículo a simple vista, sean mecánicas, electrónicas, espacios, etc.	Asesor Comercial	Diaria	3	Agrega valor
12	Realizar revisión de los 6 puntos	Revisar los 6 puntos : Motor, suspensión, asiento piloto, asiento pasajero, cajuela, asiento copiloto.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
13	Abrir capó y explicar características del motor	Detallar características del motor	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
14	Explicar beneficios y características de suspensión	Detallar suspensión del vehículo, puerta del piloto y explicar accesorios, llantas y retrovisores del vehículo	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
15	Abrir puerta de piloto y dar una explicación sobre funcionamiento del interior del vehículo	Explicar accesorios, funcionamiento del tablero, comodidad del asiento.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
16	Abrir puerta de pasajero (atrás)	Detallar beneficios del espacio	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
17	Explicar ventajas y comodidad del espacio del vehículo		Asesor Comercial	Diaria	9	Agrega valor
18	Abrir baúl o cajuela del vehículo		Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
19	Explicar ventaja del espacio en la cajuela	Detallar beneficios del espacio	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
20	Retirar compartimento para visualizar llanta de emergencia y herramientas	Indicar en donde se encuentra la llanta de emergencia	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
21	Explicar accesorios de emergencia con los que cuenta el vehículo	Explicar accesorios de emergencia con los que cuenta el vehículo	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
22	Abrir puerta del copiloto	Explicar accesorios internos del vehículo, vidrios, radio, tablero.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
23	Explicar accesorios internos del vehículo, vidrios, radio, tablero.		Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
24	Invitar al cliente que ingrese al vehículo	Pedir al cliente que ingrese al vehículo.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
25	Utilizar explicación sobre 3 puntos del cinturón de seguridad	Utilizar métodos para inducir al cliente a realizar la prueba	Asesor Comercial	Diaria	0:30	Agrega valor
26	Ofrecer e inducir al cliente para realizar prueba de manejo según la ruta establecida		Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
27	Cliente desea realizar PRM? (SI)	En caso de no desear la PRM se lo debe llevar a showroom para continuar con el proceso, haciéndolo pasar por el taller para resaltar la importancia de mantenimientos. <i>(Continuar actividad 40)</i>	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
28	Llenar la cartilla de PRM con los datos del cliente	Llenar con los datos de contactabilidad especificados en la PRM, solicitar firma.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
29	Entregar cartilla al guardia	Revisar que los datos estén ingresados correctamente.	Asesor Comercial	Diaria	0:30	Agrega valor
30	Saludar y recibir documentos	Saludar al cliente y recibir los documentos	Guardia	Diaria		Agrega valor
31	Verificar y registrar kilometraje y vin del vh	Copiar el VIN del membrete indicador en el vehículo y el Km con el que sale de la agencia.	Guardia	Diaria	0:10	Agrega valor
32	Dar apertura a PRM	Deja salir el vehículo para PRM	Guardia	Diaria		Agrega valor
33	Indicar al cliente la ruta para PRM	Comunicar al cliente por donde realizarán la PRM, ya que son rutas establecidas por el concesionario.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
34	Intercambiar lugares en PRM con cliente	Intercambiar lugares en algún punto cercano y seguro al inicio de PRM para que el cliente pruebe el vehículo.	Asesor Comercial	Diaria	14	Agrega valor
35	Mantener conversa activa sobre garantías del vehículo, serv. Postventa y poder de la marca , Realizar pregunta ¿Hemos seleccionado el vehículo correcto?	Mantener conversa activa sobre garantías del vehículo, serv. Postventa y poder de la marca , Realizar pregunta ¿Hemos seleccionado el vehículo correcto?	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
36	Registrar ingreso del vh	Revisar y anotar en con el que ingresa el vehículo.	Guardia	Diaria		Agrega valor
37	Estacionar vehículo cerca al taller	Estacionar en un lugar designado estratégicamente como reservado o vendido según sea el caso o para el cliente. Ejecutar los ítem de cierre de ventas	Asesor Comercial	Diaria	2	Agrega valor
38	Verificar que el cliente no olvide pertenencias en el vehículo	Comunicar al cliente que revise si no olvida pertenencias dentro del vehículo.	Asesor Comercial	Diaria	0:30	Agrega valor
39	Verificar que todos los vidrios y puertas estén debidamente cerrados	Verificar indicadores del vehículo, y visualmente los vidrios.	Asesor Comercial	Diaria	0:30	Agrega valor

AUTOMOTORES DE LA SIERRA						
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				CÓDIGO: 2.2		
PROCESO:		Entrevista Consultiva y Presentación Unidades		PÁGINAS: 2 de 2		
SUBPROCESO:		FECHA: 26/06/2017				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO (min)	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO
40	Realizar presentación del taller de servicio jefe de taller	Resaltar la importancia del servicio postventa, y las ventajas que ofrece nuestro taller en apoyo con el jefe de taller.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
41	Invitar al cliente a showroom	Llevar al cliente a showroom	Asesor Comercial	Diaria	0:10	Agrega valor
42	Ofrecer bebida fría o caliente al cliente	Preguntar al cliente si desea un vaso de agua o café	Asesor Comercial	Diaria	0:10	Agrega valor
43	Cliente desea bebida?	En caso de que el cliente no desee bebida entregar ficha técnica del vehículo al cliente.	Asesor comercial	Diaria		Agrega valor
44	Traer bebida a cliente	Traer bebida a cliente	Asesor comercial	Diaria	1:20	Agrega valor
45	Entregar ficha técnica de vehículo a cliente	Entregar catálogo de vehículo a cliente	Asesor comercial	Diaria	0:15	Agrega valor

AUTOMOTORES DE LA SIERRA

	DESCRIPCIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTOS	CÓDIGO: 2.2
PROCESO:	Entrevista Consultiva y Presentación Livianos	PÁGINAS: 1 de 1
SUBPROCESO:		FECHA: 26/06/2017

N°	REGISTRO	EMISIÓN		REQUISITOS	RECEPCIÓN	
		PROCESO	CARGO		PROCESO	RECEPIOR
0	Script	Tráfico	Mercadeo	Script anfitrión, asesor comercial, F&I, Facturadora, Entregador, Guardia.	Tráfico	Anfitrión



 MANUAL DE PROCESOS 						
PROCESO DE NEGOCIACIÓN LIVIANOS						
INDICE GENERAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINA				
	• Índice	1				
	• Objetivo	1				
	• Inicio	1				
	• Fin	1				
	• Control de Modificaciones	1				
	• Registro de Firmas	1				
• Diagrama de flujo descriptivo del proceso	2					
• Descripción de Actividades	4					
• Descripción de Documentación	5					
CONTROL DE MODIFICACIONES						
CUADRO DE MODIFICACIONES	REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
REGISTRO DE FIRMAS						
FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	
	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.		
	REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO		
		GERENTE COMERCIAL	26/06/2017	SANTIAGO VIVERO		
APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA			
MARCO REFERENCIAL						
OBJETIVO	Generar mejores oportunidades de negocio para la empresa, mejorando la satisfacción del cliente en la negociación.					
	INICIO	Actualizar datos del cliente en el sistema.				
	FIN	Entregar documentos del cliente a F&I				
INDICADORES						
	INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO	
	#Solicitudes vs Cotizaciones	F&I	Diaria	#Cotizaciones/Solicitudes	25%	
	#Aprobaciones	F&I	Diaria	#solicitudes/#aprobaciones	>50%	
	#Conversiones	Asesor comercial/F&I	Diaria	#Aprob/#factura	>50%	
POLÍTICA						
	Descripción	Responsable				
	El precio o negociación que realice el jefe de ventas se lo debe realizar con color verde.	Asesor comercial				
	Un vehículo puede ser reservado con un mínimo de 500 dólares.	Asesor comercial				
	El asesor debe tener interacción con el jefe de ventas por lo menos 2 o 3 veces.	Asesor comercial / Jefe de ventas				
	El único que debe manejar precios y números es el jefe de ventas.	Asesor comercial / Jefe de ventas				



Diagrama del Proceso de Negociación Livianos

Código: 2.3
Fecha: 26/06/2017
Rev.: 1
Página: 1 de 2

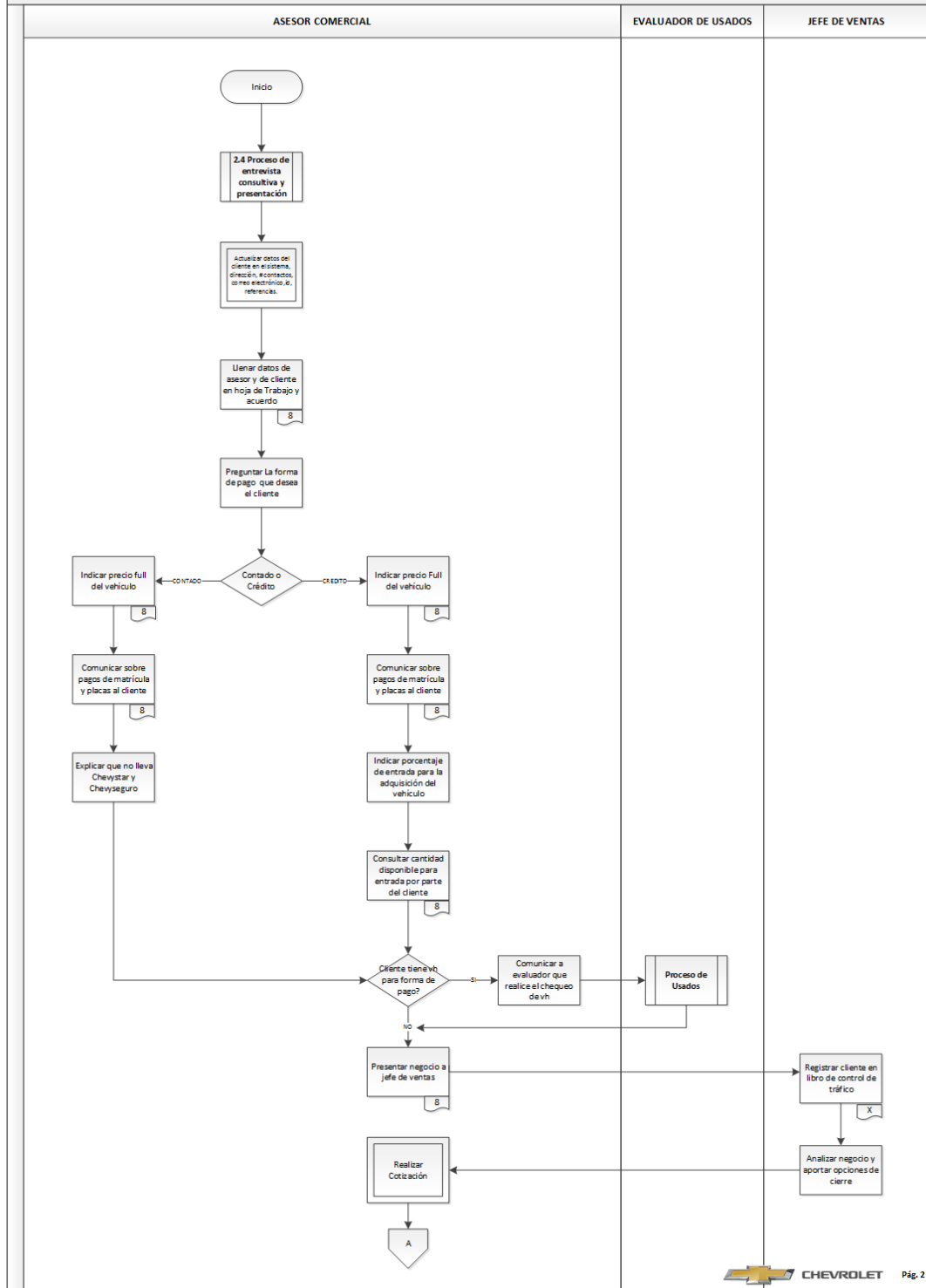
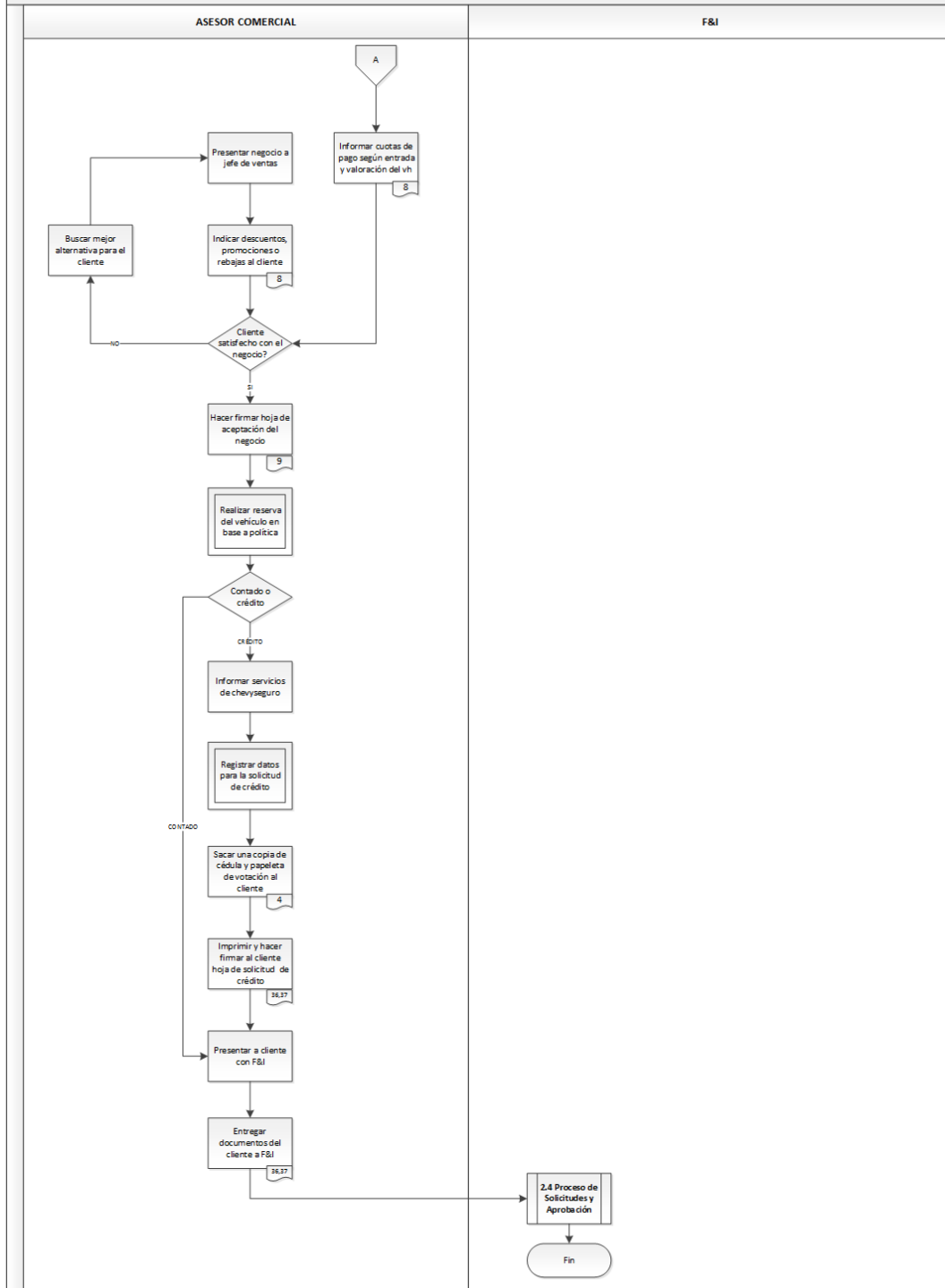







Diagrama del Proceso de Negociación Livianos

Código: 2.3
Fecha: 26/06/2017
Rev.: 1
Página: 2 de 2



		AUTOMOTORES DE LA SIERRA			CÓDIGO: 2.3	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			PÁGINAS: 1 de 1	
PROCESO:		<i>Negociación Livianos</i>			FECHA: 26/06/2017	
SUBPROCESO:						
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO (min)	FACTOR CRITICO DE ÉXITO
1	Actualizar datos del cliente en el sistema, dirección, #contactos, correo electrónico, id, referencias.	De manera breve se actualiza los datos del cliente de: contactabilidad y direcciones.	Asesor Comercial	Diaria	3	Agrega valor
2	Llenar datos de asesor y de cliente en hoja de negociación	Llenar encabezado y datos de la hoja de trabajo.	Asesor Comercial	Diaria	0:35	Agrega valor
3	Preguntar La forma de pago que desea el cliente	Se identifica si el cliente desea comprar a crédito o de contado.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
4	Contado o Crédito ? (Contado)		Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
5	Indicar precio full del vehículo	Se entrega el precio full del vehículo, es decir accesorizado y explicar los beneficios de todos los accesorios.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
6	Comunicar sobre pagos de matrícula y placas al cliente	Al cliente se le debe explicar que el concesionario se encarga de los trámites de matriculación pero que los costos de los mismos corren por parte del cliente.	Asesor Comercial	Diaria	2:30	Agrega valor
7	Explicar que no lleva Cheystar y Chevyseguro	Comunicar que estos servicios corren por parte del cliente en caso de querer adquirirlos, ya que de contado no aplican en el precio.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
8	Contado o Crédito ? (Crédito)		Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
9	Indicar precio full del vehículo	Se entrega el precio full del vehículo, es decir accesorizado y explicar los beneficios de todos los accesorios.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
10	Comunicar sobre pagos de matrícula y placas al cliente	Al cliente se le debe explicar que el concesionario se encarga de los trámites de matriculación pero que los costos de los mismos corren por parte del cliente.	Asesor Comercial	Diaria	2:30	Agrega valor
11	Indicar porcentaje de entrada para la adquisición del vehículo	El monto de la entrada puede ser equivalente al 30% del costo total del vehículo	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
12	Consultar cantidad disponible para entrada por parte del cliente		Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
13	Cliente tiene vh para forma de pago? (SI)		Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
14	Comunicar a evaluador que realice el chequeo de vh	Aplica proceso de Usados	Asesor Comercial	Diaria	12	Agrega valor
15	Entregar precio de aceptación de Assa como forma de pago	Comunicar al cliente el precio por el cual el concesionario aceptaría el vehículo. <i>(Continuar en actividad 17)</i>	Evaluador de Usados	Diaria		Agrega valor
16	Cliente tiene vh para forma de pago? (NO)		Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
17	Presentar negocio a jefe de ventas	Comunicar al jefe de ventas los datos sobre el negocio con el cliente, solicitar al jefe de ventas la mejor oferta para el cliente	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
18	Registrar cliente en libro de control de tráfico	Registrar los datos del cliente en los campos del libro de tráfico	Jefe de ventas	Diaria	3	Agrega valor
19	Analizar negocio y aportar opciones de cierre	Entregar las mejores opciones o sugerencias para el asesor, buscando el cierre de ventas, ofreciendo accesorios o promociones si se cierra la venta.	Jefe de ventas	Diaria		Agrega valor
20	Realizar Cotización	Realizar cotización para el cliente en el sistema	Asesor Comercial	Diaria	0:40	Agrega valor
21	Informar cuotas de pago según entrada y valoración del vh	Informar a cliente sobre los pagos según los plazos.	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
22	Cliente satisfecho con el negocio? (NO)					Agrega valor
23	Buscar mejor alternativa para el cliente	Entregar las mejores opciones o sugerencias para el asesor, buscando el cierre de ventas, ofreciendo accesorios o promociones si se cierra la venta.	Asesor Comercial	Diaria	2	Agrega valor
24	Presentar negocio a jefe de ventas	Comunicar al jefe de ventas los datos sobre el negocio con el cliente, solicitar al jefe de ventas la mejor oferta para el cliente	Asesor Comercial	Diaria	3	Agrega valor
25	Indicar descuentos, promociones o rebajas al cliente	Explicar descuentos que se pueda entregar al cliente por promociones, rebate, accesorios. <i>(Continuar en actividad 27)</i>	Asesor Comercial	Diaria	0:42	Agrega valor
26	Cliente satisfecho con el negocio? (SI)		Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
27	Hacer firmar hoja de aceptación del negocio	Solicitar firma del cliente en el documento, firmar asesor y jefe de ventas.	Asesor Comercial	Diaria	1	Agrega valor
28	Realizar reserva del vehículo en base a política	La reserva se la podrá hacer con un mínimo de 500 dólares por parte del cliente	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
29	Contado o crédito ? (Contado)	<i>Seguir proceso en actividad 35</i>	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor
30	Contado o crédito ? (Crédito)					Agrega valor
31	Informar servicios de chevyseguro	Informar los servicios y la importancia de mantener el seguro, así como el tiempo que aplica el seguro y sobre la renovación del mismo.	Asesor Comercial	Diaria	0:45	Agrega valor
32	Registrar datos para la solicitud de crédito				6:30	Agrega valor
33	Sacar una copia de cédula y papeleta de votación al cliente	Es necesario para adquirir la aprobación del cliente de solicitud de crédito.	Asesor Comercial	Diaria	0:30	Agrega valor
34	Imprimir y hacer firmar al cliente hoja de solicitud de crédito	Entregar al cliente la hoja para solicitud de crédito y solicitar su firma autorizando el análisis financiero.	Asesor Comercial	Diaria	1	Agrega valor
35	Presentar a cliente con F&I	Llevar al cliente con F&I	Asesor Comercial	Diaria	1:06	Agrega valor
36	Entregar documentos del cliente a F&I	Entregar documentos y presentar al cliente con F&I	Asesor Comercial	Diaria		Agrega valor

AUTOMOTORES DE LA SIERRA						
DESCRIPCIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTOS						
PROCESO:		Negociación Livianos				CÓDIGO: 2.3
SUBPROCESO:						PÁGINAS: 1 de 1
						FECHA: 26/06/2017
N°	REQUISITO	EMISIÓN		REQUISITOS	RECEPCIÓN	
		PROCESO	CARGO		PROCESO	RECEPIOR
4	<i>Cédula + Papeleta de votación</i>	Entrevista Consultiva y Presentación	Asesor comercial	Documentos con copia a color y totalmente legibles	Negociación	F&I
8	<i>Hoja de trabajo y acuerdo</i>	Negociación	Asesor comercial	Datos del cliente, modelo de vehículo, forma de pago, precio, accesorios, asesor, prueba de manejo, Opción de color de vh, Recepción de vh usado, matrícula, complementarios, entrevista F&I, acuerdo del negocio firma del cliente, gerente de ventas firma autorizada, rebate.	Negociación	F&I
9	<i>Hoja de Aceptación del negocio</i>	Negociación	Asesor comercial	Nombre del cliente, número de cédula cliente, tipo de financiamiento, dispositivo, accesorios, ciudad, día, mes, año, firmas de asesor, jefe de agencia, cliente.	Negociación	F&I
36	<i>Autorización para información crediticia</i>	Negociación	F&I	Nombre, firma de aceptación del cliente	Negociación	F&I
37	<i>Hoja de solicitud de crédito</i>	Negociación	F&I	Agencia, fecha, solicitud, Asesor, Valoración del vehículo, Datos del solicitante, Activos, pasivos, Referencias personales del cliente, Ingresos y egresos mensuales, referencias bancarias y comerciales, firmas de autorización.	Solicitud y Aprobación	F&I
40	<i>Libro de tráfico diario</i>	Negociación	Jefe de ventas	Fecha, hora, asesor, modelo de vh interesado, tipo de financiamiento, nombre y cédula de cliente.	Negociación	Jefe de ventas

 MANUAL DE PROCESOS 																											
PROCESO DE SOLICITUDES Y APROBACIÓN LIVIANOS																											
INDICE GENERAL	DESCRIPCIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Índice • Objetivo • Inicio • Fin • Control de Modificaciones • Registro de Firmas • Diagrama de flujo descriptivo del proceso • Descripción de Actividades • Descripción de Documentación 	PÁGINA 1 1 1 1 1 1 2 5 7																									
	CONTROL DE MODIFICACIONES																										
	CUADRO DE MODIFICACIONES	<table border="1"> <thead> <tr> <th>REVISIÓN N°</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>MOTIVO</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE Y APELLIDO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																			
		REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																				
REGISTRO DE FIRMAS																											
FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>CARGO</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE Y APELLIDO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>REALIZADO POR:</td> <td>AYUDANTE DE PROCESOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>JOSÉ GUEVARA N.</td> <td> </td> </tr> <tr> <td rowspan="2">REVISADO POR:</td> <td>CONTRALOR DE PROCESOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>XAVIER HIDROVO</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>GERENTE DE NEGOCIOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>YOLANDA JIMENEZ</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>APROBADO POR:</td> <td>GERENTE GENERAL</td> <td>26/06/2017</td> <td>SANTIAGO SEVILLA</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.		REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO		GERENTE DE NEGOCIOS	26/06/2017	YOLANDA JIMENEZ		APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA			
	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																						
	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.																							
	REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO																							
GERENTE DE NEGOCIOS		26/06/2017	YOLANDA JIMENEZ																								
APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA																								
MARCO REFERENCIAL																											
OBJETIVO	Generar mejores oportunidades de negocio para la empresa, mejorando el flujo y el proceso de solicitudes y aprobaciones de crédito																										
INICIO	Identificar si el cliente esta o no en showroom para realizarle la entrevista.																										
FIN	Entregar Liquidación a facturadora																										
INDICADORES																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>RESPONSABLES</th> <th>FRECUENCIA</th> <th>CÁLCULO</th> <th>OBJETIVO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo de respuesta</td> <td>F&I</td> <td>Diaria</td> <td>Tiempo en responder</td> <td>2-4 horas</td> </tr> <tr> <td>#Solicitudes vs Cotizaciones</td> <td>F&I</td> <td>Diaria</td> <td>#Cotizaciones/Solicitudes</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>#Aprobaciones</td> <td>F&I</td> <td>Diaria</td> <td>#solicitudes/#aprobaciones</td> <td>>50%</td> </tr> <tr> <td>#Conversiones</td> <td>Asesor comercial/F&I</td> <td>Diaria</td> <td>#Aprob/#factura</td> <td>>50%</td> </tr> </tbody> </table>	INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO	Tiempo de respuesta	F&I	Diaria	Tiempo en responder	2-4 horas	#Solicitudes vs Cotizaciones	F&I	Diaria	#Cotizaciones/Solicitudes	25%	#Aprobaciones	F&I	Diaria	#solicitudes/#aprobaciones	>50%	#Conversiones	Asesor comercial/F&I	Diaria	#Aprob/#factura	>50%		
INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO																							
Tiempo de respuesta	F&I	Diaria	Tiempo en responder	2-4 horas																							
#Solicitudes vs Cotizaciones	F&I	Diaria	#Cotizaciones/Solicitudes	25%																							
#Aprobaciones	F&I	Diaria	#solicitudes/#aprobaciones	>50%																							
#Conversiones	Asesor comercial/F&I	Diaria	#Aprob/#factura	>50%																							
POLÍTICA																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Se debe enviar solicitud a 4 financieras, para que la solicitud sea aprobada por F&I debe haber sido aprobada por lo menos por 2 financieras.</td> <td>F&I</td> </tr> <tr> <td>La entrevista deberá ser realizada siempre de manera personal para que se la considere válida.</td> <td>F&I</td> </tr> <tr> <td>Realizar un archivo cada lunes con todos los clientes de solicitudes negadas de todas las agencias y enviar a chevy plan.</td> <td>F&I</td> </tr> <tr> <td>F&I escoge FI para facturación de acuerdo a presupuesto fijado mensualmente por Gerente de Negocios.</td> <td>F&I</td> </tr> <tr> <td>Rescate a clientes con aprobaciones conjunto con equipo comercial.</td> <td>F&I</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Responsable	Se debe enviar solicitud a 4 financieras, para que la solicitud sea aprobada por F&I debe haber sido aprobada por lo menos por 2 financieras.	F&I	La entrevista deberá ser realizada siempre de manera personal para que se la considere válida.	F&I	Realizar un archivo cada lunes con todos los clientes de solicitudes negadas de todas las agencias y enviar a chevy plan.	F&I	F&I escoge FI para facturación de acuerdo a presupuesto fijado mensualmente por Gerente de Negocios.	F&I	Rescate a clientes con aprobaciones conjunto con equipo comercial.	F&I															
Descripción	Responsable																										
Se debe enviar solicitud a 4 financieras, para que la solicitud sea aprobada por F&I debe haber sido aprobada por lo menos por 2 financieras.	F&I																										
La entrevista deberá ser realizada siempre de manera personal para que se la considere válida.	F&I																										
Realizar un archivo cada lunes con todos los clientes de solicitudes negadas de todas las agencias y enviar a chevy plan.	F&I																										
F&I escoge FI para facturación de acuerdo a presupuesto fijado mensualmente por Gerente de Negocios.	F&I																										
Rescate a clientes con aprobaciones conjunto con equipo comercial.	F&I																										

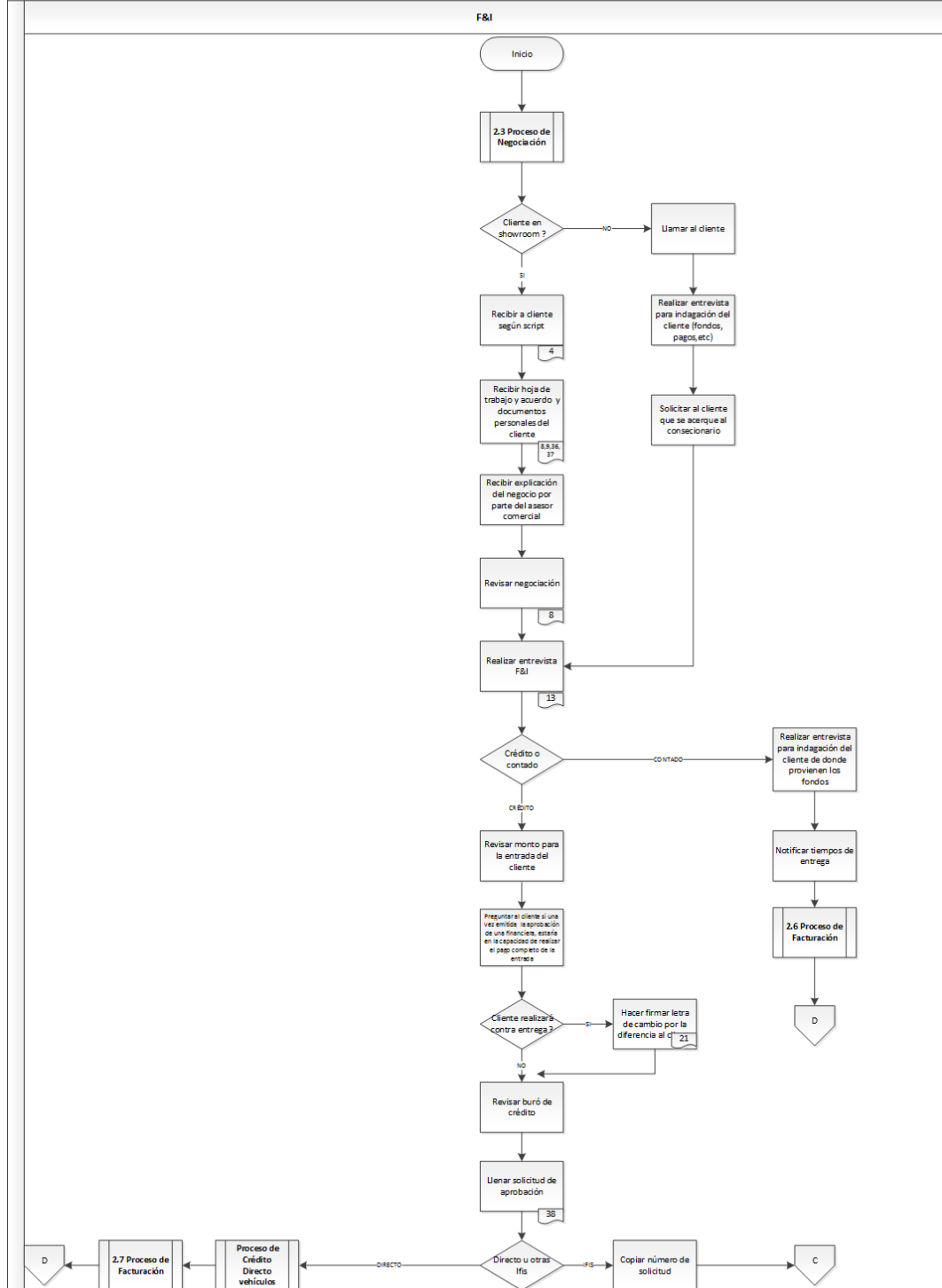




Diagrama del Proceso de Solicitudes y Aprobación

Código: 2.4
Fecha: 26/06/2017
Rev: 1
Página: 2 de 2

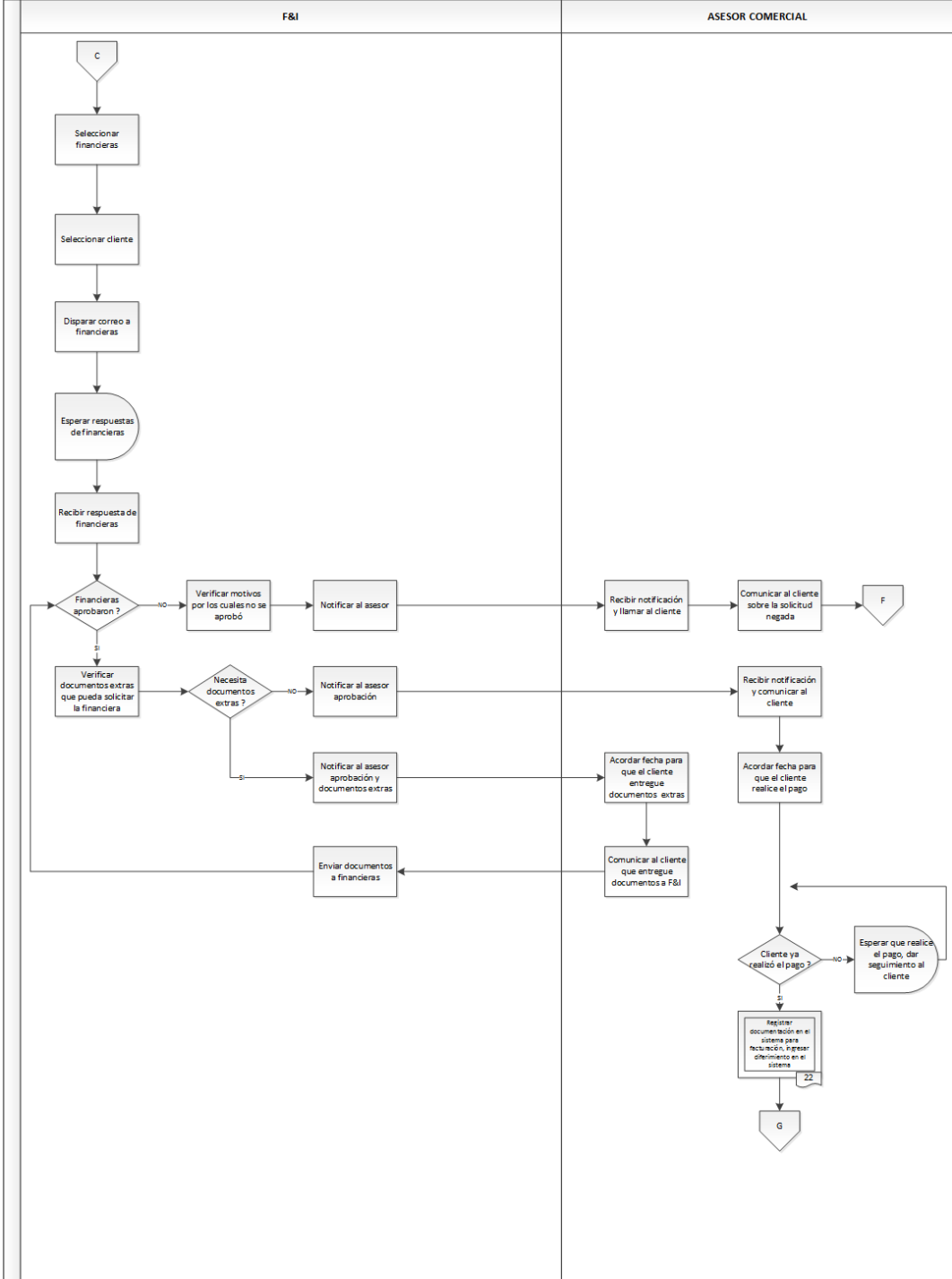
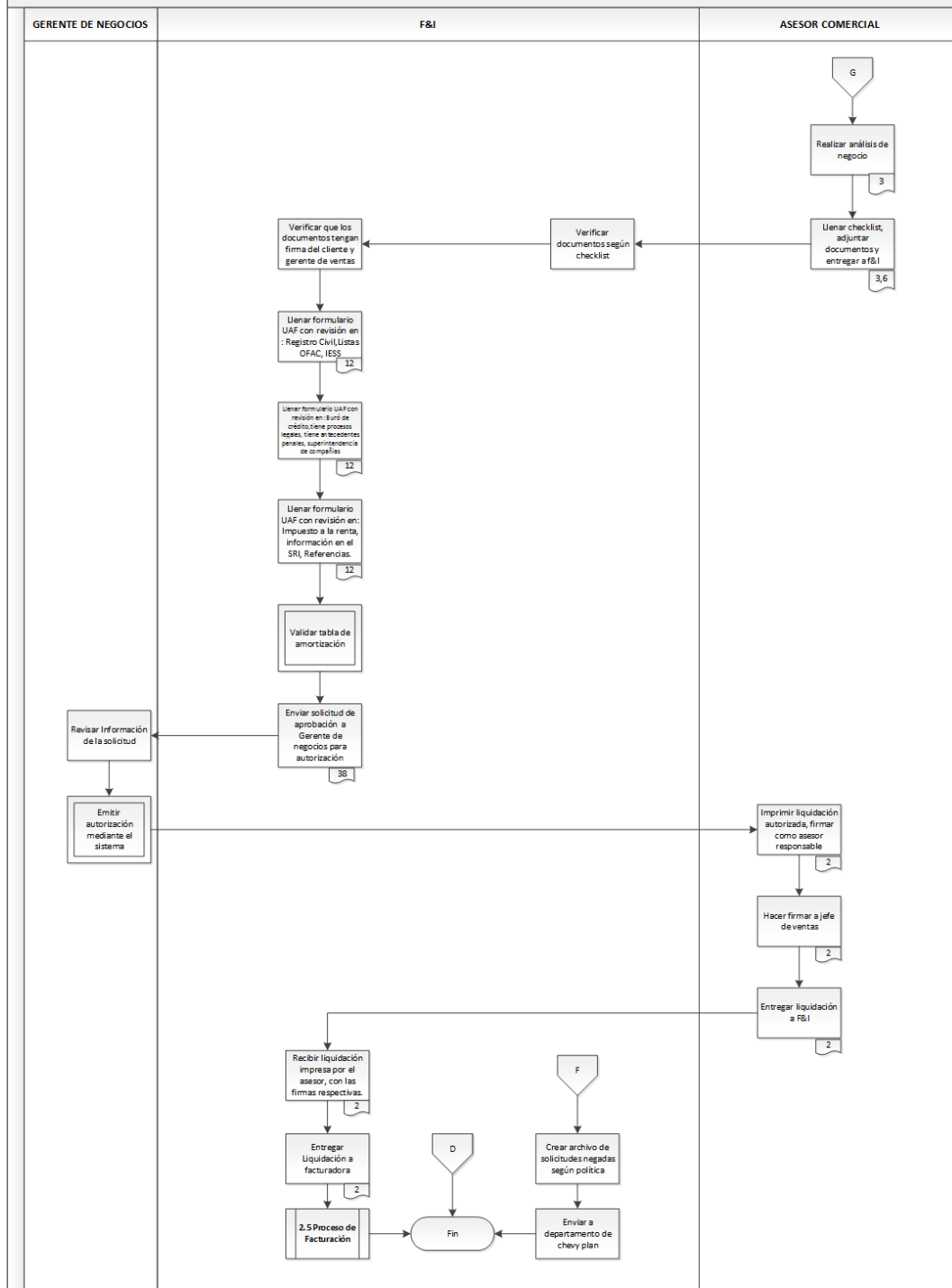





Diagrama del Proceso de Solicitudes y Aprobación

Código: 2.4
Fecha: 26/06/2017
Rev.: 1
Página: 3 de 3



Pág. 4

		AUTOMOTORES DE LA SIERRA				
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				CÓDIGO: 2.4
PROCESO:		<i>Solicitud y Aprobación Inlamos</i>				PÁGINAS: 1 de 2
SUBPROCESO:						FECHA: 26/06/2017
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO (min)	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO
1	Cliente en showroom ? (NO)		F&I	Diaría		Agrega valor
2	Llamar al cliente	En caso de que no este el cliente presente, se lo debe llamar para acordar entrevista presencial y además se lo realizará una entrevista telefónica.	F&I	Diaría	0:15	Agrega valor
3	Realizar entrevista para indagación del cliente (fondos, pagos, etc)	Consiste en la indagación para identificar como el cliente dice justificar sus ingresos.	F&I	Diaría	3:00	Agrega valor
4	Solicitar al cliente que se acerque al concesionario	Seguir proceso en actividad 9.	F&I	Diaría		Agrega valor
5	Cliente en showroom ? (SI)		F&I	Diaría		Agrega valor
6	Recibir a cliente según script	Se recibe al cliente según el script.	F&I	Diaría		Agrega valor
7	Recibir explicación del negocio por parte del asesor comercial	El asesor comercial debe comunicar los detalles del negocio al momento de presentar al cliente, para que F&I no tenga dudas y sea de mejor entendimiento al revisar la hoja de trabajo y acuerdo.	F&I	Diaría	0:50	Agrega valor
8	Recibir hoja de trabajo y acuerdo y documentos personales del cliente	Revisar los documentos generados hasta ese punto del proceso por el asesor comercial.	F&I	Diaría		Agrega valor
9	Revisar negociación	Verificar que tipo de negocio es, si de contado o a crédito, rebate, descuentos, accesorios, etc.	F&I	Diaría	4:00	Agrega valor
10	Realizar entrevista F&I	Realizar entrevista según formato de documento	F&I	Diaría	2:15	Agrega valor
11	Crédito o contado ? (CONTADO)		F&I	Diaría		Agrega valor
12	Realizar entrevista para indagación del cliente de donde provienen los fondos	Consiste en la indagación para identificar como el cliente dice justificar sus ingresos, según documento.	F&I	Diaría	2:15	Agrega valor
13	Notificar tiempos de entrega	Se le comunica los tiempos que toma el trámite.	F&I	Diaría	0:20	Agrega valor
14		(fin)	F&I	Diaría		Agrega valor
15	Crédito o contado ? (CRÉDITO)		F&I	Diaría		Agrega valor
16	Revisar monto para la entrada del cliente	Verificar en el documento de negociación	F&I	Diaría		Agrega valor
17	Preguntar al cliente si una vez emitida la aprobación de una financiera, estaría en la capacidad de realizar el pago completo de la entrada	En base a su respuesta emitir letra de cambio por contra entrega o no	F&I	Diaría	2:56	Agrega valor
18	Cliente realizará contra entrega ?	En caso de que el cliente realice contra entrega se deberá hacer firmar una letra de cambio.	F&I	Diaría		Agrega valor
19	Revisar Buró de crédito	Revisar score del cliente para identificar si su crédito esta pre aprobado o en caso de tener un score bajo ayudarlo buscando opciones para la adquisición del vehículo.	F&I	Diaría		Agrega valor
20	Llenar solicitud de aprobación	Llenar datos necesarios para solicitud de aprobación	F&I	Diaría	1:04	Agrega valor
21	Directo u otras Ifis ?	En caso de ser por CRÉDITO DIRECTO revisar el manual del proceso de crédito directo para vehículos, se valida la información crediticia, una actividad que lleva demasiado tiempo a F&I, para otras Ifis seguir proceso en actividad 22	F&I	Diaría		Agrega valor
22	Copiar número de solicitud	Copiar el número de la solicitud en kairós.	F&I	Diaría		Agrega valor
23	Seleccionar financieras	Al momento de seleccionar se abrirá la solicitud de crédito en otra pantalla, seguido a eso se pone archivo, guardar y el nombre del cliente.	F&I	Diaría	1:40	Agrega valor
24	Seleccionar cliente		F&I	Diaría		Agrega valor
25	Disparar correo a todas las financieras	Se envía a las financieras solicitadas.	F&I	Diaría		Agrega valor
26	Esperar respuestas de financieras	Esperar respuestas de financieras	F&I	Diaría	<24 horas	Agrega valor
27	Recibir respuesta de financieras	Verificar que para aplicar, por lo menos aprobaron 2 financieras.	F&I	Diaría		Agrega valor
28	Financieras aprobaron ? (NO)		F&I	Diaría		Agrega valor
29	Verificar motivos por los cuales no se aprobó	Buró, score, etc, datos que justifique la financiera.	F&I	Diaría	0:35	Agrega valor
30	Notificar al asesor	Se comunica al asesor la negativa y las razones de la financiera.	F&I	Diaría		Agrega valor
31	Recibir notificación y llamar al cliente	Comunicarse con el cliente	Asesor comercial	Diaría	3:15	Agrega valor
32	Comunicar al cliente sobre la solicitud negada	Comunicar al cliente sobre la solicitud negada	Asesor comercial	Diaría		Agrega valor
33	Crear archivo de solicitudes negadas según política	Crear archivo de solicitudes negadas según política	F&I	Diaría		Agrega valor
34	Enviar a departamento de chevy plan	Se envía cada lunes un reporte consolidado perteneciente a todas las asos.	F&I	Diaría		Agrega valor
35	Financieras aprobaron ? (SI)		F&I	Diaría		Agrega valor
36	Verificar documentos extras que pueda solicitar la financiera	Esta actividad depende de cada financiera, son documentos que la financiera considerará necesarios en base a la indagación que se le haga al cliente.	F&I	Diaría	0:35	Agrega valor
37	Notificar al asesor		F&I	Diaría		Agrega valor
38	Recibir notificación y comunicar al cliente	Comunicar al cliente de docs extras o no, y de la aprobación.	Asesor Comercial	Diaría	3:15	Agrega valor
39	Acordar fecha para que el cliente realice el pago de la entrada	Acordar fecha para que el cliente realice el pago de la entrada	Asesor Comercial	Diaría		Agrega valor
40	Cliente ya realizó el pago ?	En caso de que no haya realizado el pago, se espera y se da seguimiento al cliente.	Asesor Comercial	Diaría		Agrega valor

		AUTOMOTORES DE LA SIERRA DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				CÓDIGO: 2.4
PROCESO:		Solicitud y Aprobación Líneas				PÁGINAS: 2 de 2
SUBPROCESO:						FECHA: 26/05/2017
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO (min)	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO
40	Registrar documentación en el sistema para facturación, ingresar diferimiento en el sistema	En caso de que ya lo hizo, registrar documentación en el sistema para facturación, ingresar diferimiento en el sistema	Asesor Comercial	Diaría	7:46	Agrega valor
41	Llenar checklist, adjuntar documentos y entregar a F&I	Entregar carpeta a file del cliente	Asesor Comercial	Diaría	1:42	Agrega valor
42	Verificar documentos según checklist	Validar documentos recibidos según check list.	F&I	Diaría	1:32	Agrega valor
43	Verificar que los documentos tengan firma del cliente	Verificar firmas en documentos.	F&I	Diaría		Agrega valor
44	Registrar documentos en checklist y observaciones si las hay	Registrar documentos en checklist y observaciones de documentos faltantes si las hay.	F&I	Diaría		Agrega valor
45	Llenar formulario de aprobación y documentos UAF	Se debe llenar en base a la información proporcionada por las páginas autorizadas.	F&I	Diaría		Agrega valor
46	Llenar formulario UAF con revisión en: Registro Civil, Listas OFAC, IESS	Para revisar la revisión de Registro civil ingresar en (https://servicios.registrocivil.gob.ec/cdd/), para Listas OFAC (https://sdsearch.ofac.treas.gov/), para IESS (http://www.iless.gob.ec/afiliado-web/pages/opcionesGenerales/certificadoDeAfiliacion.jsf)	F&I	Diaría	4:30	Agrega valor
47	Llenar formulario UAF con revisión en: Buró de crédito, tiene procesos legales, tiene antecedentes penales, superintendencia de compañías	Para revisar si tiene procesos legales ingresar en (http://consultas.foncjudicial.gob.ec/informacionjudicial/public/informacion.jsf), para revisar antecedentes penales ingresar en (http://www.ministeriointerior.gob.ec/certificado-de-antecedentes-penales/), para superintendencia de compañías ingresar en (http://www.supercias.gob.ec/portal/)	F&I	Diaría		Agrega valor
48	Llenar formulario UAF con revisión en: Impuesto a la renta, información en el SRI, Referencias.	para revisar sobre Impuesto a la renta ingresar en (https://declaraciones.sri.gob.ec/consultas-renta-internet/consultasnaturales.jsf), para revisar sobre información en el SRI ingresar en (https://declaraciones.sri.gob.ec/facturacion-internet/consultas/publicofuc_consulta.jsp#)	F&I	Diaría		Agrega valor
49	Validar tabla de amortización		F&I	Diaría	6:25	Agrega valor
50	Enviar documentos completos a Gerente de negocios para autorización	Enviar carpeta file completa y orden hasta ese punto del proceso.	F&I	Diaría	2:47	Agrega valor
51	Revisar documentación	Recibir y verificar documentación.	Gerente de negocios	Diaría		Agrega valor
52	Emitir autorización mediante el sistema	Se emite la autorización en el sistema bairros.	Gerente de negocios	Diaría		Agrega valor
53	Imprimir liquidación	Imprimir documento, adjuntar a file del cliente.	Asesor Comercial	Diaría	0:35	Agrega valor
54	Firmar como asesor responsable, hacer firmar a jefe de ventas y entregar a F&I	Es necesario que la liquidación cuente con la firma del asesor y el jefe de ventas para entregar a F&I	Asesor Comercial	Diaría		Agrega valor
54	Entregar liquidación a facturadora	Entregar documentos a facturación.	F&I	Diaría	0:10	Agrega valor

AUTOMOTORES DE LA SIERRA

DESCRIPCIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTOS

CÓDIGO: 2.A

PROCESO:



Solicitud y Aprobación Livianos

PÁGINAS: 1 de 1

SUBPROCESO:

FECHA: 26/06/2017

N°	REGISTRO	EMISIÓN		REQUISITOS	RECEPCIÓN	
		PROCESO	CARGO		PROCESO	RECEPTOR
0	<i>Script</i>	Tráfico	Mercadeo	Script anfitriona, asesor comercial, F&I, Facturadora, Entregador, Guardia.	Tráfico	Anfitriona
2	<i>Liquidación</i>	Solicitud y Aprobación	Asesor comercial	Personas involucradas, liquidación, autorización de gerente de negocios, datos del cliente, datos del vehículo, firma de jefe de agencia.	Solicitud y Aprobación	F&I
3	<i>Análisis del negocio</i>	Negociación	Asesor comercial	Análisis del negocio por unidad, datos de autorización, Análisis financiero, firma de jefe de ventas.	Cotización	F&I
6	<i>Formulario Conozca a su cliente</i>	Solicitud y Aprobación	Asesor comercial	Datos personales del cliente, información de domicilio, información laboral, información económica, Declaración PEP, firma del cliente, firma de asesor.	Solicitud y Aprobación	F&I
8	<i>Hoja de trabajo y acuerdo</i>	Negociación	Asesor comercial	Datos del cliente, modelo de vehículo, forma de pago, precio, accesorios, asesor, prueba de manejo, Opción de color de vó, Recepción de vó usado, matrícula, complementarios, entrevista F&I, acuerdo del negocio firma del cliente, gerente de ventas firma autorizada, rebate.	Negociación	F&I
9	<i>Hoja de Aceptación del negocio</i>	Negociación	Asesor comercial	Nombre del cliente, número de cédula cliente, tipo de financiamiento, dispositivo, accesorios, ciudad, día, mes, año, firmas de asesor, jefe de agencia, cliente.	Negociación	F&I
12	<i>Formulario UAPE</i>	Negociación	F&I	Cliente, fecha, identificación, No de factura, revisión, observación, firma, nombre y área de la persona que revisa	Cotización	F&I
13	<i>Hoja de entrevista F&I</i>	Negociación	F&I	Agencia, F&I, fecha, nombre del cliente, asesor, forma de pago, PWA5, Fecha de entrega estimada, firma F&I y cliente.	Cotización	F&I
21	<i>Letra de cambio</i>	Negociación	F&I	vencimiento, U\$5	Cotización	F&I
22	<i>ingreso a caja</i>	Asesor comercial	F&I	Nombre del cliente, valor de ingreso a caja, entidad en donde se realizó el ingreso a caja	Cotización	F&I
36	<i>Autorización para información crediticia</i>	Negociación	F&I	Nombre, firma de aceptación del cliente	Cotización	F&I
37	<i>Hoja de solicitud de crédito</i>	Negociación	F&I	Agencia, fecha, solicitud, Asesor, Valoración del vehículo, Datos del solicitante, Activos, pasivos, Referencias personales del cliente, Ingresos y egresos mensuales, referencias bancarias y comerciales, firmas de autorización.	Solicitud y Aprobación	F&I
38	<i>Solicitud de autorización</i>	Negociación	F&I	Agencia, F&I, fecha, nombre del cliente, Diferimiento, Aprobación, Buró, forma de pago, Venta de contado, venta a crédito, verificaciones F&I, firma cliente.	Cotización	F&I

 MANUAL DE PROCESOS 						
PROCESO DE FACTURACIÓN LIVIANOS						
INDICE GENERAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINA				
	• Índice	1				
	• Objetivo	1				
	• Inicio	1				
	• Fin	1				
	• Control de Modificaciones	1				
	• Registro de Firmas	1				
• Diagrama de flujo descriptivo del proceso	2					
• Descripción de Actividades	4					
• Descripción de Documentación	5					
CONTROL DE MODIFICACIONES						
CUADRO DE MODIFICACIONES	REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
REGISTRO DE FIRMAS						
FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	
	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.		
	REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO		
		GERENTE DE NEGOCIOS	26/06/2017	YOLANDA JIMENEZ		
APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA			
MARCO REFERENCIAL						
OBJETIVO	Establecer lineamientos y pasos necesarios para emitir facturas en el proceso de venta de vehículos Livianos.					
INICIO	Revisar que el file del cliente cuente con todos los documentos					
FIN	Entregar carpeta file del cliente al coordinador entregador con documentos de facturación					
INDICADORES						
	INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO	
	Tiempo de Subida a CRM	Facturadora	Diaria	Tiempo de subida	<24 horas	
	Tiempo de Subida a SRI	Facturadora	Diaria	Tiempo de subida	<24 horas	
	Tiempo de entrega de factura	Facturadora	Diaria	Tiempo de entrega	<24 horas	
POLÍTICA						
	Descripción	Responsable				
	Los documentos provenientes de agencias deberán ser enviados mediante correo electrónico, escaneados y completos, caso contrario la facturadora no debe proceder a facturación.	Facturadora				
	La copia de la cédula de identidad debe siempre estar a color	F&I				
	Los documentos que se excepcionen deben estar siempre bajo la responsabilidad del gerente de Aso	Gerente de Aso				

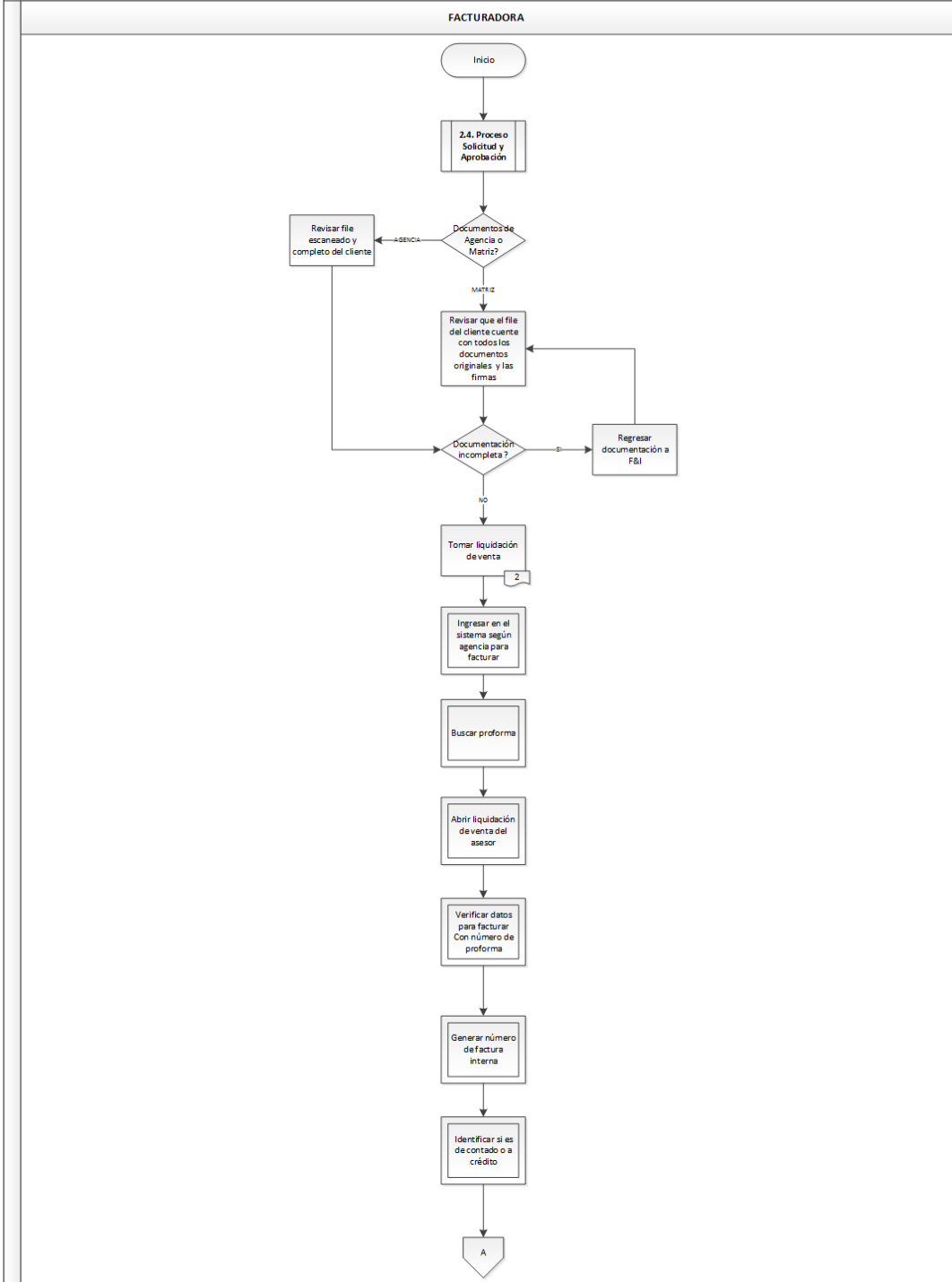
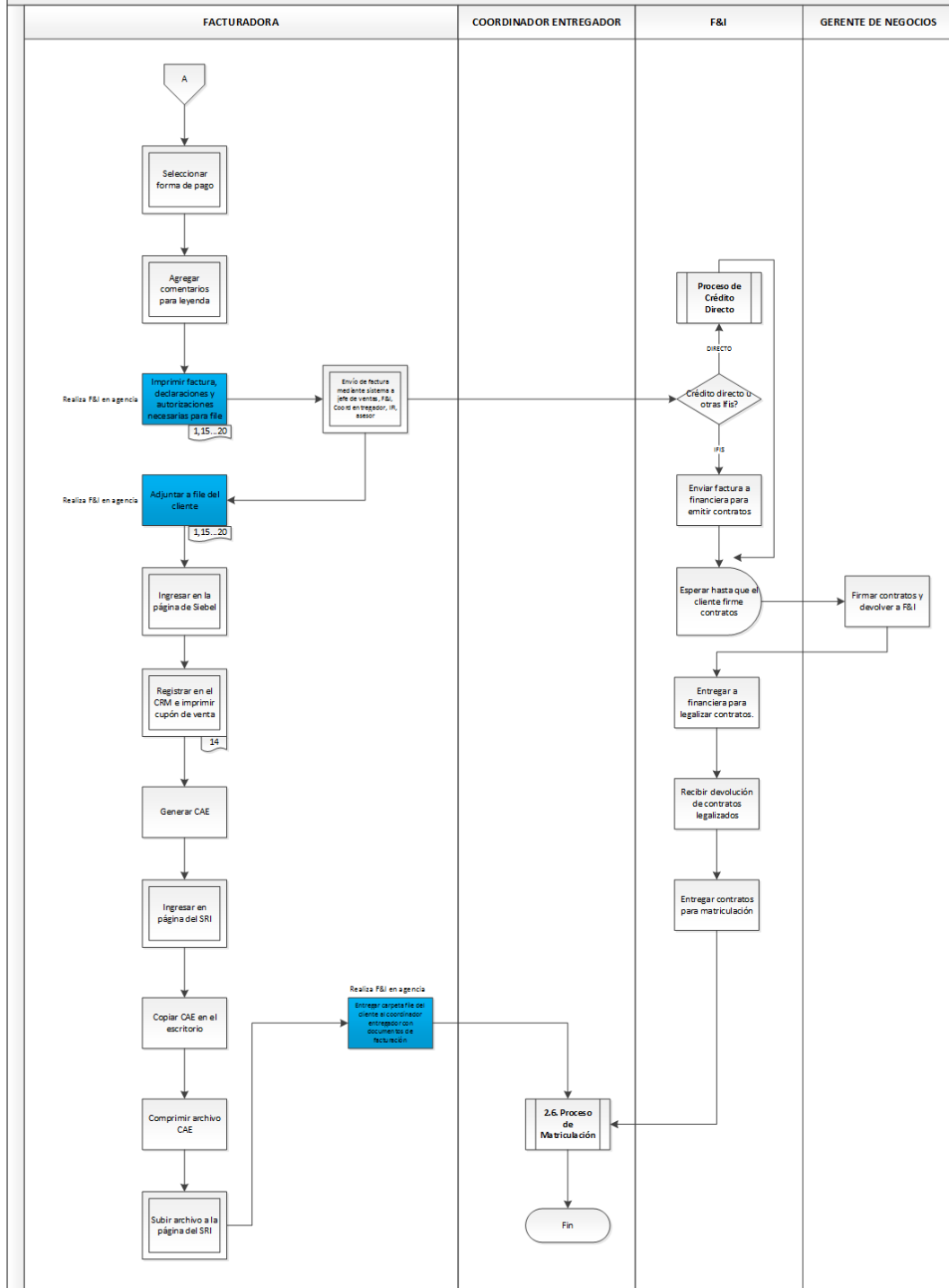





Diagrama del Proceso de Facturación Livianos

Código: 2.5
Fecha: 26/06/2017
Rev: 1
Página: 2 de 2



		AUTOMOTORES DE LA SIERRA				CÓDIGO: 2.5	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				PÁGINAS: 1 de 1	
PROCESO:		Facturación F&I				FECHA: 26/06/2017	
SUBPROCESO:							
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO (min)	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	
1	Documentos de Agencia o Matriz?					Agrega valor	
2	Matriz					Agrega valor	
3	Revisar que el file del cliente cuente con todos los documentos y las firmas	Se recibe la carpeta del cliente con todos los documentos en regla, caso contrario deberá devolverse, los documentos se reciben en físico.	Facturadora	Diaría	2:15	Agrega valor	
4	Agencia					Agrega valor	
5	Revisar file escaneado y completo del cliente	Los documentos deben estar escaneados de manera clara y con todas las firmas completas y en regla.	Facturadora	Diaría	2:15	Agrega valor	
6	Documentación Incompleta ? (SI)					Agrega valor	
7	Regresar documentación a F&I	Regresar para que se encargue de devolver al asesor y conseguir la información faltante o corregirla misma.	Facturadora	Diaría	0:10	Agrega valor	
8	Documentación Incompleta ? (NO)					Agrega valor	
9	Tomar liquidación	Revisar datos del cliente en liquidación, verificar que la dirección por lo menos una calle coincida con el serv. Básico.	Facturadora	Diaría	0:04	Agrega valor	
10	Ingresar en el sistema según agencia para facturar	Cuando la facturación es para otra agencia que no sea matriz, los documentos deben estar claros y escaneados, en donde se verificarán los datos del cliente.	Facturadora	Diaría	0:35	Agrega valor	
11	Abrir liquidación de venta del asesor	Se lo hace en el sistema kairós ,	Facturadora	Diaría	0:20	Agrega valor	
12	Buscar proforma	Se busca con el número de la misma.	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
13	Verificar datos para facturar con número de proforma	Verificar que los nombres del cliente sean los correctos.	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
14	Verificar datos para facturar		Facturadora	Diaría	0:13	Agrega valor	
15	Generar número de factura interna	Se genera internamente por el sistema	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
16	Identificar si es de contado o a crédito	Verificar según como se hizo la negociación	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
17	Seleccionar forma de pago	Seleccionar en el sistema kairós, la manera en como se va a realizar el pago.	Facturadora	Diaría	0:16	Agrega valor	
18	Agregar comentarios para leyenda	Analizar el negocio como se haya realizado, detallar cualquier punto completamente necesario para justificar la validez del negocio. Un breve resumen del acuerdo.	Facturadora	Diaría	4:45	Agrega valor	
19	Imprimir factura, declaraciones y autorizaciones necesarias para file	Se la imprime desde el sistema y se comunica a F&I para la legalización de los contratos (seguir proceso F&I en actividad 30)	Facturadora	Diaría	0:21	Agrega valor	
20	Adjuntar a file del cliente	Se adjunta y se pone el check correspondiente en el file del cliente.	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
21	Ingresar en la página de Siebel	Es la página de GM para registrar el CRM	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
22	Registrar en el CRM e imprimir cupón de venta	Registrar en la página de GM los datos del vehículo y el cliente para imprimir el cupón de venta.	Facturadora	Diaría	3:48	Agrega valor	
23	Ingresar en página del SRI	Ingresar en página del SRI	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
24	Generar CAE	Generar CAE	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
25	Copiar CAE en el escritorio	Del lugar en donde se genero el CAE se hace una copia del archivo al escritorio	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
26	Comprimir archivo CAE	Se comprime para tenerlo en formato adecuado para subir a la página del SRI	Facturadora	Diaría	0:44	Agrega valor	
27	Subir archivo a la página del SRI	Subir archivo a la página del SRI	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
28	Entregar carpeta file del cliente al coordinador entregador con documentos de facturación	Entregar carpeta file del cliente al coordinador entregador con documentos de facturación	Facturadora	Diaría		Agrega valor	
29	Crédito directo u otras F&I?	En caso de ser crédito directo verificar proceso de Crédito directo Vehículos.	F&I	Diaría		Agrega valor	
30	Otras F&I		F&I	Diaría		Agrega valor	
31	Enviar factura a financiera para emitir contratos	Enviar via email a la financiera con la cual se va a realizar el crédito	F&I	Diaría		Agrega valor	
32	Esperar hasta que el cliente firme contratos	La financiera envía los contratos firmados por el cliente	F&I	Diaría		Agrega valor	
33	Firmar contratos y devolver a F&I	La gerente de negocios recibe los contratos ya firmados por el cliente, y los firma..	Gerente de Negocios	Diaría		Agrega valor	
34	Entregar a financiera para legalizar contratos.	Se devuelven los contratos a financiera para ser legalizados.	F&I	Diaría		Agrega valor	
35	Recibir devolución de contratos legalizados	Se recibe los contratos legalizados por la financiera	F&I	Diaría		Agrega valor	
36	Entregar contratos para matriculación	Se entrega los contratos al coordinador entregador	F&I	Diaría		Agrega valor	

AUTOMOTORES DE LA SIERRA

DESCRIPCIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTOS

CÓDIGO: 2.5

PROCESO:

Facturación

PÁGINAS: 1 de 1

SUBPROCESO:

FECHA: 26/06/2017

N°	REGISTRO	EMISIÓN		REQUISITOS	RECEPCIÓN	
		PROCESO	CARGO		PROCESO	RECEPTOR
1	<u>Factura de vehículo</u>	Facturación	Facturadora	Debe contener Datos de Concesionario, factura, Pagos, formas de pago, información adicional como info de transacción, factura de compra, comentario, subtotal, valor total a pagar.	Matriculación	Coordinador Entregador
2	<u>Liquidación</u>	Cotización	F&I	Personas involucradas, liquidación, autorización de gerente de negocios, datos del cliente, datos del vehículo, firma de jefe de agencia.	Facturación	Facturadora
14	<u>Cupón de venta</u>	Facturación	Facturadora	Detalle del cupón de venta, información del punto de venta del distribuidor, información del vehículo, información del cliente, información del cupón de venta, información del estado	Facturación	Coordinador Entregador
15	<u>Declaración de conformidad</u>	Facturación	Facturadora	Propietario, Dirección, ciudad, teléfono, modelo, tipo, clase, color, motor, chasis, factura, fecha de venta,	Facturación	Coordinador Entregador
16	<u>Declaración juramentada</u>	Facturación	Facturadora	#Factura, nombre y RUC del cliente, modelo de vehículo, chasis, año, en donde fue adquirido, firma del cliente, fecha, extras.	Facturación	Coordinador Entregador
17	<u>Declaración expresa y Aceptación de plazos</u>	Facturación	Facturadora	#Factura, nombre y RUC del cliente, modelo de vehículo, chasis, año, en donde fue adquirido, firma del cliente, fecha	Facturación	Coordinador Entregador
18	<u>Autorización para contratación de seguros</u>	Facturación	Facturadora	#Factura, RUC, Marca, clase, tipo, modelo, color, año, cilindraje, motor, chasis, fecha, firma, Ruc, cargo de comprador.	Facturación	Coordinador Entregador
19	<u>Autorización para obtener la información crediticia</u>	Facturación	Facturadora	#Factura, cédula, nombre del cliente, firma de cliente.	Facturación	Coordinador Entregador
20	<u>Autorización dispositivo rastreo vehicular</u>	Facturación	Facturadora	#Factura, nombre y RUC del cliente, modelo de vehículo, chasis, año, en donde fue adquirido, firma del cliente	Facturación	Coordinador Entregador



 MANUAL DE PROCESOS 																														
PROCESO DE MATRICULACIÓN																														
INDICE GENERAL	DESCRIPCIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Índice • Objetivo • Inicio • Fin • Control de Modificaciones • Registro de Firmas • Diagrama de flujo descriptivo del proceso • Descripción de Actividades • Descripción de Documentación 	PÁGINA 1 1 1 1 1 1 2 4 6																												
	CONTROL DE MODIFICACIONES																													
	CUADRO DE MODIFICACIONES	<table border="1"> <thead> <tr> <th>REVISIÓN N°</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>MOTIVO</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE Y APELLIDO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																						
		REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																							
REGISTRO DE FIRMAS																														
FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>CARGO</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE Y APELLIDO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>REALIZADO POR:</td> <td>AYUDANTE DE PROCESOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>JOSÉ GUEVARA N.</td> <td> </td> </tr> <tr> <td rowspan="3">REVISADO POR:</td> <td>CONTRALOR DE PROCESOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>XAVIER HIDROVO</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>COORDINADOR GMD</td> <td>26/06/2017</td> <td>MIRIAM HARO</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>GERENTE DE NEGOCIOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>YOLANDA JIMENEZ</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>APROBADO POR:</td> <td>GERENTE GENERAL</td> <td>26/06/2017</td> <td>SANTIAGO SEVILLA</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.		REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO		COORDINADOR GMD	26/06/2017	MIRIAM HARO		GERENTE DE NEGOCIOS	26/06/2017	YOLANDA JIMENEZ		APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA		
	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																									
	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.																										
	REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO																										
		COORDINADOR GMD	26/06/2017	MIRIAM HARO																										
GERENTE DE NEGOCIOS		26/06/2017	YOLANDA JIMENEZ																											
APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA																											
MARCO REFERENCIAL																														
OBJETIVO	Optimizar el tiempo y los recursos al momento de matricular un vehículo nuevo																													
INICIO	Entregar carpeta File del cliente al Coordinador Entregador																													
FIN	Recibir placas y matrícula del vehículo																													
INDICADORES																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>RESPONSABLES</th> <th>FRECUENCIA</th> <th>CÁLCULO</th> <th>OBJETIVO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo de entrega</td> <td>Coordinador entregador/ Tramitador</td> <td>Diaria</td> <td>Entrega = fecha de pago + tiempo de trámite</td> <td><24 horas</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de pago</td> <td>Coordinador entregador/ Asistente contable</td> <td>Diaria</td> <td>Fecha pago = fecha de transferencia - fecha envío para pago</td> <td><24 horas</td> </tr> <tr> <td>CSI</td> <td>Coordinador entregador</td> <td>Mensual</td> <td># Clientes satisfechos</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO	Tiempo de entrega	Coordinador entregador/ Tramitador	Diaria	Entrega = fecha de pago + tiempo de trámite	<24 horas	Tiempo de pago	Coordinador entregador/ Asistente contable	Diaria	Fecha pago = fecha de transferencia - fecha envío para pago	<24 horas	CSI	Coordinador entregador	Mensual	# Clientes satisfechos	100%										
INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO																										
Tiempo de entrega	Coordinador entregador/ Tramitador	Diaria	Entrega = fecha de pago + tiempo de trámite	<24 horas																										
Tiempo de pago	Coordinador entregador/ Asistente contable	Diaria	Fecha pago = fecha de transferencia - fecha envío para pago	<24 horas																										
CSI	Coordinador entregador	Mensual	# Clientes satisfechos	100%																										
POLÍTICA																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>El cliente debe realizar los pagos en las entidades autorizadas</td> <td>Coordinador Entregador</td> </tr> <tr> <td>Cuando el cliente desea que se le realice los pagos, el dinero únicamente debe ser recibido en las cajas cobradoras de cualquier agencia de Assa/Centralcar, se prohíbe la recepción de dinero de manera personal a todos los empleados de la Cia.</td> <td>Coordinador Entregador</td> </tr> <tr> <td>Cuando el negocio es a crédito y el cliente aún no firma contratos, no se debe efectuar pago de matrículas.</td> <td>Coordinador Entregador</td> </tr> <tr> <td>Si el cliente deposita el dinero en caja, el Coordinador entregador debe enviar hasta las 18:00 para que el Dpto. Contable efectúe el pago de matrículas de todas las Asos para el siguiente día.</td> <td>Coordinador Entregador</td> </tr> <tr> <td>Dpto Contable valida en el estado de cuenta de matrículas del listado solicitado por el Coordinador el día anterior, emite pagos al banco vía transferencia y envía comprobantes por correo a cada coordinador máximo hasta las 10:00</td> <td>Asistente Contable</td> </tr> <tr> <td>Para los pagos de consejo, placas y rodaje, Dpto de Contabilidad emitirá un agraso en caja, según el aso que corresponda y siempre uno por cliente</td> <td>Asistente Contable</td> </tr> <tr> <td>Coordinador efectuará los pagos y entregará comprobantes dentro del mismo día a fin de que la cajera deje cerrada su caja diaria</td> <td>Coordinador Entregador</td> </tr> <tr> <td>Enviar detalle de descuento de matrícula mensualmente</td> <td>Gerente de Negocios</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Responsable	El cliente debe realizar los pagos en las entidades autorizadas	Coordinador Entregador	Cuando el cliente desea que se le realice los pagos, el dinero únicamente debe ser recibido en las cajas cobradoras de cualquier agencia de Assa/Centralcar, se prohíbe la recepción de dinero de manera personal a todos los empleados de la Cia.	Coordinador Entregador	Cuando el negocio es a crédito y el cliente aún no firma contratos, no se debe efectuar pago de matrículas.	Coordinador Entregador	Si el cliente deposita el dinero en caja, el Coordinador entregador debe enviar hasta las 18:00 para que el Dpto. Contable efectúe el pago de matrículas de todas las Asos para el siguiente día.	Coordinador Entregador	Dpto Contable valida en el estado de cuenta de matrículas del listado solicitado por el Coordinador el día anterior, emite pagos al banco vía transferencia y envía comprobantes por correo a cada coordinador máximo hasta las 10:00	Asistente Contable	Para los pagos de consejo, placas y rodaje, Dpto de Contabilidad emitirá un agraso en caja, según el aso que corresponda y siempre uno por cliente	Asistente Contable	Coordinador efectuará los pagos y entregará comprobantes dentro del mismo día a fin de que la cajera deje cerrada su caja diaria	Coordinador Entregador	Enviar detalle de descuento de matrícula mensualmente	Gerente de Negocios												
Descripción	Responsable																													
El cliente debe realizar los pagos en las entidades autorizadas	Coordinador Entregador																													
Cuando el cliente desea que se le realice los pagos, el dinero únicamente debe ser recibido en las cajas cobradoras de cualquier agencia de Assa/Centralcar, se prohíbe la recepción de dinero de manera personal a todos los empleados de la Cia.	Coordinador Entregador																													
Cuando el negocio es a crédito y el cliente aún no firma contratos, no se debe efectuar pago de matrículas.	Coordinador Entregador																													
Si el cliente deposita el dinero en caja, el Coordinador entregador debe enviar hasta las 18:00 para que el Dpto. Contable efectúe el pago de matrículas de todas las Asos para el siguiente día.	Coordinador Entregador																													
Dpto Contable valida en el estado de cuenta de matrículas del listado solicitado por el Coordinador el día anterior, emite pagos al banco vía transferencia y envía comprobantes por correo a cada coordinador máximo hasta las 10:00	Asistente Contable																													
Para los pagos de consejo, placas y rodaje, Dpto de Contabilidad emitirá un agraso en caja, según el aso que corresponda y siempre uno por cliente	Asistente Contable																													
Coordinador efectuará los pagos y entregará comprobantes dentro del mismo día a fin de que la cajera deje cerrada su caja diaria	Coordinador Entregador																													
Enviar detalle de descuento de matrícula mensualmente	Gerente de Negocios																													



Diagrama del Proceso de Matriculación

Código: 2.6
Fecha: 26/06/2017
Rev.: 1
Página: 1 de 2

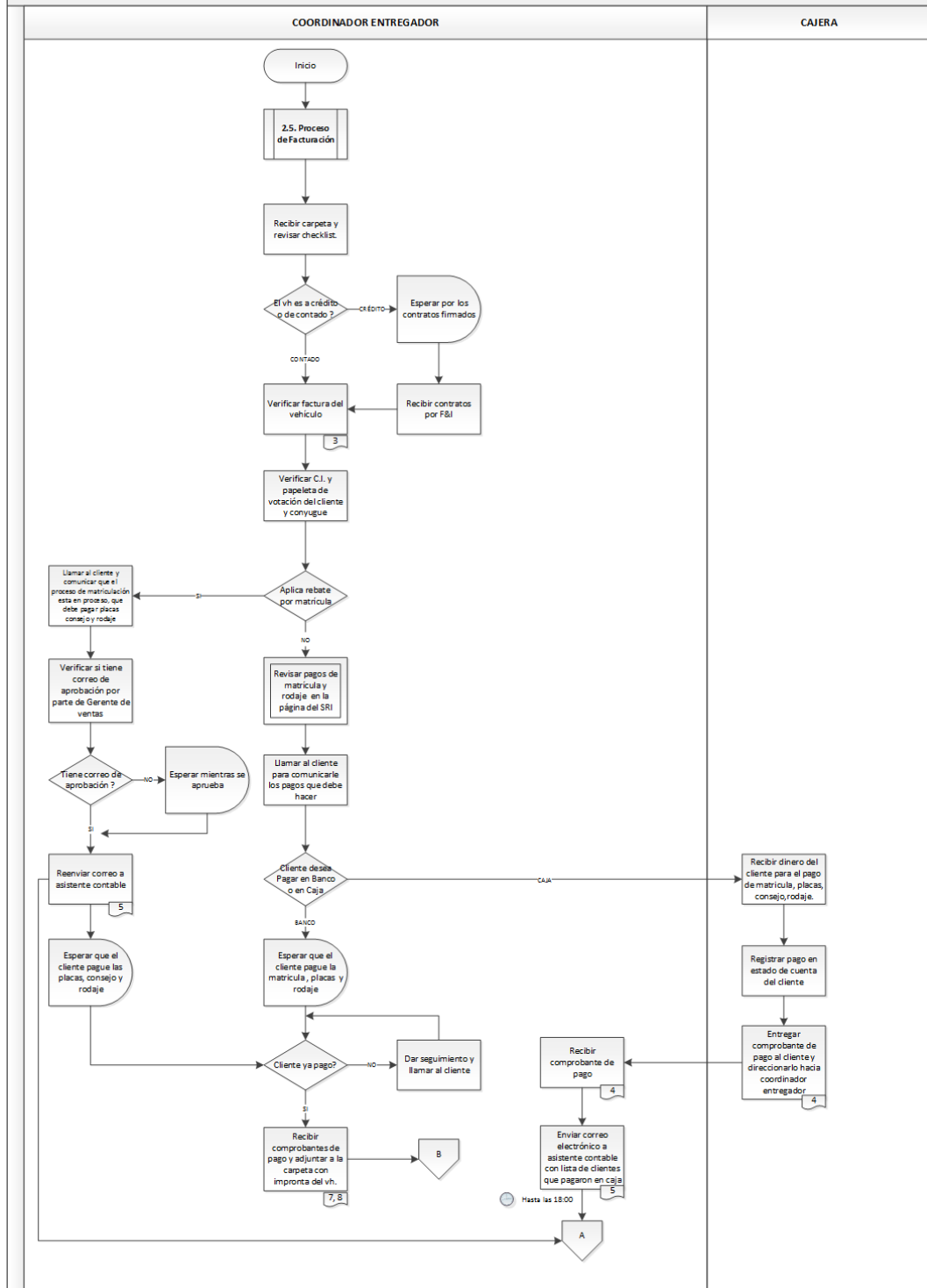
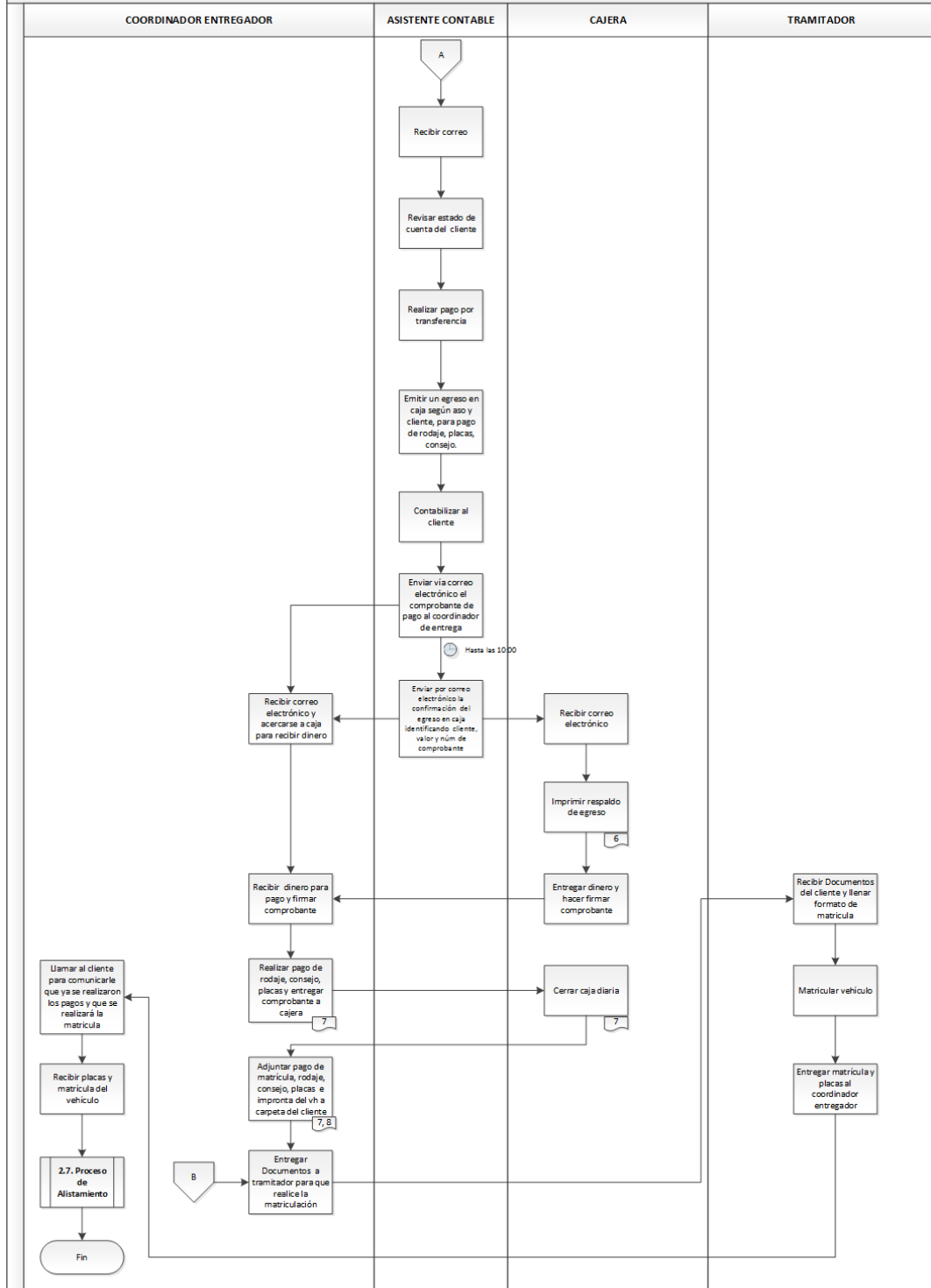





Diagrama del Proceso de Matriculación

Código: 2.6
Fecha: 26/06/2017
Rev: 1
Página: 2 de 2



		AUTOMOTORES DE LA SIERRA			CÓDIGO: 2.6	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			PÁGINAS: 1 de 2	
PROCESO:		Matriculación			FECHA: 26/06/2017	
SUBPROCESO:						
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO (m)	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO
1	Entregar carpeta File del cliente al Coordinador Entregador	Carpeta con todos los documentos especificados en el check list o file del cliente.	Facturadora	diaria	0:20	Agrega valor
2	Recibir carpeta y revisar checklist.	Asignarse que todos los documentos correspondientes al proceso anterior estén en la carpeta verificando con el checklist.	Coordinador Entregador	diaria		Agrega valor
3	El vñ es a crédito o en contado ?			diaria		
4	Cuando el vñ es a crédito			diaria		
5	Esperar por los contratos firmados	Se debe esperar a que el cliente firme los contratos para empezar el proceso de matriculación.	Coordinador Entregador	diaria		Agrega valor
6	Recibir contratos por F&I	Contratos ya firmados por el cliente para empezar el proceso de matriculación.	Coordinador Entregador	diaria		Agrega valor
7	Cuando el vñ es en contado			diaria		Agrega valor
8	Verificar factura del vehículo	Documento que se encuentra en la carpeta file del cliente y necesario de manera obligatoria.	Coordinador Entregador	diaria	2:15	Agrega valor
9	Verificar C.L. y papeleta de votación del cliente y conyugue	Documentos que se encuentran en la carpeta file del cliente y necesarios de manera obligatoria.	Coordinador Entregador	diaria	0:40	Agrega valor
10	Aplica rebate por matrícula ?			diaria		Agrega valor
11	SI			diaria		Agrega valor
12	llamar al cliente y comunicar que el proceso de matriculación esta en proceso, que debe pagar placas consejo y rodaje	Se debe verificar en la página del SRB los montos de placas consejo y rodaje que el cliente debe pagar, seguido a esto se debe comunicar al cliente esta información ya que el rebate aplica solo al monto de matrícula, se debe comunicar al cliente que tiene la posibilidad de pagar personalmente en Banco o si desea que el pago lo realice el concesionario.	Coordinador Entregador	diaria	2:28	Agrega valor
13	Verificar si tiene correo de aprobación por parte de Gerente de ventas	Cuando se efectúa este caso de matrícula por rebate el asesor comercial le comunica a Gerente de ventas, seguido a esto el Gerente de ventas envía un correo a coordinador entregador aprobando la negociación.	Coordinador Entregador	diaria		Agrega valor
14	Tiene correo de aprobación ?			diaria		
15	NO			diaria		
16	Esperar mientras se aprueba	En el caso de haber recibido la carpeta a file del cliente y aún no se tenga la aprobación en el correo electrónico, el coordinador debe comunicarse con el asesor para que agilice el proceso o verifique que sucedió.	Coordinador Entregador	diaria		No agrega valor
17	SI			diaria		
18	Reenviar correo a asistente contable	Se copia el correo a asistente contable para que realice la transferencia. Continuar en actividad 40	Coordinador Entregador	diaria	0:42	No agrega valor
19	Esperar que el cliente pague las placas, consejo y rodaje	Al momento que el cliente ya pago placas, consejo y rodaje debe entregar los comprobantes al coordinador entregador. Continuar en actividad 27	Coordinador Entregador	diaria		No agrega valor
20	Aplica rebate por matrícula			diaria		
21	NO			diaria		
22	Revisar pagos de matrícula y rodaje en la página del SRB	Ingresar en la página del SRB para verificar los montos que el cliente debe cancelar.	Coordinador Entregador	diaria	0:58	Agrega valor
23	llamar al cliente para comunicarle los pagos que debe hacer	Se debe comunicar al cliente los montos que debe cancelar y que tiene la posibilidad de pagar personalmente en Banco o si desea que el pago lo realice el concesionario	Coordinador Entregador	diaria	3:52	Agrega valor
24	Cliente desea Pagar en Banco o en Caja ?			diaria		Agrega valor
25	BANCO			diaria		Agrega valor
26	Esperar que el cliente pague la matrícula, placas y rodaje	Se debe esperar que el cliente entregue los comprobantes de haber realizado el pago.	Coordinador Entregador	diaria		No agrega valor
27	Cliente ya pago ?			diaria		
28	NO			diaria		
29	Dar seguimiento y llamar al cliente	Comunicarse con el cliente para verificar el estado del trámite o por que aún no realiza el pago.	Coordinador Entregador	diaria	<48 horas	No agrega valor
30	Cliente ya pago ?			diaria		
31	SI			diaria		
32	Recibir comprobantes de pago y adjuntar a la carpeta (con impronta del vñ)	Verificar que los pagos estén correctos y adjuntar con la impronta del vehículo a la carpeta del cliente. Continuar en actividad 55	Coordinador Entregador	diaria		Agrega valor
33	Cliente desea Pagar en Banco o en Caja ?			diaria		
34	Caja			diaria		
35	Recibir dinero del cliente para el pago de matrícula, placas, consejo y rodaje.	Caja es la única entidad autorizada para recibir dinero por parte del cliente, En el supuesto caso de que la cajera por error haya ingresado el valor de matrícula en una relación diferente a CIMA, esta deberá solicitar al Dpto de Crédito, efectúe el cambio de relación antes de que se solicite efectuar los pagos	Cajera	diaria		Agrega valor
36	Registrar pago en estado de cuenta del cliente	Se registra el detalle en el estado de cuenta del cliente	Cajera	diaria	2:48	Agrega valor
37	Entregar comprobante de pago al cliente y direccionarlo hacia coordinador entregador	Entregar el comprobante que autorice al coordinador entregador seguir con el proceso de matriculación.	Cajera	diaria		Agrega valor
38	Recibir comprobante de pago	Verificar comprobante para seguir el proceso.	Coordinador Entregador	diaria		Agrega valor
39	Enviar correo electrónico a asistente contable con lista de clientes que pagaron en caja	Si cliente deposito dinero en caja, Coordinador de Entregas enviara hasta las 18:00 al Dpto Contable, efectúe el pago de matrículas de todos los casos, para el siguiente día, aplicando el formato de matriculado	Coordinador Entregador	diaria	0:42	Agrega valor
40	Recibir correo	Recibir correo del coordinador entregador y continuar en actividad 41	Asistente Contable	diaria		Agrega valor

AUTOMOTORES DE LA SIERRA

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCESO:

Matriculación

CÓDIGO: 2.6

PÁGINAS: 2 de 2

SUBPROCESO:

FECHA: 26/06/2017

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO
41	Revisar estado de cuenta del cliente	Carpeta con todos los documentos especificados en el check list o file del cliente	Asistente Contable	Diaria	2:45	Agrega valor
42	Realizar pago por transferencia	Abir la carpeta y buscar la hoja de negociación para identificar si aplica rebate en la matricula, verificar que todos los documentos que se encuentran marcados en el check list del cliente se encuentren en la carpeta, en caso no faltar algún documento necesario la carpeta deberá ser devuelta.	Asistente Contable	Diaria	3:42	Agrega valor
43	Emitir un egreso en caja según aso y cliente, para pago de rodaje, placas, consejo.	Para los pagos de consejo, placas y rodaje, Dpto de Contabilidad emitirá un egreso en caja, según el aso que corresponda y siempre uno por cliente	Asistente Contable	Diaria	1:48	Agrega valor
44	Contabilizar al cliente	Registrar las operaciones económicas realizadas	Asistente Contable	Diaria		Agrega valor
45	Enviar vía correo electrónico el comprobante de pago al coordinador de entrega	Envía comprobantes por correo a cada coordinador máximo hasta las 10:00	Asistente Contable	Diaria	1:48	Agrega valor
46	Enviar por correo electrónico la confirmación del egreso en caja identificando cliente, valor y nóm de comprobante	Identificar siempre cliente, valor y nóm de comprobante	Asistente Contable	Diaria		Agrega valor
47	Recibir correo electrónico y acercarse a caja para recibir dinero	Dirigirse a caja para recibir dinero para pagar placas, rodaje, consejo.	Coordinador Entregador	Diaria	1:15	Agrega valor
48	Recibir correo electrónico	Verificar cliente, valor y nóm de comprobante	Cajera	Diaria		Agrega valor
49	Imprimir respaldo de egreso	Cajera imprime un duplicado del comprobante de egreso	Cajera	Diaria		Agrega valor
50	Entregar dinero y hacer firmar comprobante	Entrega el dinero al Coordinador y toma firma de respaldo en este documento	Cajera	Diaria	45	Agrega valor
51	Recibir dinero para pago y firmar comprobante	Siempre firmar el comprobante	Coordinador Entregador	Diaria		Agrega valor
52	Realizar pago de rodaje, consejo, placas y entregar comprobante a cajera	Coordinador efectuará los pagos y entregará comprobantes dentro del mismo día a fin de que la cajera deje cerrada su caja diaria	Coordinador Entregador	Diaria	45	Agrega valor
53	Cerrar caja diaria	Coordinador efectuará los pagos y entregará comprobantes dentro del mismo día a fin de que la cajera deje cerrada su caja diaria	Cajera	Diaria		Agrega valor
54	Adjuntar pago de matricula, rodaje, consejo, placas e impronta del vñ a carpeta del cliente	Adjuntar documentos para que continúe el proceso de matriculación	Coordinador Entregador	Diaria	0:28	Agrega valor
55	Entregar Documentos a tramitador para que realice la matriculación	En caso de ser una compra de contado se debe entregar la impronta, factura, copia de cédula, pago de placas, rodaje, consejo. En caso de crédito se entregará los mismos documentos más los contratos de reserva.	Coordinador Entregador	Diaria		Agrega valor
56	Recibir documentos del cliente	Recibir carpeta para seguir con proceso de matriculación.	Tramitador	Diaria	0:28	Agrega valor
57	Llenar Formulario de matricula	Se debe llenar el formulario proporcionado por el GAD en el cual van los datos del vehículo y la impronta del mismo	Tramitador	Diaria	5:23	Agrega valor
58	Matricular vehículo	Gestionar matriculación del vehículo.	Tramitador	Diaria	<48 h	Agrega valor
59	Llamar al cliente para comunicarle que ya se realizaron los pagos y que se realizará la matricula	Una vez el tramitador recibió los pagos, el coordinador debe llamar al cliente para notificarle que los pagos de matriculación están en curso, además deberá comunicarle al cliente las condiciones para la entrega del vehículo es decir si tiene contra entrega o valores pendientes que se acentue a cancelar lo más rápido posible.	Coordinador Entregador	Diaria	1:30	Agrega valor
60	Entregar matricula y placas al coordinador entregador	Entregar matricula y placas.	Coordinador Entregador	Diaria	0:10	Agrega valor
61	Recibir placas y matricula del vehículo	Recibir de manera conforme placas y matricula del vehículo para finalizar el proceso.	Coordinador Entregador	Diaria		Agrega valor
64						
65						
66						
67						
68						
69						
70						
71						
72						
73						
74						
75						
76						
77						

AUTOMOTORES DE LA SIERRA

DESCRIPCIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTOS

PROCESO:

Matriculación Livianos

CÓDIGO: 2.6

PÁGINAS: 1 de 1

SUBPROCESO:

FECHA: 26/06/2017

N°	REGISTRO	EMISIÓN		REQUISITOS	RECEPCIÓN	
		PROCESO	CARGO		PROCESO	RECEPTOR
1	<u>File del cliente.</u>	Facturación	Facturadora	El file del cliente debe contener marcado los recuadros correspondientes a cada entidad anterior para poder recibir la carpeta satisfactoriamente, es decir la carpeta debe contener los documentos recopilados por el Asesor, F&I y Facturación según aplique el caso, debe contener las firmas especificadas en el file del cliente.	Matriculación	Coordinador/Entregador
2	<u>Hoja de trabajo y acuerdo</u>	Facturación	Facturadora	Datos del cliente, modelo de vehículo, forma de pago, precio, accesorios, asesor, prueba de manejo, Opción de color de vh, Recepción de vh usado, matrícula, complementarios, entrevista F&I, acuerdo del negocio firma del cliente, gerente de ventas firma autorizada, rebate.	Matriculación	Coordinador/Entregador
3	<u>Factura de vehículo</u>	Facturación	Facturadora	Debe contener Datos de Concesionario, factura, Pagos, formas de pago, información adicional como info de transacción, factura de compra, comentario, subtotal, valor total a pagar.	Matriculación	Coordinador/Entregador
4	<u>Comprobante de caja</u>	Matriculación	Cajera	Debe mantener datos llenos de : lugar y fecha, De quién se recibió, cantidad que se recibe, código, detalle, debe, haber.	Matriculación	Coordinador/Entregador
5	<u>Lista de clientes para pago por transferencia</u>	Matriculación	Coordinador/Entregador		Matriculación	Asistente contable
6	<u>Respaldo de egreso en caja.</u>	Matriculación	Cajera	Debe contener la firma de haber recibido el dinero el coordinador entregador.	Matriculación	Coordinador/Entregador
7	<u>Comprobantes de pago de placas, rodaje, consejo.</u>	Matriculación	Coordinador/Entregador	Nombre de la entidad en donde se pago, propietario, chasis/VIN, valor del pago.	Matriculación	Cajera
8	<u>Impronta del vehículo</u>	Prechequeo y almacenamiento	JeFe PDI	Color de vh, serial de motor num, serial del chasis, serial de placa VIN, firma autorizada.	Matriculación	Coordinador/Entregador



 MANUAL DE PROCESOS  CHEVROLET																														
PROCESO DE ALISTAMIENTO LIVIANOS																														
INDICE GENERAL	DESCRIPCIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Índice • Objetivo • Inicio • Fin • Control de Modificaciones • Registro de Firmas • Diagrama de flujo descriptivo del proceso • Descripción de Actividades • Descripción de Documentación 	PÁGINA 1 1 1 1 1 1 2 4 5																												
	CONTROL DE MODIFICACIONES																													
	CUADRO DE MODIFICACIONES	<table border="1"> <thead> <tr> <th>REVISIÓN N°</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>MOTIVO</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE Y APELLIDO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																						
		REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																							
REGISTRO DE FIRMAS																														
FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>CARGO</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE Y APELLIDO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>REALIZADO POR:</td> <td>AYUDANTE DE PROCESOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>JOSÉ GUEVARA N.</td> <td> </td> </tr> <tr> <td rowspan="3">REVISADO POR:</td> <td>CONTRALOR DE PROCESOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>XAVIER HIDROVO</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>COORDINADOR GMD</td> <td>26/06/2017</td> <td>MIRIAM HARO</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>GERENTE DE NEGOCIOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>YOLANDA JIMENEZ</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>APROBADO POR:</td> <td>GERENTE GENERAL</td> <td>26/06/2017</td> <td>SANTIAGO SEVILLA</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.		REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO		COORDINADOR GMD	26/06/2017	MIRIAM HARO		GERENTE DE NEGOCIOS	26/06/2017	YOLANDA JIMENEZ		APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA		
	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																									
	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.																										
	REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO																										
		COORDINADOR GMD	26/06/2017	MIRIAM HARO																										
GERENTE DE NEGOCIOS		26/06/2017	YOLANDA JIMENEZ																											
APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA																											
MARCO REFERENCIAL																														
OBJETIVO	Optimizar el tiempo y los recursos al momento de alistar un vehículo para tener un cliente totalmente satisfecho.																													
INICIO	Entregar documentos a F&I para verificación de estado de cuenta del cliente																													
FIN	Agendar entrega de vehículo.																													
INDICADORES																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>RESPONSABLES</th> <th>FRECUENCIA</th> <th>CÁLCULO</th> <th>OBJETIVO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo de entrega cortado</td> <td>Coordinador Entregador</td> <td>Mensual</td> <td>$T = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$</td> <td>Máximo 8 días</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de entrega crédito</td> <td>Coordinador Entregador</td> <td>Mensual</td> <td>$T = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$</td> <td>Máximo 22 días</td> </tr> <tr> <td>Reprocesos en lavadas</td> <td>Lavador</td> <td>Diario</td> <td>$RL = \# \text{lavadas no efectivas}$</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td># Llamadas</td> <td>Coordinador Entregador</td> <td>Diario</td> <td>$\# \text{llamadas/cliente}$</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO	Tiempo de entrega cortado	Coordinador Entregador	Mensual	$T = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$	Máximo 8 días	Tiempo de entrega crédito	Coordinador Entregador	Mensual	$T = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$	Máximo 22 días	Reprocesos en lavadas	Lavador	Diario	$RL = \# \text{lavadas no efectivas}$	0	# Llamadas	Coordinador Entregador	Diario	$\# \text{llamadas/cliente}$	3					
INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO																										
Tiempo de entrega cortado	Coordinador Entregador	Mensual	$T = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$	Máximo 8 días																										
Tiempo de entrega crédito	Coordinador Entregador	Mensual	$T = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$	Máximo 22 días																										
Reprocesos en lavadas	Lavador	Diario	$RL = \# \text{lavadas no efectivas}$	0																										
# Llamadas	Coordinador Entregador	Diario	$\# \text{llamadas/cliente}$	3																										
POLÍTICA																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cualquier documento incompleto o no conforme deberá ser devuelto al responsable</td> <td>Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento</td> </tr> <tr> <td>En caso de contra entrega o NC el vehículo no puede ser entregado hasta que se regularicen todos los documentos.</td> <td>Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento</td> </tr> <tr> <td>Descargar diariamente lista de vehículos facturados no entregados.</td> <td>Coordinador Entregador</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Responsable	Cualquier documento incompleto o no conforme deberá ser devuelto al responsable	Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento	En caso de contra entrega o NC el vehículo no puede ser entregado hasta que se regularicen todos los documentos.	Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento	Descargar diariamente lista de vehículos facturados no entregados.	Coordinador Entregador																						
Descripción	Responsable																													
Cualquier documento incompleto o no conforme deberá ser devuelto al responsable	Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento																													
En caso de contra entrega o NC el vehículo no puede ser entregado hasta que se regularicen todos los documentos.	Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento																													
Descargar diariamente lista de vehículos facturados no entregados.	Coordinador Entregador																													



Diagrama del Proceso de Alistamiento Livianos

Código: 2.7
Fecha: 26/06/2017
Rev.: 1
Página: 1 de 2

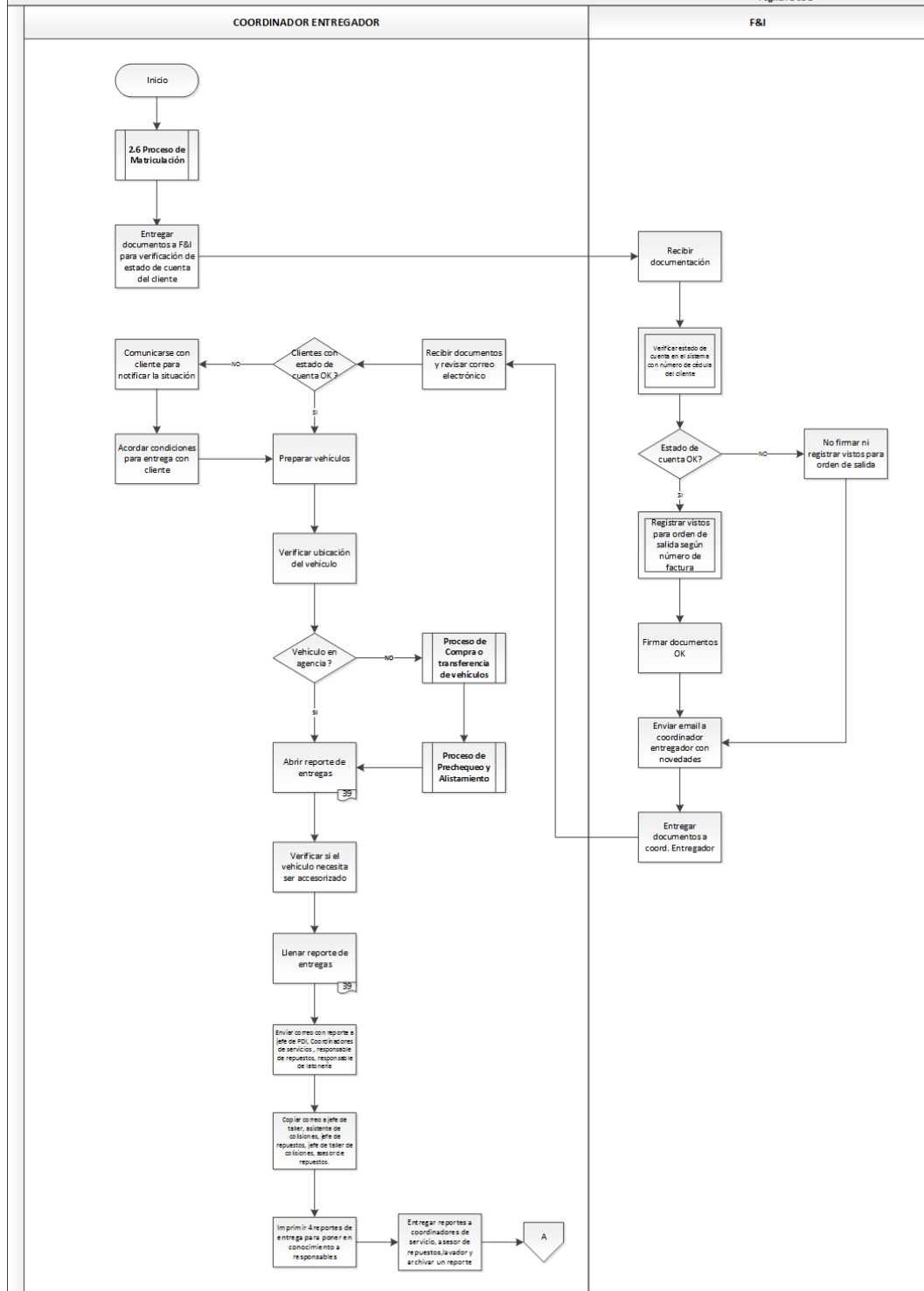
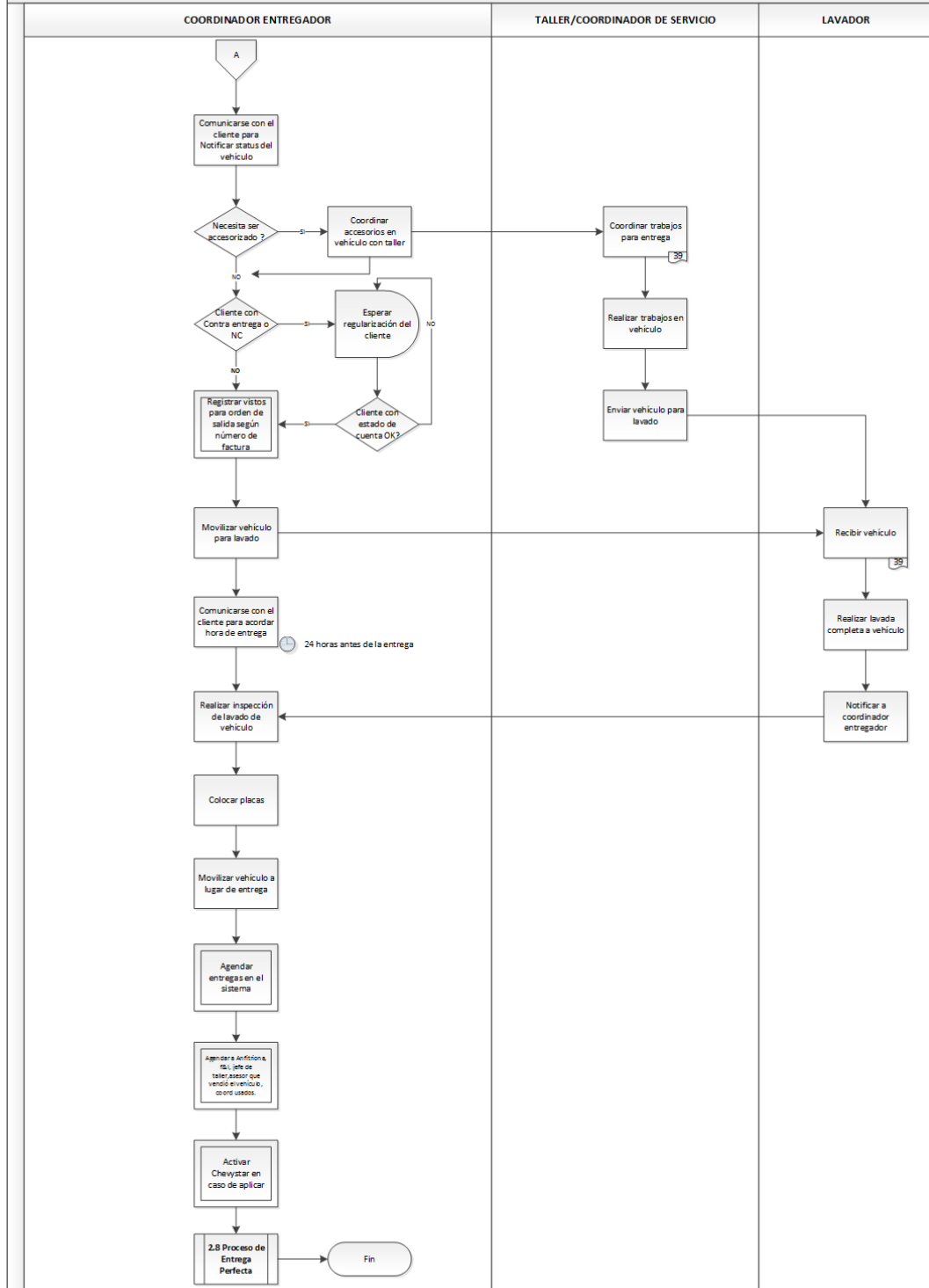




Diagrama del Proceso de Alistamiento Livianos

Código: 2.7
Fecha: 26/06/2017
Rev: 1
Página: 2 de 2



AUTOMOTORES DE LA SIERRA						
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						CÓDIGO: 2.7
PROCESO:	Alistamiento Líneas					PÁGINAS: 1 de 1
SUBPROCESO:						FECHA: 26/06/2017
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO (min)	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO
1	Entregar documentos a F&I para verificación de estado de cuenta del cliente	Se entrega el file del cliente para que F&I analice el estado de cuenta del cliente, saber si todo está en orden para que pueda realizar la entrega o si al cliente le hacen falta pagos.	Coord. Entregador	Diaria	0:25	Agrega valor
2	Recibir documentación	Recibe el file del cliente	F&I	Diaria	1:46	Agrega valor
3	Verificar estado de cuenta en el sistema con número de cédula del cliente	Verificar si todo está en orden para que el coord. entregador pueda realizar la entrega o si al cliente le hacen falta pagos.	F&I	Diaria		Agrega valor
4	Estado de cuenta OK?	En caso de no estar en orden, se desuelve los documentos al coord. entregador y se le envía un mail detallando los faltantes.	F&I	Diaria		Agrega valor
5	Registrar vistos para orden de salida según número de factura	Se registran los vistos en lairo, únicamente en los campos de F&I que ameriten.	F&I	Diaria		Agrega valor
6	Firmar documentos OK	Firmar los documentos correspondientes a F&I que necesiten alguna firma.	F&I	Diaria	1:12	Agrega valor
7	Enviar email a coordinador entregador con novedades	En caso de existir novedades o no, F&I detalla la revisión de documentos y el ingreso de vistos en el sistema.	F&I	Diaria		Agrega valor
8	Entregar documentos a coord. Entregador	Entregar file al coord. Entregador.	F&I	Diaria		Agrega valor
9	Recibir documentos y revisar correo electrónico	Revisar novedades registradas por F&I	Coord. Entregador	Diaria	0:45	Agrega valor
10	Clientes con estado de cuenta OK? (NO)		Entregador			Agrega valor
11	Comunicarse con cliente para notificar la situación	Llamar al cliente para notificar novedades encontradas y necesarias para la entrega	Coord. Entregador	Diaria	3:15	Agrega valor
12	Acordar condiciones para entrega con cliente	En caso de existir contra entrega o letra de cambio, pagos pendientes o documentos pendientes.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
13	Clientes con estado de cuenta OK? (SI)		Entregador			Agrega valor
14	Preparar vehículos	Se inicia la preparación del vehículo.	Coord. Entregador	Diaria	1:48	Agrega valor
15	Verificar ubicación del vehículo	Identificar si el lugar en donde está físicamente el vehículo	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
16	Vehículo en agencia? (NO)	Comunicarse con jefe de PDI para solicitar vehículo y traslado a la agencia.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
17	Vehículo en agencia? (SI)		Entregador			Agrega valor
18	Abrir reporte de entregas	Reporte de control manejado en excel	Coord. Entregador	Diaria	0:27	Agrega valor
19	Verificar si el vehículo necesita ser accessorizado	Revisar en la factura del vehículo	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
20	Llenar reporte de entregas	Se llena el reporte de entregas con los datos encontrados del negocio del vehículo, accesorios, día estimado de entrega, trabajos a realizar.	Coord. Entregador	Diaria	2:30	Agrega valor
21	Enviar correo electrónico para alistamiento	Enviar correo con reporte a jefe de PDI, Coordinadores de servicios, responsable de repuestos, responsable de Inonesia, Copier como a jefe de taller, asistente de colisiones, jefe de repuestos, jefe de taller de colisiones, asesor de repuestos.	Coord. Entregador	Diaria	0:35	Agrega valor
22	Imprimir 4 reportes de entrega para poner en conocimiento a responsables	Entregar reportes a coordinadores de servicio, asesor de repuestos, lavador y archivar un reporte	Coord. Entregador	Diaria	1:48	Agrega valor
23	Comunicarse con el cliente para Notificar status del vehículo	Llamar al cliente e informar que su vehículo está en proceso de alistamiento para entregar el vehículo.	Coord. Entregador	Diaria	1:15	Agrega valor
24	Necesita ser accessorizado? (SI)		Coord. Entregador			Agrega valor
25	Coordinar accesorios en vehículo con taller	Coordinar los trabajos con el jefe de taller, el coord. Entregador al entregar el reporte de entregas al jefe de taller agenda la fecha en que se debe entregar el vehículo, por lo tanto el jefe de taller organiza su agenda para realizar los trabajos, realizado esto se revisa si el cliente tiene todo realizado.	Coord. Entregador	Diaria	<48h	Agrega valor
26	Enviar vehículo para lavado	Una vez accessorizado se envía el vehículo para ser lavado. (Seguir proceso en actividad 33)	Jefe de taller	Diaria	<24h	Agrega valor
27	Necesita ser accessorizado? (NO)			Diaria		Agrega valor
28	Cliente con Contra entrega o NC? (SI)			Diaria		Agrega valor
29	Esperar regularización del cliente	Al llamar al cliente se le recuerda las condiciones del negocio, de los pagos que debe estar en regla para que el vehículo pueda ser entregado.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
30	Cliente con Contra entrega o NC? (NO)		Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
31	Registrar vistos para orden de salida según número de factura	Una vez con todo regularizado F&I y el coordinador entregador deben registrar los vistos correspondientes en el sistema para poder generar la orden de salida del vehículo	Coord. Entregador	Diaria	1:12	Agrega valor
32	Movilizar vehículo para lavado	Se lleva el vehículo al área de lavado y se coordina el tiempo de entrega con el lavador.	Coord. Entregador	Diaria	5	Agrega valor
33	Recibir vehículo	Recibe el vehículo que va a lavarse para entregar	Lavador	Diaria	60	Agrega valor
34	Realizar lavada completa a vehículo	Revisar detalle de lavada en documentos de taller	Lavador	Diaria		Agrega valor
35	Notificar a coordinador entregador	Comunicar al coordinador una vez que el vehículo está lavado por completo	Lavador	Diaria	3:15	Agrega valor
36	Comunicarse con el cliente para acordar hora de entrega	Llamar al cliente para acordar fecha y hora de entrega.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
37	Realizar inspección de lavado de vehículo	Verificar que el lavado esté impecable, revisar vidrios, taca gasol en la vista general del vehículo	Coord. Entregador	Diaria	0:25	Agrega valor
38	Colocar placas	Colocar placas en vehículo	Entregador	Diaria		Agrega valor
39	Movilizar vehículo a lugar de entrega	Llevar el vehículo a la zona de entrega perfecta	Coord. Entregador	Diaria	5:20	Agrega valor
40	Agendar entregas en el sistema	Agendar entrega del vehículo en lairo	Coord. Entregador	Diaria	3	Agrega valor
41	Agendar a Asistencia, F&I, jefe de taller, asesor que vendió el vehículo, coordinados.	Poner en conocimiento de la entrega mediante la agenda	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor



 MANUAL DE PROCESOS 																														
PROCESO DE ENTREGA PERFECTA LIVIANOS																														
INDICE GENERAL	DESCRIPCIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Índice • Objetivo • Inicio • Fin • Control de Modificaciones • Registro de Firmas • Diagrama de flujo descriptivo del proceso • Descripción de Actividades • Descripción de Documentación 	PÁGINA 1 1 1 1 1 1 2 4 5																												
	CONTROL DE MODIFICACIONES																													
	CUADRO DE MODIFICACIONES	<table border="1"> <thead> <tr> <th>REVISIÓN N°</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>MOTIVO</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE Y APELLIDO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																						
		REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																							
REGISTRO DE FIRMAS																														
FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>CARGO</th> <th>FECHA</th> <th>NOMBRE Y APELLIDO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>REALIZADO POR:</td> <td>AYUDANTE DE PROCESOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>JOSÉ GUEVARA N.</td> <td> </td> </tr> <tr> <td rowspan="3">REVISADO POR:</td> <td>CONTRALOR DE PROCESOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>XAVIER HIDROVO</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>COORDINADOR GMD</td> <td>26/06/2017</td> <td>MIRIAM HARO</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>GERENTE DE NEGOCIOS</td> <td>26/06/2017</td> <td>YOLANDA JIMENEZ</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>APROBADO POR:</td> <td>GERENTE GENERAL</td> <td>26/06/2017</td> <td>SANTIAGO SEVILLA</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.		REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO		COORDINADOR GMD	26/06/2017	MIRIAM HARO		GERENTE DE NEGOCIOS	26/06/2017	YOLANDA JIMENEZ		APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA		
	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA																									
	REALIZADO POR:	AYUDANTE DE PROCESOS	26/06/2017	JOSÉ GUEVARA N.																										
	REVISADO POR:	CONTRALOR DE PROCESOS	26/06/2017	XAVIER HIDROVO																										
		COORDINADOR GMD	26/06/2017	MIRIAM HARO																										
GERENTE DE NEGOCIOS		26/06/2017	YOLANDA JIMENEZ																											
APROBADO POR:	GERENTE GENERAL	26/06/2017	SANTIAGO SEVILLA																											
MARCO REFERENCIAL																														
OBJETIVO	Optimizar el tiempo y los recursos al momento de entregar un vehículo nuevo																													
INICIO	Adjuntar Matrícula, placas y revisión a carpeta file del cliente																													
FIN	Despedir al cliente según script																													
INDICADORES																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>RESPONSABLES</th> <th>FRECUENCIA</th> <th>CÁLCULO</th> <th>OBJETIVO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo de entrega cortado</td> <td>Coordinador Entregador</td> <td>Mensual</td> <td>$TE = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$</td> <td>Máximo 8 días</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de entrega crédito</td> <td>Coordinador Entregador</td> <td>Mensual</td> <td>$TE = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$</td> <td>Máximo 22 días</td> </tr> <tr> <td>Reprocesos en lavadas</td> <td>Lavador</td> <td>Diario</td> <td>$RL = \# \text{lavadas no efectivas}$</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td># Uamadas</td> <td>Coordinador Entregador</td> <td>Diario</td> <td>$\# \text{llamadas/cliente}$</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO	Tiempo de entrega cortado	Coordinador Entregador	Mensual	$TE = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$	Máximo 8 días	Tiempo de entrega crédito	Coordinador Entregador	Mensual	$TE = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$	Máximo 22 días	Reprocesos en lavadas	Lavador	Diario	$RL = \# \text{lavadas no efectivas}$	0	# Uamadas	Coordinador Entregador	Diario	$\# \text{llamadas/cliente}$						
INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO																										
Tiempo de entrega cortado	Coordinador Entregador	Mensual	$TE = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$	Máximo 8 días																										
Tiempo de entrega crédito	Coordinador Entregador	Mensual	$TE = \text{Fecha de entrega} - \text{Fecha de facturación}$	Máximo 22 días																										
Reprocesos en lavadas	Lavador	Diario	$RL = \# \text{lavadas no efectivas}$	0																										
# Uamadas	Coordinador Entregador	Diario	$\# \text{llamadas/cliente}$																											
POLÍTICA																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cualquier documento incompleto o no conforme deberá ser devuelto al responsable</td> <td>Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento</td> </tr> <tr> <td>En caso de contra entrega o NC el vehículo no puede ser entregado hasta que se regularicen todos los documentos.</td> <td>Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento</td> </tr> <tr> <td>Descargar diariamente lista de vehículos facturados no entregados.</td> <td>Coordinador Entregador</td> </tr> <tr> <td>El vehículo debe estar en el lugar designado para la entrega por lo menos 1 hora antes.</td> <td>Coordinador Entregador</td> </tr> <tr> <td>El vehículo debe contener mínimo ¼ de tanque de combustible para la entrega</td> <td>Coordinador Entregador/ Jefe PDI</td> </tr> <tr> <td>Las fotografías de las entregas de vehículos deben enviarse en un archivo digital a la asistente de mercadeo, con el total de entregas semanales.</td> <td>Coordinador Entregador/ Anfitrión</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Responsable	Cualquier documento incompleto o no conforme deberá ser devuelto al responsable	Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento	En caso de contra entrega o NC el vehículo no puede ser entregado hasta que se regularicen todos los documentos.	Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento	Descargar diariamente lista de vehículos facturados no entregados.	Coordinador Entregador	El vehículo debe estar en el lugar designado para la entrega por lo menos 1 hora antes.	Coordinador Entregador	El vehículo debe contener mínimo ¼ de tanque de combustible para la entrega	Coordinador Entregador/ Jefe PDI	Las fotografías de las entregas de vehículos deben enviarse en un archivo digital a la asistente de mercadeo, con el total de entregas semanales.	Coordinador Entregador/ Anfitrión																
Descripción	Responsable																													
Cualquier documento incompleto o no conforme deberá ser devuelto al responsable	Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento																													
En caso de contra entrega o NC el vehículo no puede ser entregado hasta que se regularicen todos los documentos.	Coordinador Entregador/ F&I/ Oficial de cumplimiento																													
Descargar diariamente lista de vehículos facturados no entregados.	Coordinador Entregador																													
El vehículo debe estar en el lugar designado para la entrega por lo menos 1 hora antes.	Coordinador Entregador																													
El vehículo debe contener mínimo ¼ de tanque de combustible para la entrega	Coordinador Entregador/ Jefe PDI																													
Las fotografías de las entregas de vehículos deben enviarse en un archivo digital a la asistente de mercadeo, con el total de entregas semanales.	Coordinador Entregador/ Anfitrión																													



Diagrama del Proceso de Entrega Perfecta Livianos

Código: 2.8
Fecha: 26/06/2017
Rev.: 1
Página: 1 de 2

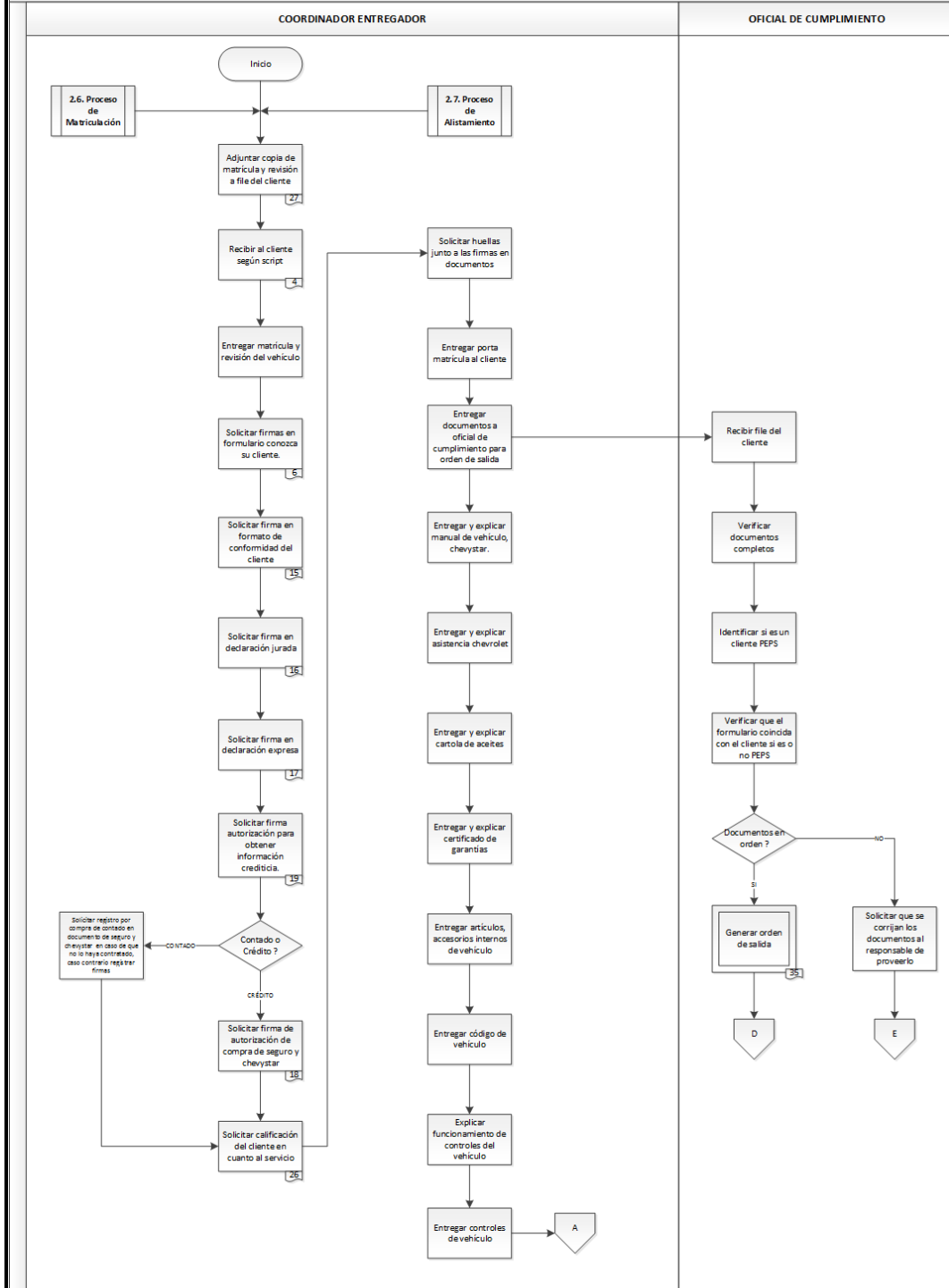
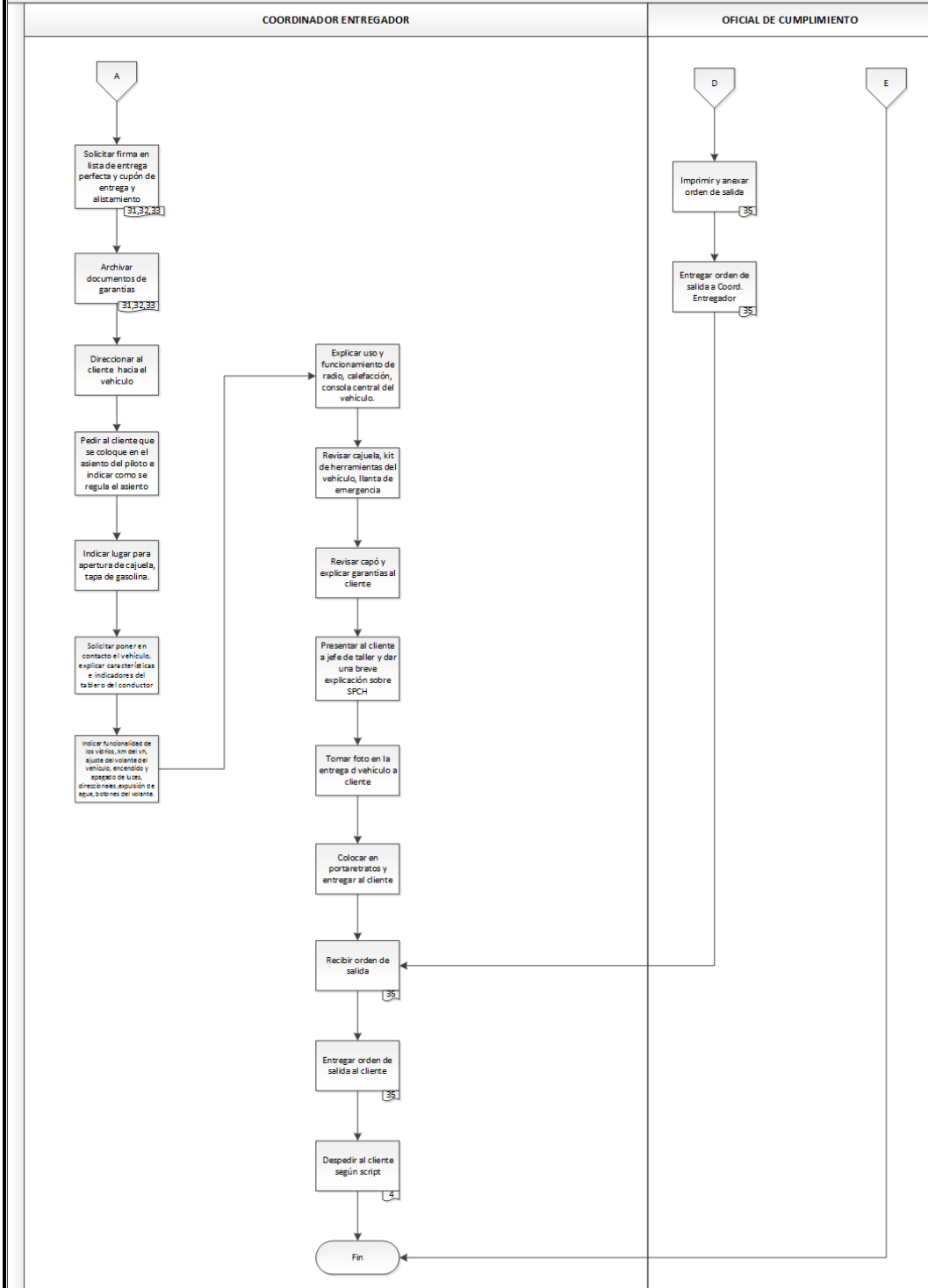





Diagrama del Proceso de Entrega Perfecta Livianos

Código: 2.8
Fecha: 26/06/2017
Rev.: 1
Página: 2 de 2



		AUTOMOTORES DE LA SIERRA			CÓDIGO: 2.8	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			PÁGINAS: 1 de 1	
PROCESO:		Entrega Perfecta Límites			FECHA: 26/06/2017	
SUBPROCESO:						
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO (min)	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO
1	Adjuntar copia de matrícula y revisión a file del cliente.	Se adjunta una copia a la carpeta del cliente	Coord. Entregador	Diaria	0:10	Agrega valor
2	Recibir al cliente según script	Utilizar el script proporcionado	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
3	Entregar matrícula y revisión del vehículo	Se entrega los documentos al cliente	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
4	Solicitar firmas en documentos, cliente y conyuge	Solicitar firmas en : formulario conoza se cliente, formato de conformidad del cliente, declaración jurada, declaración expresa, autorización para obtener información crediticia,	Coord. Entregador	Diaria	4:13	Agrega valor
5	Contable o Crédito ? (CONTADO)		Entregador	Diaria		Agrega valor
6	Solicitar registro por compra de contado	Se solicita en documento de seguro y cheystar en caso de que no lo haya contratado, caso contrario registrar firmas (Continuar en actividad 9)	Coord. Entregador	Diaria	0:15	Agrega valor
7	Contable o Crédito ? (CRÉDITO)		Entregador	Diaria		Agrega valor
8	Solicitar firma de autorización de compra de seguro y cheystar	Se solicita al cliente su firma	Coord. Entregador	Diaria	0:45	Agrega valor
9	Solicitar calificación del cliente en cuanto al servicio	Se le pide que llene el formulario de encuesta CSI, la cual se adjunta al file del cliente una vez llena.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
10	Solicitar huellas junto a las firmas en documentos, cliente y conyuge	Se le pide al cliente que coloque su huella junto a cada una de las firmas que realicó.	Coord. Entregador		2:08	Agrega valor
11	Entregar porta matrícula al cliente	Entregar estuche para matrícula	Coord. Entregador	Diaria	0:05	Agrega valor
12	Entregar documentos a oficial de cumplimiento para orden de salida	Se entrega la carpeta file del cliente para que la UAF emita la orden de salida n caso de estar todo en orden , caso contrario no se emitirá la orden de salida.	Coord. Entregador	Diaria	0:10	Agrega valor
13	Recibir file del cliente	Revisar que todos los documentos estén en orden para poder emitir la orden de salida	UAF	Diaria		Agrega valor
14	Verificar documentos completos		UAF	Diaria		Agrega valor
15	Identificar si es un cliente PEPS	Verificar en el sistema si es un cliente PEPS	UAF	Diaria	5:03	Agrega valor
16	Verificar que el formulario coincida con el cliente si eso no PEPS	Verificar que el formulario coincida con el cliente si es o no PEPS	UAF	Diaria		Agrega valor
17	Documentos en orden ? (NO)		UAF	Diaria		Agrega valor
18	Solicitar que se corrijan los documentos al responsable de proveerlo	Se devuelven los documentos al coordinador y no se emite la orden de salida hasta que los documentos no estén en regla.	UAF	Diaria		Agrega valor
19	Documentos en orden ? (SI)		UAF	Diaria		Agrega valor
20	Generar orden de salida	Se imprime la orden de salida para el vehículo, se entrega al coord entregador.	UAF	Diaria	2:40	Agrega valor
21	Entregar y explicar manual de vehiculo, chevrolet.	Se entrega el manual físico y se le explica todas las utilidades del mismo, los ítems que puede encontrar en el manual y su funcionalidad.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
22	Entregar y explicar asistencia chevrolet	Se explica los beneficios de la asistencia chevrolet	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
23	Entregar y explicar cartola de aceites	Se explica el aceite recomendado por el concesionario y cada cuanto debe ser cambiado, además del registro del mismo en la cartola.	Coord. Entregador	Diaria	4:31	Agrega valor
24	Entregar y explicar certificado de garantías	Se entrega el certificado de garantías y se explica el uso y aplicación del mismo.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
25	Entregar artículos, accesorios internos de vehículo	Se entrega cenicero, radio, cualquier accesorio interno del vehículo que sea el caso.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
26	Entregar código de vehículo	Se le da el código de los controles para el vehículo al cliente, y se le explica que es un código único.	Coord. Entregador	Diaria	3:35	Agrega valor
27	Explicar funcionamiento de controles del vehículo	Se indica al cliente como abrir cerrar el vehiculo con el uso del código y los controles, que reconocen los sonidos cuando se introduce bien o mal el código.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
28	Entregar controles de vehículo	Se entrega los dos controles,	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
29	Solicitar firma en lista de entrega perfecta y cupón de entrega y alistamiento	Se solicita la firma en el documento así (check list) que viene de PDI con el vehículo.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor
30	Archivar documentos de garantías	Se archiva check list de PDI, cupón de garantías, revisión de batería	Coord. Entregador	Diaria	1	Agrega valor
31	Direccionar al cliente hacia el vehículo	Invitar al cliente a la zona de entrega	Entregador	Diaria		Agrega valor
32	Pedir al cliente que se colque en el asiento del piloto e indicar como se regula el asiento	Indicar y hacer que el cliente regule el asiento a su comodidad	Coord. Entregador	Diaria	1:37	Agrega valor
33	Indicar lugar para apertura de cajuela, tapa de gasolina.	Indicar mecanismo para abrir cajuela y hacer que la abra.	Lavador	Diaria	0:10	Agrega valor
34	Solicitar poner en contacto el vehiculo, explicar características e indicadores del tablero del conductor	Solicitar que gire las llaves para poner en contacto el vehiculo y explicar características de tablero.	Lavador	Diaria	1:15	Agrega valor
35	Indicar funcionalidad de los vidrios, luz del vlt, ajuste del volante del vehiculo, encendido y apagado de luces, direccionales, expulsión de agua, botones del volante.	Indicar funcionalidad y hacer que lo aplique el cliente, en los vidrios, luz del vlt, ajuste del volante del vehiculo, encendido y apagado de luces, direccionales, expulsión de agua, botones del volante.	Lavador	Diaria	3	Agrega valor
36	Explicar uso y funcionamiento de radio, calefacción, consola central del vehiculo.	Hacer que el cliente pruebe y accione, calefacción y radio	Coord. Entregador	Diaria	4:36	Agrega valor
37	Revisar cajuela, kit de herramientas del vehiculo, llanta de emergencia	Llevar al cliente hacia la zona en donde pueda verificar kit de herramientas del vehiculo, llanta de emergencia	Coord. Entregador	Diaria	2:36	Agrega valor
38	Revisar capó y explicar garantías al cliente	Llevar al cliente hacia el capó para explicar características y garantías.	Coord. Entregador	Diaria	2:30	Agrega valor
39	Presentar al cliente a jefe de taller y dar una breve explicación sobre SPCH	Presentar al cliente con el jefe de taller	Coord. Entregador	Diaria	2:15	Agrega valor
40	Entregar orden de salida al cliente	Se entrega la orden de salida del vehículo al cliente	Coord. Entregador	Diaria	0:15	Agrega valor
41	Despedir al cliente según script	Despedir al cliente según el script.	Coord. Entregador	Diaria		Agrega valor

AUTOMOTORES DE LA SIERRA						
DESCRIPCIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTOS						CÓDIGO: 2.8
PROCESO:			Entrega Perfecta Livianos		PÁGINAS: 1 de 1	
SUBPROCESO:					FECHA: 26/06/2017	
N°	REGISTRO	EMISIÓN		REQUISITOS	RECEPCIÓN	
		PROCESO	CARGO		PROCESO	RECEPIDOR
4	<u>scrip</u>	Entrega Perfecta	Dpto. Calidad GMD	Script coordinador entregador	Entrega Perfecta	Coord. Entregador
6	<u>Formulario Conozca a su cliente</u>	Solicitud y Aprobación	Asesor comercial	Datos personales del cliente, información de domicilio, información laboral, información económica, Declaración PEP, firma del cliente, firma de asesor.	Entrega Perfecta	Coordinador Entregador
15	<u>Declaración de conformidad</u>	Facturación	Facturadora	Propietario, Dirección, ciudad, teléfono, modelo, tipo, clase, color, motor, chasis, factura, fecha de venta.	Entrega Perfecta	Coordinador Entregador
16	<u>Declaración juramentada</u>	Facturación	Facturadora	#Factura, nombre y RUC del cliente, modelo de vehículo, chasis, año, en donde fue adquirido, firma del cliente, fecha, extras.	Entrega Perfecta	Coordinador Entregador
17	<u>Declaración expresa y aceptación de plazos</u>	Facturación	Facturadora	#Factura, nombre y RUC del cliente, modelo de vehículo, chasis, año, en donde fue adquirido, firma del cliente, fecha	Entrega Perfecta	Coordinador Entregador
18	<u>Autorización para contratación de seguros</u>	Facturación	Facturadora	#Factura, RUC, Marca, clase, tipo, modelo, color, año, cilindraje, motor, chasis, fecha, firma, Ruc, cargo de comprador.	Entrega Perfecta	Coordinador Entregador
19	<u>Autorización para obtener la información crediticia</u>	Facturación	Facturadora	#Factura, cédula, nombre del cliente, firma de cliente.	Entrega Perfecta	Coordinador Entregador
20	<u>Autorización dispositivo rastreo vehicular</u>	Facturación	Facturadora	#Factura, nombre y RUC del cliente, modelo de vehículo, chasis, año, en donde fue adquirido, firma del cliente	Entrega Perfecta	Coordinador Entregador
26	<u>Encuesta de Satisfacción CSI</u>	Entrega Perfecta	Dpto. Calidad GMD	Leyenda de calificación, preguntas, de encuesta, firma	Entrega Perfecta	Coord. Entregador
27	<u>Copia de matrícula</u>	Entrega Perfecta	Coord. Entregador	Copia de matrícula, copia de placas.	Entrega Perfecta	Coord. Entregador
31	<u>Cupón de alistamiento - Garantía</u>	Prechequeo y Alistamiento	Jefe PDI		Entrega Perfecta	Coord. Entregador
32	<u>Cupón de entrega</u>	Prechequeo y Alistamiento	Jefe PDI	Fecha, dueño del vehículo, VIN, modelo, check list lleno,	Entrega Perfecta	Coord. Entregador
33	<u>Check list Batería</u>	Prechequeo y Alistamiento	Jefe PDI	Estado de la batería, fecha de revisión	Entrega Perfecta	Coord. Entregador
35	<u>Orden de Salida de vehículo</u>	Entrega Perfecta	UAF	Nombre de cliente, Modelo de vh, color, #VIN, Tipo de venta, #Factura, Fecha de emisión, Certificación de Asistente de crédito y negocios, facturadora, entregador de vehículos.	Entrega Perfecta	Coord. Entregador

Resultados Esperados

Con esta propuesta se pretende tener de manera gráfica y detallada el proceso productivo lo que es beneficioso para la empresa al darle un enfoque del acompañamiento total del proceso con el cliente, desde su llegada al concesionario hasta la entrega en perfectas condiciones del vehículo adquirido, la estandarización del proceso de venta de vehículos livianos es una herramienta para el personal administrativo, comercial y operativo de la empresa, desarrollándose en base al modelo de excelencia en ventas para optimizar la calidad de atención y lograr fidelizar al cliente respecto a los servicios.

Mejorar tiempos al reducir reprocesos ocasionados por el desconocimiento parcial de las condiciones para el flujo adecuado del proceso, es decir doble trabajo en llenar documentación, inspección de trabajo no relacionado con el puesto, movimientos innecesarios que repercutan en abandono del puesto de trabajo, además se espera mejorar la comunicación entre las áreas involucradas creando el sentido de responsabilidad de sus actividades al conocer el alcance y el valor que representa cada una de ellas para la calidad esperada.

Con base en la mejora continua el manual funcionará como herramienta para medir y controlar de manera más precisa el desempeño del personal ya que se establecen indicadores para la eficiencia y tiempos de respuesta en el proceso claramente definidos con un responsable y con una frecuencia de cumplimiento, así entonces se podrá conocer el estado actual de sus actividades e ir recopilando un histórico de datos para evaluaciones futuras.

Mediante el uso del manual se logrará utilizar adecuadamente los recursos proporcionados por la empresa, al estandarizar el proceso se indica lineamientos para el manejo de documentos, por esta razón se espera no tener malas prácticas por equivocaciones al ser llenados o por fallas en el mismo teniendo que regresar a puntos anteriores del proceso, aunque no represente un impacto de gran magnitud con este aporte el proceso se puede volver más amigable al medio ambiente.

Al reducir actividades que no agregan valor, se habla de reducir aquellas que están representando uso de tiempo innecesario dentro del proceso, por consecuente se produce cuellos de botella, es entonces que la principal función de este manual al estandarizar los procesos es crear un lineamiento con actividades ordenadas que promuevan el correcto desempeño de las mismas, provocando la satisfacción del cliente tanto interno como externo, además que se dará libre o fácil acceso a la información gráfica y descriptiva del proceso.

Cronograma de Actividades

Tabla N° 8 Cronograma de Actividades

Tiempo	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades																				
Socialización del proyecto con Directivos	x	x	x																	
Entrega de mapa de Procesos de la empresa				x																
Entrega del manual de procesos a Directivos					x	x	x	x	x	x	x	x								
Socialización y entrega de Manual de Procesos a personal operativo													x	x	x	x	x			
Control de cumplimiento de procesos y Retroalimentación																	x	x		
Puesta en marcha de la propuesta																			x	x

Fuente : Investigación Directa
 Elaborado por : José David Guevara Nolivos

Análisis de Costos

Para el desarrollo del Manual de Procesos de venta de vehículos livianos de Automotores de la Sierra S.A. se establece la siguiente inversión :

Tabla N° 9 Análisis de Costos

Costo de la Propuesta			
Descripción	Precio Unitario en Dólares (\$)	Cantidad (Unidades)	Precio total en dólares (\$)
Desarrollo de la propuesta <ul style="list-style-type: none">• Manual de Procesos	1600,00	1	1600,00
Manual (Material Físico) <ul style="list-style-type: none">• Resma de A4• Impresiones• Estuches para procesos	30	5	150
Transporte	15	5	75
Socialización	3	3	9
Imprevistos	36	1	36
Total			1870

Fuente : Automotores de la Sierra S.A.
Elaborado por : José David Guevara Nolivos

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones :

- Una vez analizada la situación actual de los procesos del servicio de venta de vehículos livianos de la empresa Automotores de la Sierra S.A, se concluye que no se cuenta con un manual de procesos y por lo tanto no están estandarizados, las actividades son realizadas mediante el conocimiento o experiencia de cada responsable más no por una capacitación o inducción para la realización de las mismas, siendo así una de las principales causas en los reprocesos lo cual muchas veces provoca improvisación y esto a la vez podría representar costos para la empresa.
- En base al Diagrama de Pareto observado en la figura 5 referente al análisis de valor agregado, se concluye que los procesos de Negociación, Matriculación, Solicitud y Aprobación, Tráfico y Entrega Perfecta son críticos en la cadena de valor de modo que estos procesos podrían ser causantes del 80% de los problemas generados por demoras en la venta de vehículos livianos.
- Una vez analizados los procesos de Negociación, Solicitud y Aprobación, se observa un índice de valor agregado de 48% y 56% respectivamente producto e actividades operativas por inspecciones, ingreso y confirmación de datos del

- cliente al sistema, se concluye que pueden ser actividades beneficiosas para la empresa siempre y cuando se las realice en un tiempo corto caso contrario pueden traducirse en tiempo perdido para el cliente.
- Al analizar el proceso de Matriculación el cual tiene un índice de 54% y el proceso de Entrega Perfecta con un índice de 63%, se ha identificado que la causa común en la pérdida de valor agregado en los dos procesos son las demoras generadas por el mal manejo de documentación por parte del coordinador de entrega como responsable de ambos procesos, lo cual significa doble trabajo para las áreas relacionadas con estos procesos.

Recomendaciones :

- Se recomienda la aplicación tácita del manual para mejorar la situación actual en los procesos de la empresa, de modo que se pueda reducir las principales causas en los reprocesos por falta de estandarización y conocimiento de las actividades.
- Es necesario enfocarse en los pocos vitales encontrados en los procesos críticos de la cadena de valor para solucionar el 80% de las posibles causas que están representando una pérdida de valor agregado dentro del servicio de venta que ofrece la empresa.
- El proceso de Negociación puede mejorarse al agregar actividades de negociación directas con el jefe de ventas, además si se logra disminuir tiempo en actividades operativas en el sistema se podría conseguir un índice de valor agregado de 65% en el proceso.
- La verificación de información crediticia debería realizarse en el departamento de crédito propio de la empresa, de modo que reduciría una gran carga operativa para F&I, a la vez si dentro del proceso de Solicitud y Aprobación el asesor comercial ofrece una retroalimentación del negocio al presentar al cliente, se podría

disminuir tiempo al momento de comprender el negocio por F&I por lo tanto se podría conseguir un índice de valor agregado de 76% en el proceso.

- Dentro del proceso de Matriculación si todos los pagos los realiza directamente el cliente se podría reducir totalmente la carga operativa de transacciones para el departamento de contabilidad con respecto al proceso, en caso de que los pagos se realicen por medio del concesionario el coordinador de entrega debería mantener comunicación directa con el cliente informándole el día que se realizaron los pagos y el día que el vehículo será matriculado.
- Es importante que el coordinador de entrega tenga un estricto control de los documentos que maneja y que al agendar la entrega de vehículos todos los documentos estén regularizados y aprobados para que al momento de emitir la orden de salida del vehículo no se presenten reprocesos.
- Se recomienda realizar capacitaciones al personal para facilitar el cumplimiento del manual de procesos con la finalidad de mantener la estandarización y realizar correcciones a futuro en pro de la mejora continua por parte de la organización.

Bibliografía

Bonet, Carlos. 2004. *Ley de Pareto Aplicada a la Fiabilidad.* La Habana : Cuba Editorial, 2004.

CHASE, Richard. 2009. *ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES. Producción y cadena de suministros.* México : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 2009.

Cuartas, Henry. 2012. *Estandarización de los procesos de producción en la empresa Construcciones Cuartas.* Santiago de Cali : s.n., 2012.

Gonzalez, Carolina. 2012. *Estandarización y mejora de los procesos productivos en la empresa Estampados Color WAY SAS.* Caldas : s.n., 2012.

Ojeda, Andrea. 2014. *Estandarización de y su relación con el rendimiento del personal del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo LTDA. de la ciudad de Ambato en el Año 2013.* Ambato : s.n., 2014.

Paredes, Omar. 2017. *Procedimientos operativos estándar para el Área de Producción de la empresa Grupo Casa Grande División Fábrica " El Troje".* Ambato : s.n., 2017.

RAJADELL CARRERAS, Manuel and SÁNCHEZ GARCÍA, José Luis. 2012. *LEAN MANUFACTURING: La evidencia de una necesidad.* Madrid : Albasanz, 2012.

Yuquilema, Gloria. 2014. *Sistema de Gestión de Calidad para la estandarización de procesos en el área de producción de la empresa Servicueros S.A.* Ambato : s.n., 2014.

Zurita, Marcelo. 2016. *Modelamiento del Proceso de Dirección/Coordinación con fines de acreditación de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica Indoamérica.* Ambato : s.n., 2016.

ANEXOS

Anexo N°1 : Análisis de Valor agregado en los procesos actuales

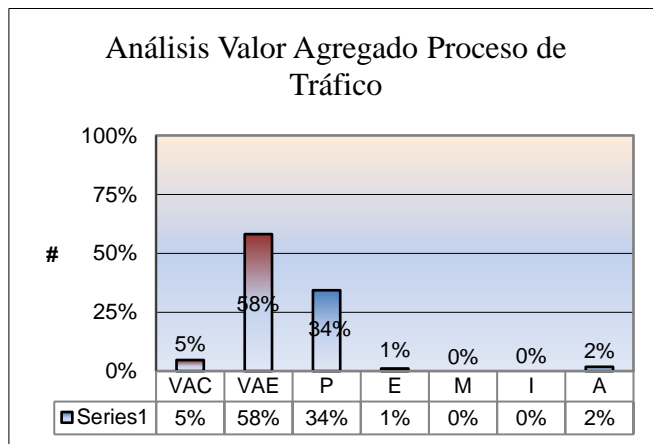
Fuente : Investigación Directa

Elaborado por : José David Guevara Nolivos

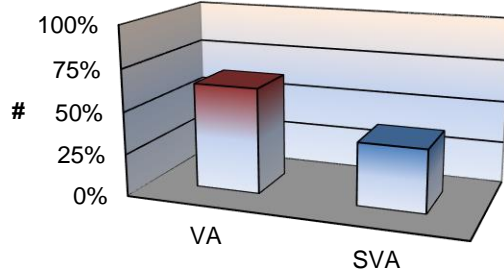
Proceso de Tráfico

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO INICIAL			VA	SVA	
		No.	Tiempo	%			
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	0:00:13	5%	63%		
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	9	0:02:41	58%	37%		
P	PREPARACIÓN	5	0:01:35	34%			
E	ESPERA	1	0:00:03	1%			
M	MOVIMIENTO	0	0:00:00	0%			
I	INSPECCIÓN	0	0:00:00	0%			
A	ARCHIVO	1	0:00:05	2%			
TT	TOTAL	18	0:04:37	100%			
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	11	0:02:54				
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO		63%				

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (h:m:s)
1								Recibir agendamientos diarios del CCT	0:00:05
2								Recibir al cliente con el script proporcionado	0:00:03
3								Si el cliente no quiere serv. de ventas la asesora debe direccionar al cliente según el servicio que requiere el mismo.	0:00:05
5								Si el cliente quiere serv. De ventas, Preguntar a nombre de quién se cotizará el vehículo	0:00:02
6								Solicitar datos del cliente	0:00:04
7								Registrar datos del cliente en Kairos	0:00:15
8								Verificar si es cliente nuevo o ya registrado	0:00:03
9								Si el cliente es nuevo, Crear Cliente	0:00:30
10								Si el cliente no es nuevo, actualizar datos	0:00:30
11								Identificar medio por el cual el cliente vino al concesionario	0:00:12
12								Identificar modelo de vehículo por el cual está interesado	0:00:05
13								Si el cliente busca un asesor en especial, verificar estatus de asesor y asignar	0:00:13
14								Si el cliente no busca un asesor en especial, asignar asesor	0:00:09
15								Asignar link al asesor	0:00:08
16								Invitar a llamar asesado al cliente	0:00:03
17								Cruzar citas del CCT y retroalimentar asistencias	0:00:10
18								Actualizar estado	0:01:00
19								Salir y recibir al cliente	0:01:00
TIEMPOS TOTALES :									0:04:37



Valor Agregado vs sin Valor Agregado

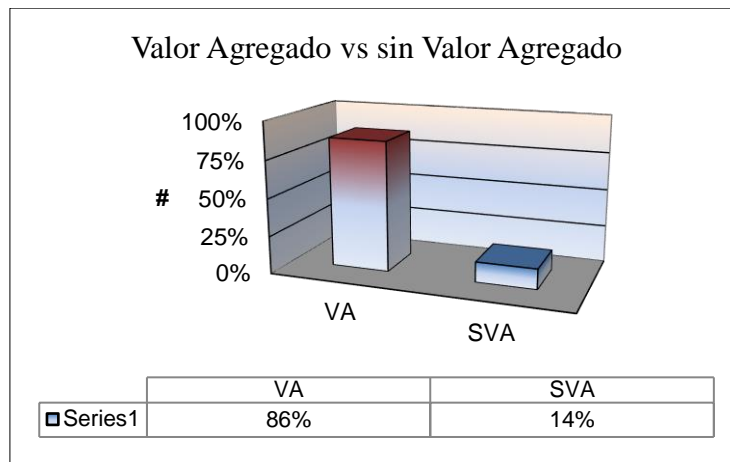
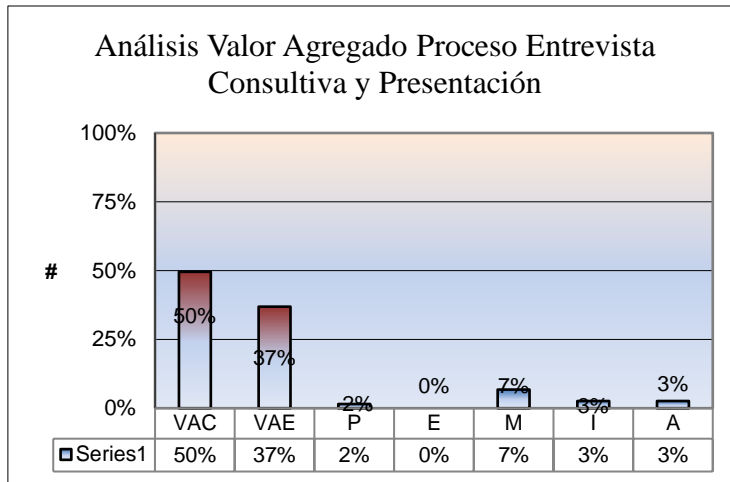


	VA	SVA
Series1	63%	37%

Proceso Entrevista Consultiva y Presentación

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO INICIAL				
		No.	Tiempo	%		
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	5	0:18:55	50%	VA	86%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	0:14:05	37%	SVA	14%
P	PREPARACIÓN	2	0:00:35	2%		
E	ESPERA	0	0:00:00	0%		
M	MOVIMIENTO	4	0:02:35	7%		
I	INSPECCIÓN	1	0:01:00	3%		
A	ARCHIVO	1	0:01:00	3%		
TT	TOTAL	17	0:38:10	100%		
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	9	0:33:00			
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO		86%			

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (hh:mm:ss)
1								Salir para recibir al cliente	0:02:00
2								Recibir al cliente según el script	0:00:05
4								Realizar entrevista consultiva	0:03:00
4								Invitar al cliente para revisar el vehículo	0:00:05
5								Direccionar al cliente al patio y dirigirse a tomar las llaves del vehículo	0:00:10
6								Salir al patio y tomar carilla para prueba de manejo	0:00:15
7								Explicar características, ventajas y beneficios del vehículo	0:03:00
8								Realizar revisión de los 6 puntos	0:08:00
9								Ofrecer e inducir al cliente para realizar prueba de manejo	0:00:10
10								Si el cliente desea PRM, llenar carilla de PRM	0:00:30
11								Sacar copia de licencia del cliente	0:01:00
12								Realizar PRM	0:14:00
13								Estacionar vehículo en el mismo lugar que lo retiró	0:02:00
14								Verificar que el cliente no olvide pertenencias en el vehículo y que todos los vidrios y puertas estén bien cerrados	0:01:00
15								Llevar al cliente a showroom (esta actividad se la realiza también si el cliente no quiso realizar PRM)	0:00:10
16								Ofrecer bebida al cliente (si el cliente desea, traer bebida)	0:01:30
17								Entregar ficha técnica del vehículo	0:00:15
TIEMPOS TOTALES :									0:38:10

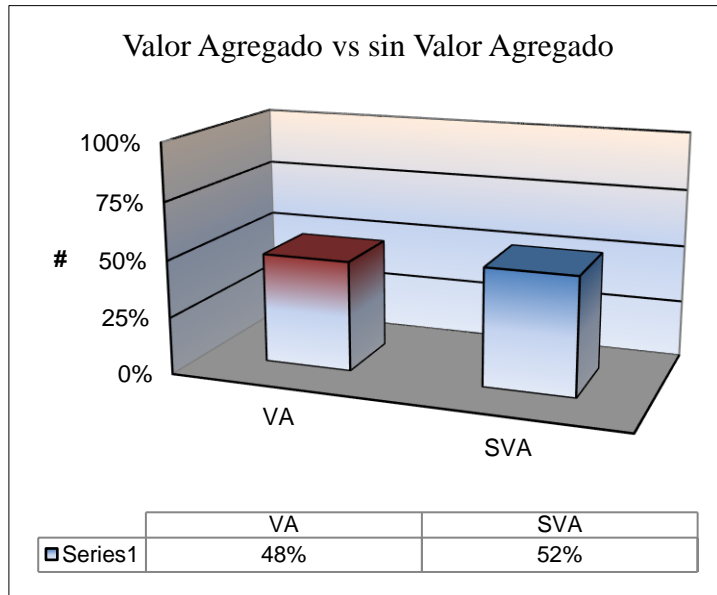
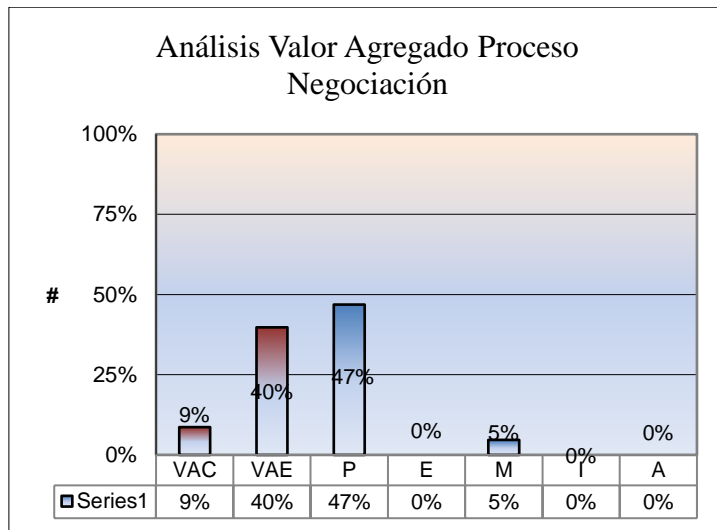


Proceso Negociación

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO INICIAL		
		No.	Tiempo	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	4	0:02:02	9%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	0:09:20	40%
P	PREPARACIÓN	3	0:11:00	47%
E	ESPERA	0	0:00:00	0%
M	MOVIMIENTO	1	0:01:06	5%
I	INSPECCIÓN	0	0:00:00	0%
A	ARCHIVO	0	0:00:00	0%
TT	TOTAL	12	0:23:28	100%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	8	0:11:22	
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO		48%	

VA 48%
SVA 52%

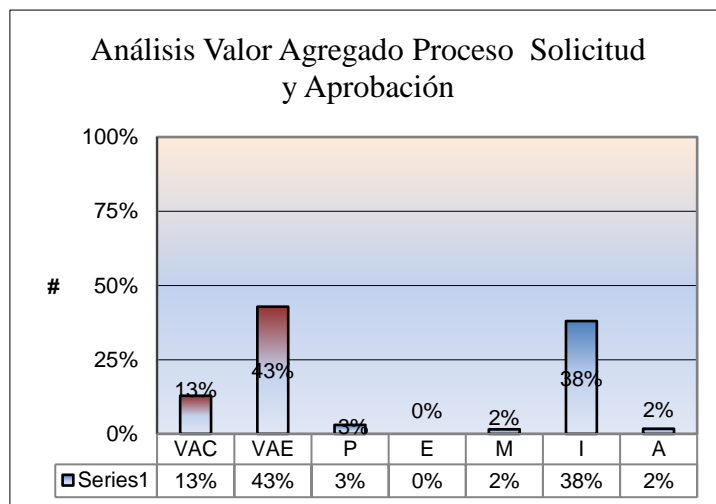
No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (h:m:s)
1			X					Actualizar datos del cliente en el sistema, dirección, # contactos, correo electrónico, id, referencias.	0:03:00
2		X						Indicar precio Full del vehículo	0:01:35
3	X							Comunicar sobre pagos de matrícula y placas al cliente	0:00:35
4	X							Indicar cantidad de entrada para la adquisición del vehículo	0:00:05
5	X							Realizar Cotización	0:00:40
6		X						Presentar negocio a jefe de ventas	0:06:00
7	X							Indicar descuentos, promociones o rebajas al cliente	0:00:42
8		X						Informar servicios de chovyseguro	0:00:45
9			X					Registrar datos para la solicitud de crédito	0:07:30
10			X					Sacar una copia de cédula y papeleta de violación al cliente	0:00:30
11			X					Imprimir y hacer firmar al cliente hoja de solicitud de crédito	0:01:00
12			X					Presentar a cliente con F&I	0:01:06
TIEMPOS TOTALES :									0:23:28

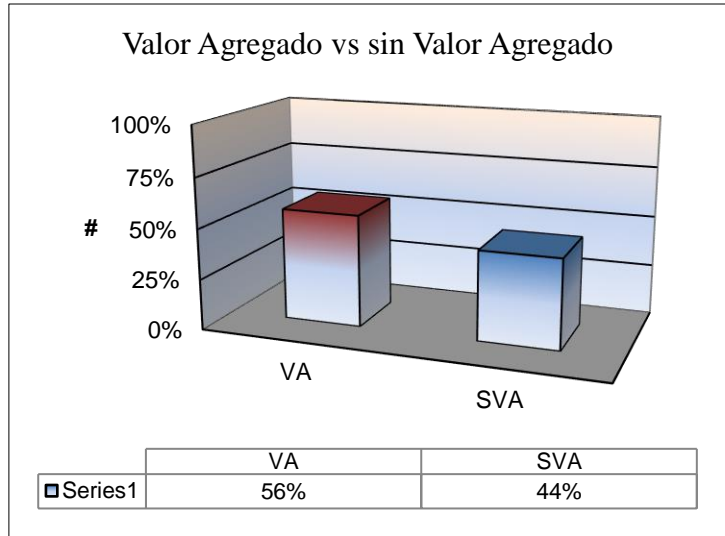


Proceso Solicitud y Aprobación

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO INICIAL			VA	SVA
		No.	Tiempo	%		
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	4	0:07:55	13%	56%	
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	9	0:26:24	43%	44%	
P	PREPARACIÓN	2	0:01:52	3%		
E	ESPERA	0	0:00:00	0%		
M	MOVIMIENTO	3	0:00:57	2%		
I	INSPECCIÓN	4	0:23:25	38%		
A	ARCHIVO	1	0:01:04	2%		
TT	TOTAL	23	1:01:37	100%		
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	13	0:34:19			
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO			56%		

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (h:m:s)
1		X						Recibir al cliente según script	0:00:17
2		X						Recibir hoja de trabajo y acuerdo y documentos personales del cliente	0:00:03
4		X						Revisar negociación	0:06:41
5		X						Realizar entrevista F&E	0:02:15
6		X						Revisar libro de crédito	0:02:21
7		X						Usar libro de cambio	0:00:35
8		X						Usar solicitud de aprobación	0:01:04
9		X						Validar información crediticia	0:14:30
10	X							Disparar correo a financieras	0:01:40
11	X							Comunicar respuesta de financieras al asesor comercial	0:00:35
12	X							Comunicar respuesta al cliente	0:03:15
13	X							Recopilar pagos y documentación necesaria del cliente	0:02:12
14	X							Registrar documentación en el sistema para facturación, ingresar diferimiento en el sistema	0:07:46
15	X							Usar checklist, adjuntar documentos y entregar a F&E	0:01:42
16	X							Verificar que los documentos tengan firma del cliente y gerente de ventas	0:01:32
17	X							Usar formulario IAF	0:04:30
18	X							Validar tabla de amortización	0:06:25
19	X							Enviar solicitud de aprobación a Gerente de negocios para autorización	0:00:22
20	X							Enviar autorización mediante el sistema	0:02:25
21	X							Imprimir liquidación autorizada, firmar como asesor responsable y hacer firmar a jefe de ventas	0:00:10
22	X							Entregar liquidación a F&E	0:00:25
23							X	Recibir liquidación impresa por el asesor, con las firmas respectivas.	0:00:42
24							X	Entregar liquidación a facturación	0:00:10
TIEMPOS TOTALES :									1:01:37



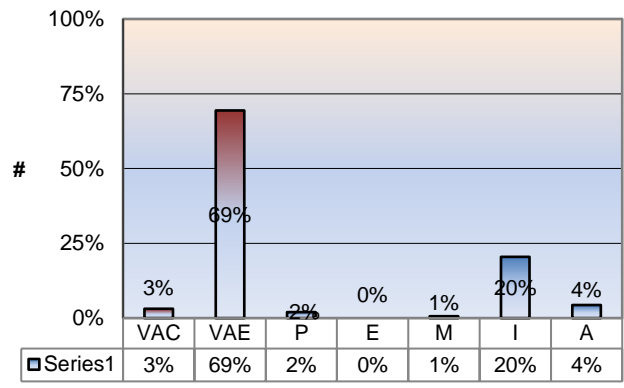


Proceso Facturación

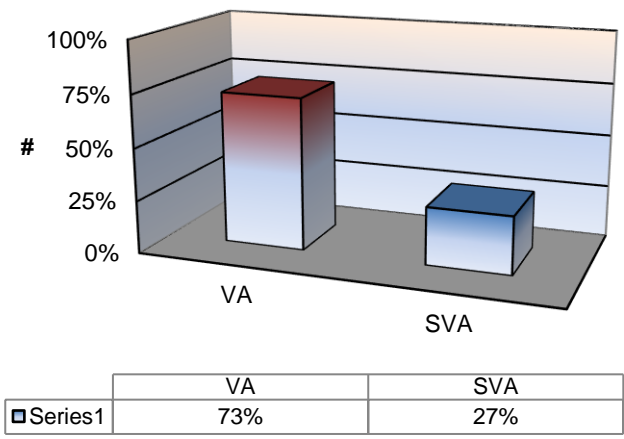
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO INICIAL			
		No.	Tiempo	%	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	0:00:25	3%	VA 73%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	0:09:16	69%	
P	PREPARACIÓN	2	0:00:16	2%	SVA 27%
E	ESPERA	0	0:00:00	0%	
M	MOVIMIENTO	1	0:00:05	1%	
I	INSPECCIÓN	3	0:02:44	20%	
A	ARCHIVO	2	0:00:35	4%	
TT	TOTAL	14	0:13:21	100%	
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	6	0:09:41		
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO			73%	

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Electivos (h:m:s)
1							X	Revisar que el file del cliente cuente con todos los documentos originales y las firmas	0:02:15
2								Tomar liquidación de venta	0:00:04
4								Ingresar en el sistema según agencia para facturar	0:00:35
5								Buscar problema	0:00:12
6		X						Abrir liquidación de venta del asesor	0:00:08
7								Verificar datos para facturar Con número de problema	0:00:13
8								Identificar si es de contado o a crédito	0:00:16
9								Agregar comentarios para leyenda	0:04:45
10								Imprimir factura, declaraciones y autorizaciones necesarias para file	0:00:15
11								Ajustar a file del cliente	0:00:06
12		X						Registrar en el CRM e imprimir copia de venta	0:03:48
13							X	Generar, copiar al escáner y comprimir CAE	0:00:29
14	X							Subir archivo a la página del SRI	0:00:10
15							X	Entregar carpeta file del cliente al coordinador entregador con documentos de facturación	0:00:05
TIEMPOS TOTALES :									0:13:21

Análisis Valor Agregado Proceso Facturación



Valor Agregado vs sin Valor Agregado



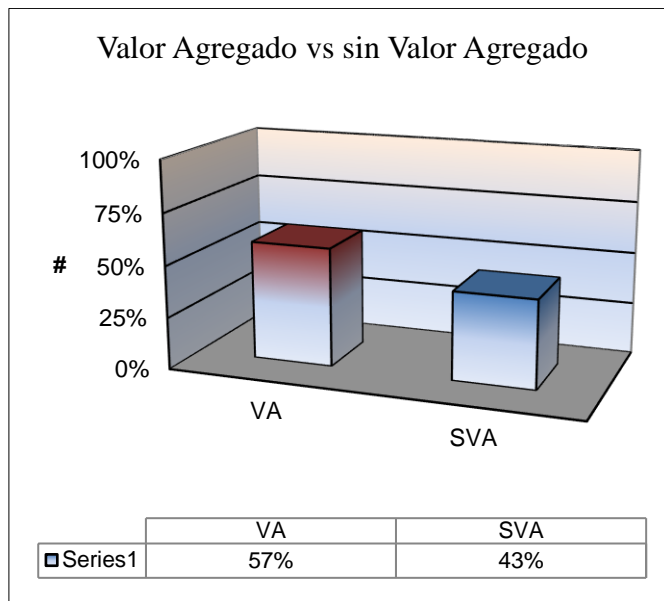
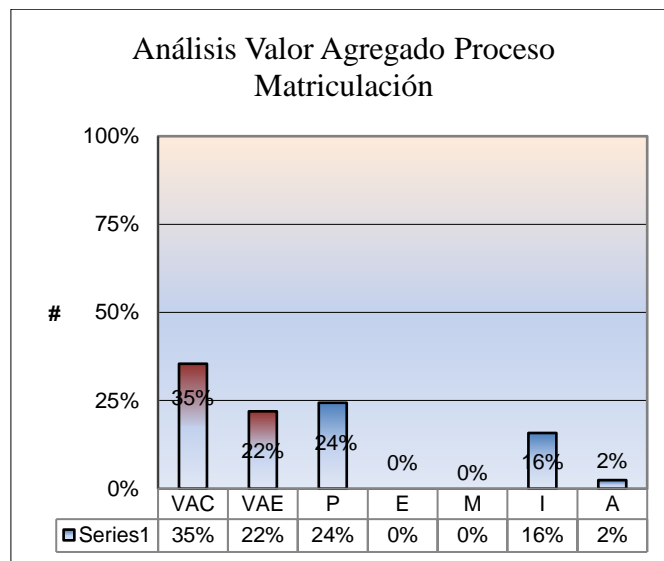
Proceso de Matriculación

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO INICIAL		
		No.	Tiempo	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	4	0:09:14	35%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	0:05:43	22%
P	PREPARACIÓN	2	0:06:21	24%
E	ESPERA	0	0:00:00	0%
M	MOVIMIENTO	0	0:00:00	0%
I	INSPECCIÓN	3	0:04:07	16%
A	ARCHIVO	1	0:00:38	2%
TT	TOTAL	14	0:26:03	100%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	8	0:14:57	
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO		57%	

VA 57%
SVA 43%

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (h:m:s)
1						X		Recibir carpeta y revisar hoja de trabajo y acceso.	0:01:12
2						X		Verificar factura del vehículo	0:02:15
4						X		Verificar C.I. y papelita de rotación del cliente y conyugue	0:00:40
5	X							Verificar aplicación de rebate	0:01:30
6	X							Revisar pagos de matrícula y rodaje en la página del SIM	0:00:58
7	X							Llamar al cliente para comunicarle los pagos que debe hacer	0:03:52
8	X							Enviar correo electrónico a asistente contable con lista de clientes que pagaron en caja	0:00:42
10	X							Revisar estado de cuenta del cliente	0:02:45
11	X							Realizar pago por transferencia	0:03:42
12	X							Enviar por correo electrónico la confirmación del egreso en caja identificando cliente, valor y núm de comprobante	0:01:48
13	X							Recibir comprobantes de pago y adjuntar a la carpeta con impresión del vlt.	0:00:38
15	X							Entregar Documentos a lematador para que realice la matriculación	0:00:28
16	X							Recibir Documentos del cliente y llenar formato de matrícula	0:05:23
17	X							Entregar matrícula y placas al coordinador entregador	0:00:10

TIEMPOS TOTALES : 0:26:03

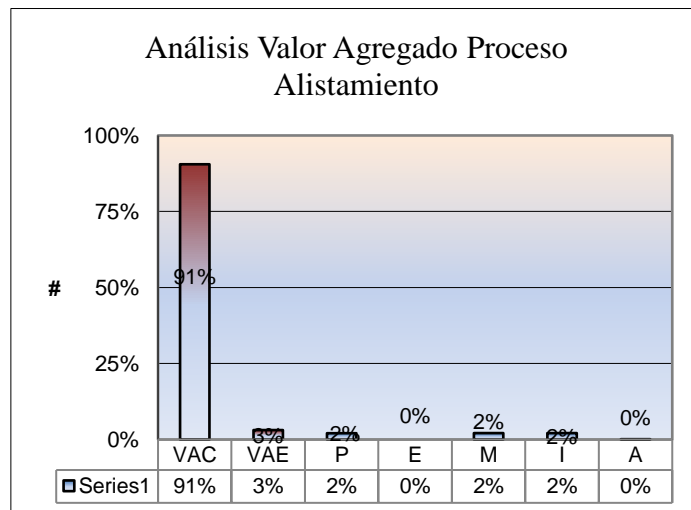


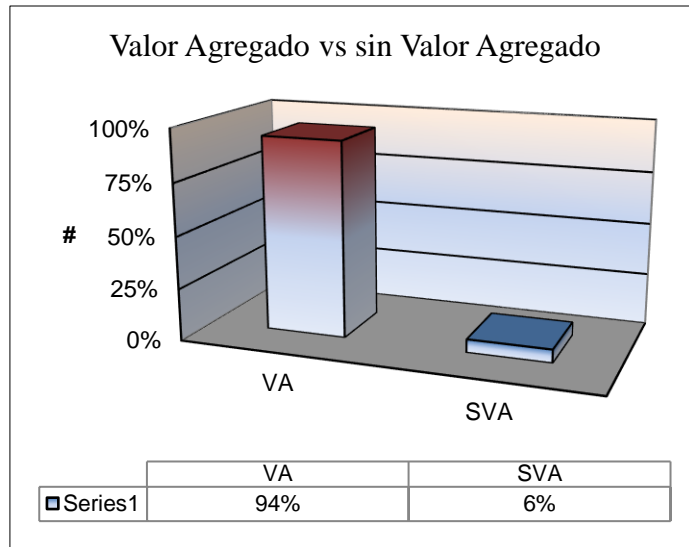
Proceso Alistamiento

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO INICIAL		
		No.	Tiempo	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	4	4:06:30	91%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	5	0:08:27	3%
P	PREPARACIÓN	4	0:05:38	2%
E	ESPERA	0	0:00:00	0%
M	MOVIMIENTO	2	0:05:45	2%
I	INSPECCIÓN	4	0:05:45	2%
A	ARCHIVO	1	0:00:12	0%
TT	TOTAL	20	4:32:17	100%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	9	4:14:57	
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO			94%

VA 94%
SVA 6%

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (h:m:s)
1								Entregar documentos a F&I para verificación de estado de cuenta del cliente	0:00:25
2								Verificar estado de cuenta en el sistema con número de crédito del cliente	0:01:46
4		X						Registrar visos para orden de salida según número de factura	0:01:12
5								Enviar email a coordinador entregador con novedades	0:00:45
6								Comunicarse con cliente para utilizar la situación y acordar condiciones para entrega	0:03:15
7								Verificar notificación del vehículo	0:01:48
8								Abrir reporte de entregas	0:00:12
9								Verificar si el vehículo necesita ser accesorizado	0:00:15
10								Ulear reporte de entregas	0:02:30
11								Enviar correo con reporte a jefe de PDI, Coordinadores de servicios, responsable de repuestos, responsable de balneata	0:00:35
12								Imprimir 4 reportes de entrega para poner en conocimiento a responsables	0:01:48
13								Entregar reportes a coordinadores de servicio, asesor de repuestos, lavador y archivar un reporte	0:02:48
14								Accesorizar vehículo	3:00:00
15								Lavar vehículo	1:00:00
16								Verificar estado de cuenta de cliente	0:01:46
17								Registrar visos para orden de salida según número de factura	0:01:12
18								Comunicarse con el cliente para esperar hora de entrega	0:03:15
19								Realizar inspección de lavado de vehículo	0:00:25
20								Movilizar vehículo a lugar de entrega	0:05:20
21								Agendar entregas en el sistema	0:03:00
TIEMPOS TOTALES :									4:32:17





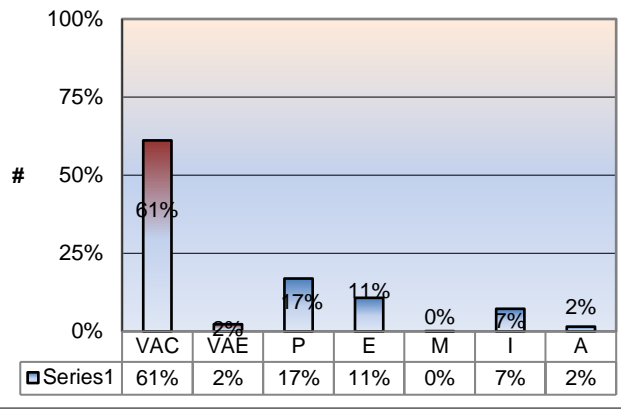
Proceso de Entrega Perfecta

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO INICIAL		
		No.	Tiempo	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	14	0:39:47	61%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	0:01:30	2%
P	PREPARACIÓN	4	0:11:01	17%
E	ESPERA	1	0:07:00	11%
M	MOVIMIENTO	1	0:00:03	0%
I	INSPECCIÓN	1	0:04:43	7%
A	ARCHIVO	1	0:01:00	2%
TT	TOTAL	26	1:05:04	100%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	18	0:41:17	
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO			63%

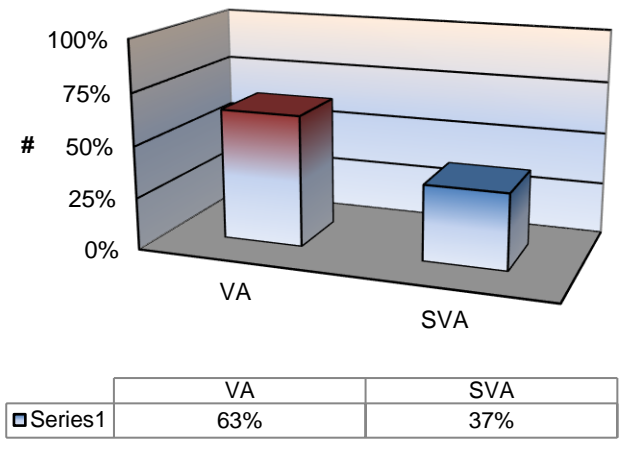
VA 63%
SVA 37%

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Electivos (h:m:s)
1								Recibir al cliente según script	0:00:10
2								Solicitar firma en documentos para la entrega	0:04:13
4		X						Solicitar calificación del cliente en cuanto al servicio CSI	0:00:45
5			X					Solicitar licencias del cliente junto a las firmas	0:02:08
6				X				Activación de chevrolet (en caso de aplicar)	0:04:30
7								Entregar documentos a oficial de cumplimiento	0:00:10
8								Anular file del cliente	0:04:43
9								Identificar si es un cliente PEPS	0:00:20
10								Generar orden de salida	0:02:40
11								Entregar y explicar manuales del vehículo	0:04:31
12								Entregar accesorios internos del vehículo y código de controles	0:03:35
13								Entregar y explicar funcionamiento de controles de vehículo	0:05:20
14								Solicitar firma en lista de entrega perfecta y cupón de garantías	0:01:00
15								dirigir al cliente hacia el vehículo	0:00:03
16								Pedir al cliente que se coloque en el asiento del piloto e indicar como se regula el asiento	0:01:37
17								Indicar lugar para apertura de cajuela, tipo de gasolina.	0:00:10
18								Solicitar poner en contacto el vehículo, explicar características e indicadores del tablero del conductor	0:01:15
19								Indicar funcionalidad de los vidrios, lun del va, ajuste del volante del vehículo, encendido y apagado de luces, direccionales, espejo	0:03:00
20								Explicar uso y funcionamiento de radio, calefacción, consola central del vehículo.	0:04:36
21								Revisar cajuela, bit de herramientas del vehículo, llanta de emergencia	0:02:36
22								Revisar capó y explicar garantías al cliente	0:02:30
23								Presentar al cliente a jefe de taller y dar una breve explicación sobre SPCII	0:03:12
24								Tomar foto en la entrega de vehículo colocar en porta retratos y entregar al cliente	0:04:35
25								Recibir orden de salida	0:07:00
26								Entregar orden de salida al cliente	0:00:10
27								Despedir al cliente según script	0:00:15
TIEMPOS TOTALES :									1:05:04

Análisis Valor Agregado Proceso Entrega Perfecta



Valor Agregado vs sin Valor Agregado

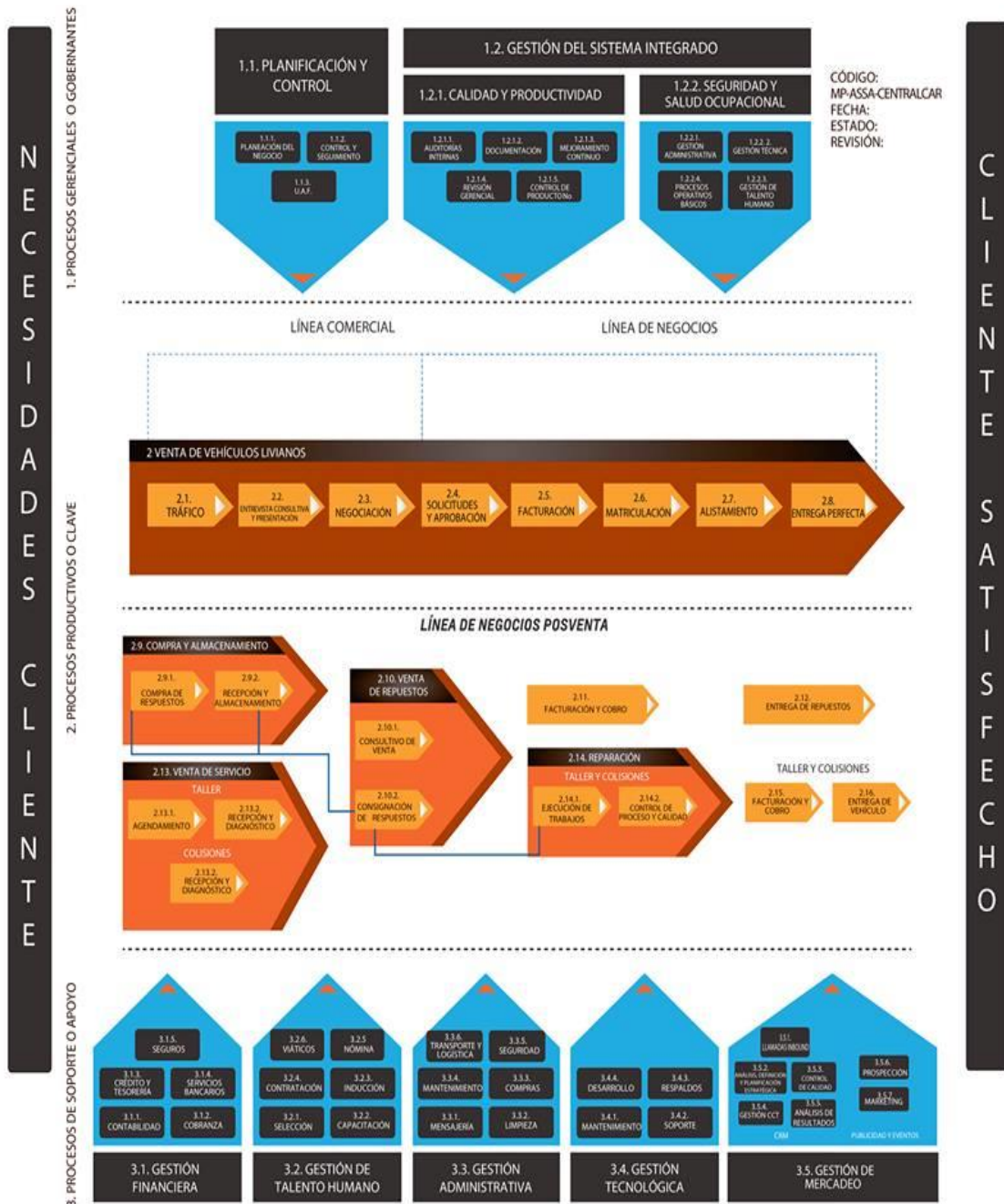


Anexo N°2 : Mapa de Procesos

Fuente : Automotores de la Sierra S.A
 Elaborado por : José David Guevara Nolivos



MAPA INTEGRADO DE PROCESOS



Anexo N°3 : Análisis de Valor agregado en procesos propuestos

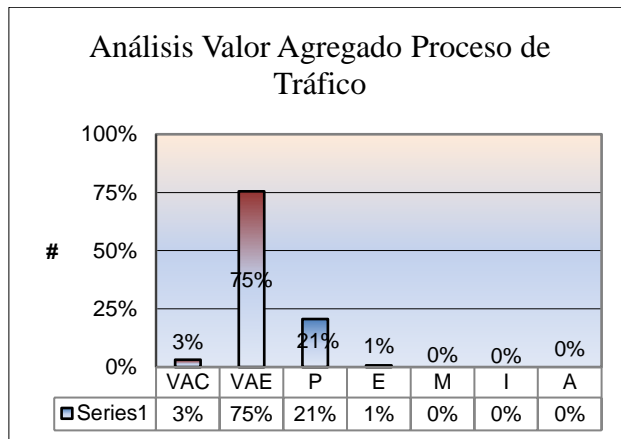
Fuente : Investigación Directa
 Elaborado por : José David Guevara Nolivos

Proceso de Tráfico

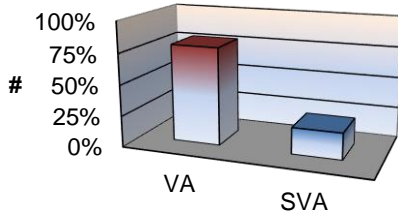
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO PROPUESTO		
		No.	Tiempo	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	0:00:13	3%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	10	0:05:11	75%
P	PREPARACIÓN	4	0:01:25	21%
E	ESPERA	1	0:00:03	1%
M	MOVIMIENTO	0	0:00:00	0%
I	INSPECCIÓN	0	0:00:00	0%
A	ARCHIVO	0	0:00:00	0%
TT	TOTAL	17	0:06:52	100%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	12	0:05:24	
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO		79%	

VA 79%
 SVA 21%

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiem pos Efectivos (h:m:s)
1								Recibir al cliente con el script proporcionado	0:00:03
2								Si el cliente no quiere serv. de ventas la ambulancia debe direccionar al cliente según el servicio que requiere el mismo.	0:00:05
4								Si el cliente quiere serv. De ventas, Preguntara nombre de quién se cotizará el vehículo	0:00:02
5								Solicitar datos del cliente	0:00:04
6								Registrar datos del cliente en Kaires	0:00:15
7								Verificar si es cliente nuevo o ya registrado	0:00:03
8								Si el cliente es nuevo, Crear Cliente	0:00:30
9								Si el cliente no es nuevo, actualizar datos	0:00:30
10								Identificar medio por el cual el cliente vino al concesionario	0:00:12
11								Identificar modelo de vehículo por el cual está interesado	0:00:05
12								Si el cliente busca un asesor en especial, verificar estatus de asesor y asignar	0:00:13
13								Si el cliente no busca un asesor en especial, asignar asesor	0:00:09
14								Asignar turno al asesor	0:00:08
15								Invitar a tomar asiento al cliente	0:00:03
16								Actualizar estado	0:01:00
17								Salir y recibir al cliente	0:01:00
18								Realizar llamada de rescate	0:02:30
TIEMPOS TOTALES :									0:06:52



Valor Agregado vs sin Valor Agregado



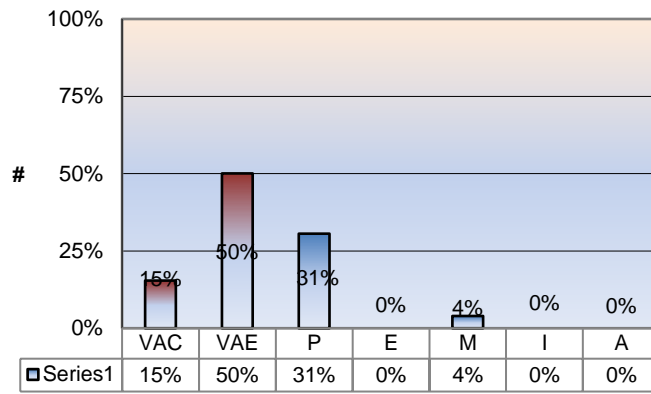
	VA	SVA
Series1	79%	21%

Proceso de Negociación

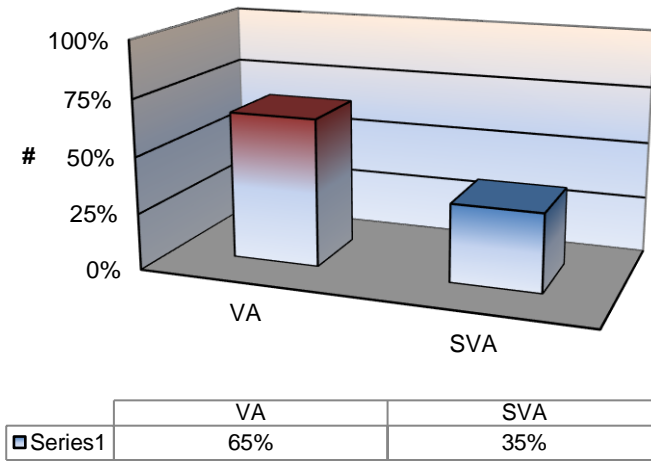
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO PROPUESTO				
		No.	Tiempo	%		
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	6	0:04:17	15%	VA	65%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	7	0:13:55	50%	SVA	35%
P	PREPARACIÓN	3	0:08:30	31%		
E	ESPERA	0	0:00:00	0%		
M	MOVIMIENTO	1	0:01:06	4%		
I	INSPECCIÓN	0	0:00:00	0%		
A	ARCHIVO	0	0:00:00	0%		
TT	TOTAL	17	0:27:48	100%		
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	13	0:18:12			
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO		65%			

Ilo.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiem pos Efectivos (hh:s)
1								Confirmar datos del cliente en el sistema, dirección, # contactos, correo electrónico, etc, referencias.	0:01:30
2								Llevar datos de asesor y de cliente en hoja de Trabajo y acuerdo	0:00:35
3								Indicar precio Full del vehículo	0:01:35
5								Comunicar sobre pagos de matrícula y placas al cliente	0:00:35
6								Presentar negocio a jefe de ventas	0:03:00
7								Indicar cantidad de entrada para la adquisición del vehículo	0:00:05
8								Consultar cantidad disponible para entrada por parte del cliente	0:00:15
9								Ofrecer consejala descuentos para que se ajuste a sus posibilidades de pago	0:02:00
10								Presentar negocio a jefe de ventas	0:06:00
11								Indicar descuentos, promociones o rebajas al cliente	0:00:42
12								Realizar Cotización	0:00:40
13								Realizar reservación de vehículo en base a política	0:01:00
14								Informar servicios de cheyseguro	0:00:45
15								Registrar datos para la solicitud de crédito	0:06:30
16								Sacar una copia de cédula y papelita de valoración al cliente	0:00:30
17								Imprimir y hacer firmar al cliente hoja de solicitud de crédito	0:01:00
18								Presentar a cliente con F&I	0:01:06
TIEMPOS TOTALES :									0:27:48

Análisis Valor Agregado Proceso Negociación



Valor Agregado vs sin Valor Agregado

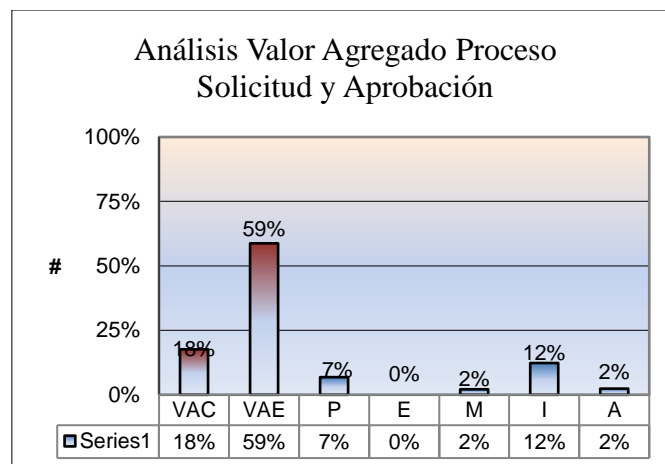


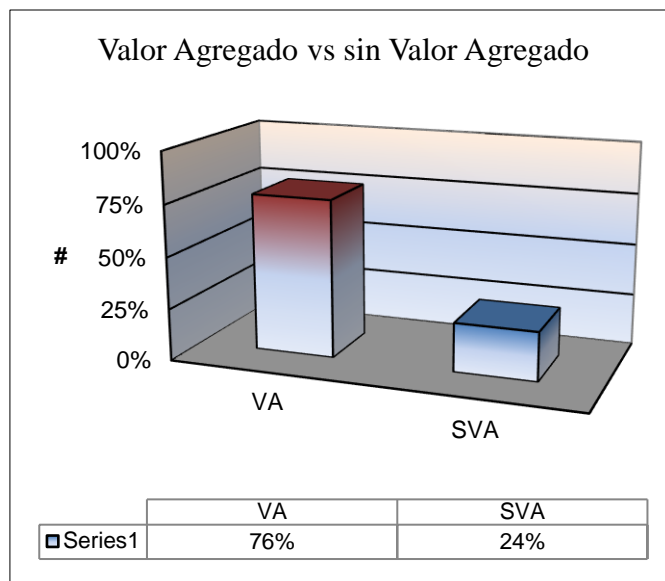
Proceso de Solicitud y Aprobación

MÉTODO PROPUESTO					
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES			No.	Tiempo	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE		4	0:07:55	18%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA		9	0:26:24	59%
P	PREPARACIÓN		4	0:03:04	7%
E	ESPERA		0	0:00:00	0%
M	MOVIMIENTO		3	0:00:57	2%
I	INSPECCIÓN		2	0:05:32	12%
A	ARCHIVO		1	0:01:04	2%
TT	TOTAL		23	0:44:56	100%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO		13	0:34:19	
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO			76%	

VA 76%
SVA 24%

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Electros (h:m:s)
1								Recibir al cliente según script	0:00:17
2								Recibir hoja de trabajo y acuerdo y documentos personales del cliente	0:00:03
3								Explicar negocio a F&B	0:00:30
4								Revisar negociación	0:04:00
5								Realizar entrevista F&B	0:02:15
6								Revisar buró de crédito	0:02:21
7								Usar letra de cambio	0:00:35
8								Usar solicitud de aprobación	0:01:04
9								Despachar correo a financieras	0:01:40
10								Comunicar respuesta de financieras al asesor comercial	0:00:35
11								Comunicar respuesta al cliente	0:03:15
12								Recopilar pagos y documentación necesaria del cliente	0:02:12
13								Registrar documentación en el sistema para facturación, ingresar diferimiento en el sistema	0:07:46
14								Usar checklist, adjuntar documentos y entregar a F&B	0:01:42
15								Verificar que los documentos tengan firma del cliente y gerente de ventas	0:01:32
16								Usar formulario IAF	0:04:30
17								Validar tabla de amortización	0:06:25
18								Enviar solicitud de aprobación a Gerente de negocios para autorización	0:00:22
19								Enviar autorización mediante el sistema	0:02:25
20								Imprimir liquidación autorizada, firmar como asesor responsable y hacer firmar a jefe de ventas	0:00:10
21								Entregar liquidación a F&B	0:00:25
22								Recibir liquidación impresa por el asesor, con las firmas respectivas.	0:00:42
23								Entregar liquidación a facturadora	0:00:10
TIEMPOS TOTALES :									0:44:56



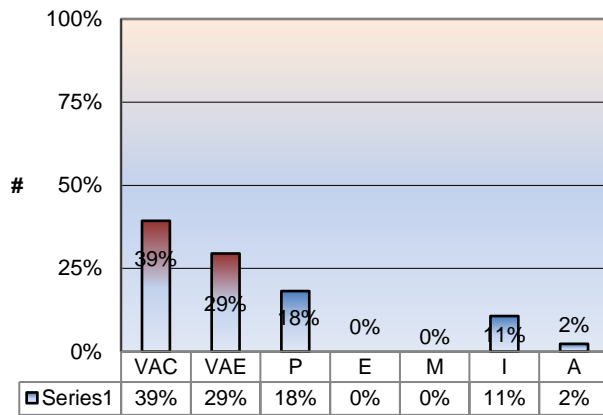


Proceso de Matriculación

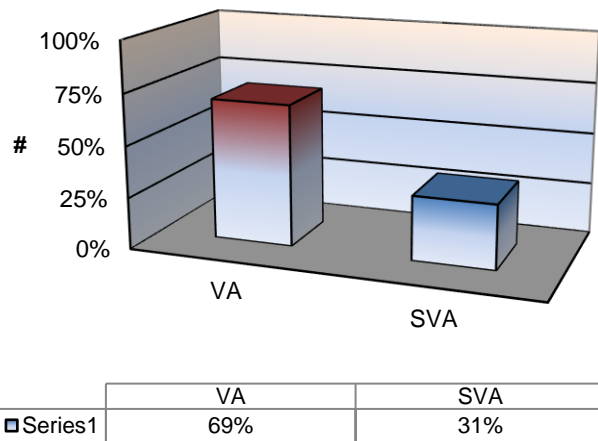
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO PROPUESTO				
		No.	Tiempo	%		
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	5	0:10:44	39%	VA	69%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	6	0:08:03	29%		
P	PREPARACIÓN	2	0:04:58	18%	SVA	31%
E	ESPERA	0	0:00:00	0%		
M	MOVIMIENTO	0	0:00:00	0%		
I	INSPECCIÓN	2	0:02:55	11%		
A	ARCHIVO	1	0:00:38	2%		
TT	TOTAL	16	0:27:18	100%		
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	11	0:18:47			
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO		69%			

No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (h:m:s)
1		X						Recibir carpeta y revisar checklist	0:00:20
2								Verificar factura del vehículo	0:02:15
4								Verificar C.I. y papelita de votación del cliente y conyuge	0:00:40
5	X							Verificar aplicación de rebate	0:01:30
6								Revisar pagos de matrícula y rodaje en la página del SRI	0:00:58
7								Llamar al cliente para comunicarle los pagos que debe hacer	0:03:52
8								Recomendar que el pago lo realice el cliente directamente	0:02:00
9								Enviar correo electrónico a asistente contable con lista de clientes que pagan en caja	0:00:42
10								Revisar estado de cuenta del cliente	0:02:45
11								Realizar pago por transferencia	0:03:42
12								Enviar por correo electrónico la confirmación del egreso en caja identificando cliente, valor y número de comprobante	0:01:48
13								Recibir comprobantes de pago y adjuntar a la carpeta con impresión del vlt.	0:00:38
15								Entregar Documentos a tramitador para que realice la matriculación	0:00:28
16								Llamar al cliente para comunicarle que ya se realizaron los pagos y que se realizará la matriculación	0:01:30
16								Recibir Documentos del cliente y llenar formato de matrícula	0:04:00
17								Entregar matrícula y placas al coordinador entregador	0:00:10
TIEMPOS TOTALES :									0:27:18

Análisis Valor Agregado Proceso Matriculación



Valor Agregado vs sin Valor Agregado

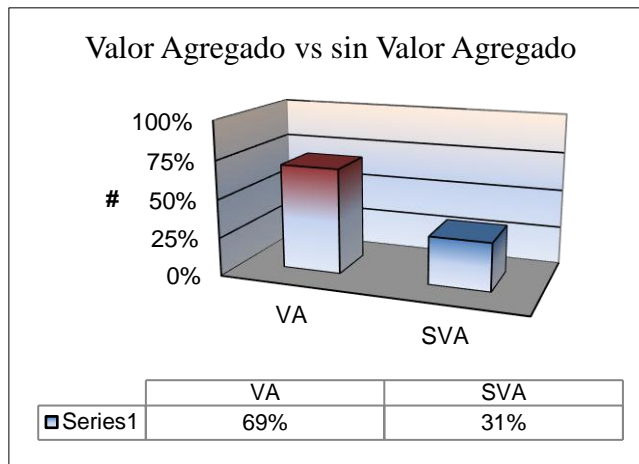
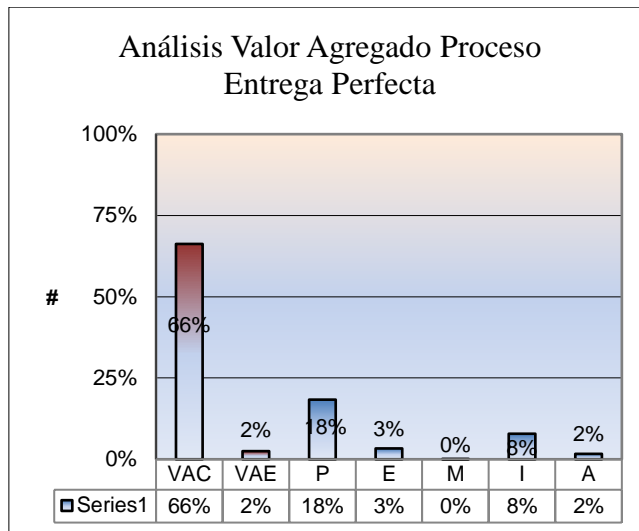


Proceso de Entrega Perfecta

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		MÉTODO PROPUESTO			
		No.	Tiempo	%	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	14	0:39:47	66%	VA SVA
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	0:01:30	2%	
P	PREPARACIÓN	4	0:11:01	18%	
E	ESPERA	1	0:02:00	3%	
M	MOVIMIENTO	1	0:00:03	0%	
I	INSPECCIÓN	1	0:04:43	8%	
A	ARCHIVO	1	0:01:00	2%	
TT	TOTAL	26	1:00:04	100%	
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	18	0:41:17		
IVA	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO		69%		

69%
31%

Ilo.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (h:m:s)
1								Recibir al cliente según script	0:00:10
2								Solicitar firma en documentos para la entrega	0:04:13
4								Solicitar calificación del cliente en cuanto al servicio CSI	0:00:45
5								Solicitar llaves del cliente junto a las llaves	0:02:08
6								Activación de chevrolet (en caso de aplicar)	0:04:30
7								Entregar documentos a oficial de cumplimiento	0:00:10
8								Anualizar file del cliente	0:04:43
9								Identificar si es un cliente PEPS	0:00:20
10								Generar orden de salida	0:02:40
11								Entregar y explicar manuales del vehículo	0:04:31
12								Entregar accesorios internos del vehículo y código de controles	0:03:35
13								Entregar y explicar funcionamiento de controles de vehículo	0:05:20
14								Solicitar firma en lista de entrega perfecta y cupón de garantías	0:01:00
15								dirigir al cliente hacia el vehículo	0:00:03
16								Pedir al cliente que se coloque en el asiento del piloto e indicar como se regula el asiento	0:01:37
17								Indicar lugar para apertura de cajuela, tapa de gasolina.	0:00:10
18								Solicitar poner en contacto el vehículo, explicar características e indicadores del tablero del conductor	0:01:15
19								Indicar funcionalidad de los vidrios, lun del va, ajuste del volante del vehículo, encendido y apagado de luces, direccionales, espejo	0:03:00
20								Explicar uso y funcionamiento de radio, calefacción, consola central del vehículo.	0:04:36
21								Revisar cajuela, kit de herramientas del vehículo, llanta de emergencia	0:02:36
22								Revisar capó y explicar garantías al cliente	0:02:30
23								Presentar al cliente a jefe de taller y dar una breve explicación sobre SPCH	0:03:12
24								Tomar foto en la entrega de vehículo colocar en post-it y entregar al cliente	0:04:35
25								Recibir orden de salida	0:02:00
26								Entregar orden de salida al cliente	0:00:10
27								Despedir al cliente según script	0:00:15
TIEMPOS TOTALES :									1:00:04

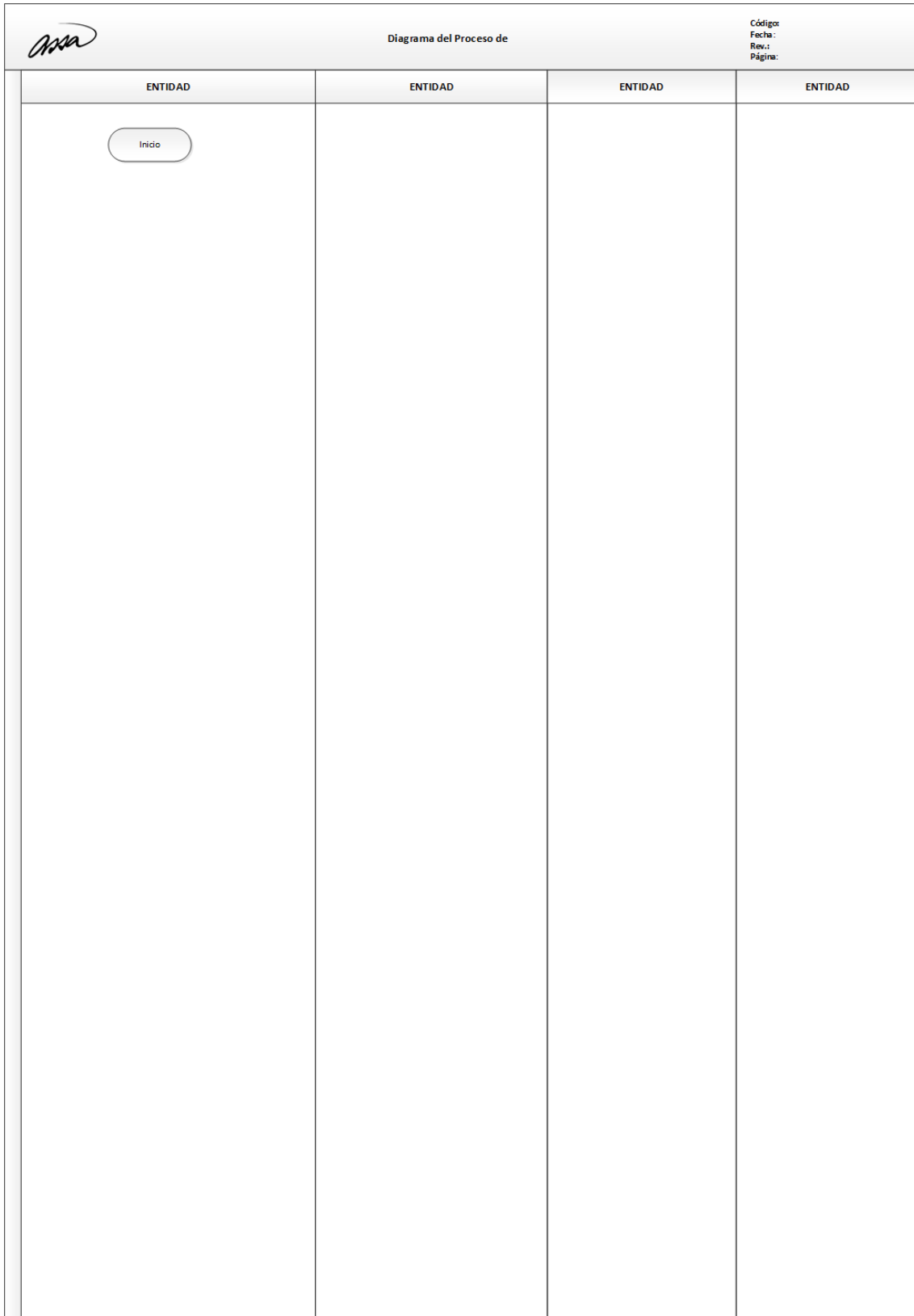


Anexo N°4: Formato de Manual de Procesos

Portada de Manual de Proceso

		MANUAL DE PROCESOS		CHEVROLET		
PROCESO DE						
INDICE GENERAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINA				
	• Índice	1				
	• Objetivo	1				
	• Inicio	1				
	• Fin	1				
	• Control de Modificaciones	1				
	• Registro de Firmas	1				
• Diagrama de flujo descriptivo del proceso	2					
• Descripción de Actividades	3					
• Descripción de Documentación	4					
CONTROL DE MODIFICACIONES						
CUADRO DE MODIFICACIONES	REVISIÓN N°	DESCRIPCIÓN	MOTIVO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
REGISTRO DE FIRMAS						
FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN	CARGO	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	
	REALIZADO POR:					
	REVISADO POR:					
	APROBADO POR:					
MARCO REFERENCIAL						
OBJETIVO						
INICIO						
FIN						
INDICADORES						
INDICADOR	RESPONSABLES	FRECUENCIA	CÁLCULO	OBJETIVO		
POLÍTICA						
Descripción	Responsable					

Diagrama de flujo



Descripción de actividades

AUTOMOTORES DE LA SIERRA		CÓDIGO:			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		PÁGINAS:			
PROCESO: SUBPROCESO:		FECHA:			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	TIEMPO	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO
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					

Fuente : Automotores de la Sierra S.A
 Elaborado por : José David Guevara Nolivos

Descripción de Documentos

N°	REGISTRO	EMISIÓN		REQUISITOS	RECEPCIÓN	
		PROCESO	CARGO		PROCESO	RECEPIOR
1						
2						

Fuente : Automotores de la Sierra S.A
Elaborado por : José David Guevara Nolivos