


ASIGNATURA DE SERVICIO POSVENTA

| | |
|---|---|
| 1. Competencias | Coordinar el proceso de servicio posventa en el taller, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización; para cumplir los compromisos convenidos con el cliente y contribuir al desarrollo de la organización. |
| 2. Cuatrimestre | Cuarto |
| 3. Horas Teóricas | 18 |
| 4. Horas Prácticas | 27 |
| 5. Horas Totales | 45 |
| 6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre | 3 |
| 7. Objetivo de aprendizaje | El alumno comprenderá y aplicará un plan de Servicio Posventa automotriz, considerando los principios de atención al cliente y calidad en el servicio, para contribuir a la satisfacción de los clientes. |

| Unidades de Aprendizaje | Horas | | |
|--|-----------|-----------|-----------|
| | Teóricas | Prácticas | Totales |
| Servicios en la posventa automotriz | 6 | 3 | 9 |
| El Servicio posventa en el sector automotriz | 9 | 18 | 27 |
| Servicio y atención al cliente | 3 | 6 | 9 |
| Totales | 18 | 27 | 45 |


| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |

SERVICIO POSVENTA


UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | |
|--|--|
| 1. Unidad de aprendizaje | 1. Servicios en la posventa automotriz |
| 2. Horas Teóricas | 6 |
| 3. Horas Prácticas | 3 |
| 4. Horas Totales | 9 |
| 5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje | El alumno monitorea el programa de servicios al automóvil comprometidos con el cliente, a través de las áreas requeridas y la normatividad aplicable, a fin de lograr la plena satisfacción del cliente. |


| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|-----------------------------------|--|---|--|
| Servicio a autos nuevos (previas) | Explicar el procedimiento que se hace a las unidades nuevas de planta antes de su venta. | realizar procedimiento de servicio a autos nuevos | Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |

| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|---|---|--|--|
| Revisión de puntos de seguridad. | <p>Explicar la medición de niveles y la revisión de puntos de seguridad como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nivel de aceite - Sistema de refrigeración. - Limpiadores - Presión y estado de neumáticos - Chequeo del estado de las luces - Fugas de líquidos. - Funcionamiento de sistemas de frenado. - Amortiguadores. - Estado y carga de la batería. - Estado de bandas o correas. - Estado de mangueras. - Funcionamiento del sistema de aire acondicionado. - | Verificar los puntos de seguridad del vehículo. | <p>Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo</p> |
| Servicios por kilometraje, tiempo y/o reparaciones. | <p>Explicar causas por las que los clientes solicitan servicio en la agencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio correspondiente al kilometraje. - Servicio correspondiente al tiempo. - Reparaciones derivadas de un diagnóstico o falla. - Proceso de reparación con aseguradoras. | Programar servicios correspondientes al kilometraje, tiempo o por reparaciones derivadas del diagnóstico o falla | <p>Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo</p> |
| Servicios de hojalatería y pintura. | Explicar los servicios de hojalatería y pintura, ya sea al cliente final o las aseguradoras, evaluación de daños, procesos y tiempos de reparación. | Programar servicios correspondientes derivados de la solicitud de un cliente o evaluación de daños. | <p>Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |


| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|--|---|---|--|
| Accesorios, estética automotriz y refacciones. | Explicar los servicios de estética automotriz, refacciones y accesorios. - gamas o modelos de vehículos. | identificar el despiece de un auto en sus partes y componentes | Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo |
| Garantías y/o campañas por defectos de fabricación | Explicar los servicios por garantía o campañas de servicio, como se generan y su seguimiento. | Programar servicios correspondientes derivados de una garantía o campaña de servicio. | Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |

SERVICIO POSVENTA

PROCESO DE EVALUACIÓN

| Resultado de aprendizaje | Secuencia de aprendizaje | Instrumentos y tipos de reactivos |
|---|--|---|
| Elaborará un reporte que incluya: Los diferentes tipos de servicios que se pueden ofrecer en el servicio posventa. | 1. Comprender la importancia de los servicios básicos del automóvil. 2. Identificar la importancia de las políticas de atención al cliente en los servicios automotrices. | Práctica situada Lista de cotejo |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |


SERVICIO POSVENTA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos |
|--|--|
| Práctica situada Juego de roles Ejercicios prácticos | computadora cañón pintarrón impresos técnicos y formatos automóvil |

ESPACIO FORMATIVO

| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa |
|------|----------------------|---------|
| X | | |


| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |

SERVICIO POSVENTA


UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | |
|---|--|
| 6. Unidad de aprendizaje | El Servicio posventa en el sector automotriz |
| 7. Horas Teóricas | 9 |
| 8. Horas Prácticas | 18 |
| 9. Horas Totales | 27 |
| 10. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje | El alumno estructurará un programa de seguimiento, a través de estrategias, para contribuir a la satisfacción de los clientes en el sector automotriz. |


| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|---------------------------|---|--|---|
| Estructura organizacional | <p>Identificar el organigrama del área de servicio o posventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - servicio - refacciones - hojalatería y pintura. - lavado. - asesor de servicio - calidad - garantías - jefatura de taller - gerencia de servicio o posventa. | Reconocer las diferentes estructuras organizaciones de | <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Honesto</p> <p>Responsable</p> <p>Cooperativo</p> <p>Colaborativo</p> |
| Citas a servicio | <p>identificar el proceso de citas a servicio.</p> <p>Identificar las características de un programa de seguimiento al cliente.</p> <p>Momento de la verdad en el servicio al cliente.</p> | Proponer un programa de seguimiento a clientes. | <p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Honesto</p> <p>Responsable</p> <p>Cooperativo</p> <p>Colaborativo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |

| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|------------------------------------|--|---|--|
| Recepción de citas a servicio | Explicar el proceso de recepción del automóvil. | Monitorear con el apoyo de un check-list el proceso de recepción | Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo |
| Seguimiento a la orden de servicio | <p>descripción del servicio a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio a autos nuevos (previas) - Revisión de puntos de seguridad. - Servicios por kilometraje, tiempo y reparaciones - Servicios de hojalatería y pintura - Accesorios, estética automotriz y refacciones <p>Documentación de seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantías y/o campañas por defectos de fabricación <p>Cotizaciones de servicios adicionales.</p> | <p>identificar los procesos dentro de un área de servicio posventa o taller multimarcas.</p> <p>Conocer la importancia de los procesos y procedimientos de acuerdo a las normas aplicables.</p> <p>Identificar la importancia del proceso de garantías y las campañas por defecto de fabricación.</p> | Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo |
| Calidad del servicio | Explicar el proceso de calidad aplicable a los trabajos realizados dentro del área de servicio posventa, su importancia para el logro de la satisfacción del cliente. | Monitorear con el apoyo de un check-list el control de calidad de los trabajos realizados dentro del área de servicio.. | Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Colaborativo |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |


| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|---|---|---|---|
| Entrega del automóvil | <p>Explicar el proceso de entrega del automóvil.</p> <p>Describir la importancia del trabajo realizado.</p> | Monitorear con el apoyo de un check-list la entrega del automóvil. | <p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Honesto</p> <p>Responsable</p> <p>Cooperativo</p> <p>Colaborativo</p> |
| Seguimiento de satisfacción al cliente. | <p>Reconocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los elementos que integran los formatos de encuestas de satisfacción del cliente. - Procedimientos para interpretar datos arrojados por las encuestas. | <p>Diseñar y aplicar formatos de encuestas de satisfacción al cliente.</p> <p>Interpretar la información obtenida en las encuestas.</p> | <p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Honesto</p> <p>Responsable</p> <p>Cooperativo</p> <p>Colaborativo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |

SERVICIO POSVENTA

PROCESO DE EVALUACIÓN

| Resultado de aprendizaje | Secuencia de aprendizaje | Instrumentos y tipos de reactivos |
|--|--|--|
| <p>Elaborará un reporte que incluya:</p> <p>Los diferentes procesos y su documentación de los servicios realizados en el taller de servicio: servicio y garantías.</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Comprender la importancia de los servicios básicos del automóvil.2. Identificar la importancia de las políticas de atención al cliente en los servicios automotrices.3. Aplicación de los procesos establecidos en pro de la satisfacción del cliente.4. Seguimiento de órdenes de trabajo.5. seguimiento a órdenes de trabajo por garantía | <p>Práctica situada</p> <p>Lista de cotejo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |


SERVICIO POSVENTA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos |
|--|--|
| Práctica situada Juego de roles Ejercicios prácticos | computadora cañón pintarrón impresos técnicos y formatos automóvil |

ESPACIO FORMATIVO

| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa |
|------|----------------------|---------|
| X | X | |


| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |

SERVICIO POSVENTA

UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | |
|---|--|
| 11. Unidad de aprendizaje | 1. Servicio y atención al cliente |
| 12. Horas Teóricas | 3 |
| 13. Horas Prácticas | 6 |
| 14. Horas Totales | 9 |
| 15. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje | El alumno estructurará un programa de seguimiento, a través de estrategias, para contribuir a la satisfacción de los clientes en el sector automotriz. |


| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|---|---|---|--|
| Escucha activa | Identificar características de la escucha activa e impacto en la atención del cliente | Dar respuesta a una problemática expresada por el cliente | Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo |
| Atención de inconformidades. | Reconocer los procedimientos para atender las inconformidades de los clientes -Empatía. -Manejo del estrés. | Proponer soluciones a las inconformidades de los clientes. | Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo |
| Métodos y estrategias de solución de conflictos | Identificar los métodos y estrategias de negociación para la solución de conflictos con clientes internos y externos | Proponer alternativas de solución a los conflictos con los clientes internos y externos | Sistemático Proactivo Analítico Organizado Honesto Responsable Cooperativo Colaborativo |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |

SERVICIO POSVENTA

PROCESO DE EVALUACIÓN

| Resultado de aprendizaje | Secuencia de aprendizaje | Instrumentos y tipos de reactivos |
|--|---|---|
| <p>Elaborará a partir de un caso dado, un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none">- Definición de la problemática expresada por el cliente.- Alternativas de solución y su justificación.- Valoración de la recurrencia de la problemática al cliente, al personal de servicio o fabricante | <ol style="list-style-type: none">1. Comprender los conceptos de escucha activa, de inconformidades.2. Analizar la importancia de escuchar activamente al cliente.3. Comprender los métodos y procedimientos para solucionar inconformidades.4. Comprender los métodos y técnicas para la solución de conflictos con clientes internos y externos. | <p>Estudio de casos Lista de cotejo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |


SERVICIO POSVENTA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos |
|--|---|
| Equipos colaborativos Juego de roles Análisis de casos | computadora cañón pintarrón impresión de casos formatos |

ESPACIO FORMATIVO


| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa |
|------|----------------------|---------|
| X | X | |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |


SERVICIO POSVENTA

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

| Capacidad | Criterios de Desempeño |
|---|--|
| <p>Localizar el origen de fallas repetitivas críticas y no críticas en procesos de producción automotriz con base en reportes estadísticos del proceso y herramientas de análisis de sistema de medición para identificar el nivel de gravedad de la falla.</p> | <p>Presenta un aviso de fallas que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la pieza - Número de parte - Descripción - Ubicación - Nivel de ingeniería (de seguridad, de ensamble, componente) - Número de operación afectada - Proveedor interno - Proveedor externo - Cliente final - Reporte de unidades en donde se presenta la falla sustentado en el reporte de auditoría de auto terminado - Descripción de la falla - Croquis de la pieza especificando la ubicación de la falla - Puntos analizados - Centro de costos a donde se cargará el retrabajo - Descripción del proceso de inspección desarrollado |
| <p>Establecer la causa raíz de la falla repetitiva, mediante técnicas y herramientas de análisis de problemas y a través de la coordinación de un grupo de expertos para dimensionar y caracterizar la problemática y determinar la solución más viable.</p> | <p>Coordina al grupo de expertos para el análisis de la causa raíz de la falla e integra el reporte de análisis de falla que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aviso de falla - Desarrollo del análisis del problema que incluya: <ul style="list-style-type: none"> + Selección equipo de especialistas + Definición integral del problema + Selección de las herramientas de calidad aplicable al caso con su justificación + Acción de contención provisional + Identificación de la causa raíz |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |


| Capacidad | Criterios de Desempeño |
|--|---|
| <p>Estructurar planes de mejora con base en el análisis de fallas de los procesos automotrices y herramientas core tools y de lean manufacturing para contribuir a la reducción de retrabajos y costos e incrementar el número de unidades directas.</p> | <p>Integra un plan de mejora orientado a la reducción de retrabajos que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Identificación del área o departamento * Número de fallas * Tipo de fallas y categorización * Impacto de fallas * Causas de fallas * Métodos de control * Acción correctiva inmediata * Comparación de la acción correctiva inmediata contra el reporte del análisis del área involucrada en la falla * Propuesta de acción correctiva permanente * Cronograma del plan especificando tanto acciones como indicadores, responsables y fechas compromiso * Validación del superior inmediato y del responsable del área involucrada |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |

SERVICIO POSVENTA

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

| Autor | Año | Título del Documento | Ciudad | País | Editorial |
|------------------------|--------|---|------------------|--------|---|
| Lourdes Münch | (2014) | <i>Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo</i> | Distrito Federal | México | Perarson Educación ISBN : 978-607-3227001 |
| Maribel Altamirano | (2021) | Servicio al cliente | México | México | Innovación Editorial lagares de México |
| Juan Ramon Lozano Rojo | 2001 | ATPV Asistencia técnica de posventa. | México | México | FC Editorial |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de Sistemas Automotrices | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2022 | |