

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
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>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
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>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	