



EVALUACION ESTANDARES POSVENTA 2012 - 2

CONCESIONARIO

JORGE CORTES & CIA

CÓDIGO

215-1

CIUDAD

BOGOTA

FECHA

10/1202012

CAPITULO EEP	ORIGEN	CAPITULO	Subtotal EEP Alcanzado	Subtotal EEP Máximo	Porcentaje EEP Alcanzado	Porcentaje EEP Máximo
1	Estándar	Imagen Corporativa Exterior	2	2	4,00%	4,00%
2	Estándar	Sala de Clientes	13	13	15,60%	15,60%
3	Estándar	Sala de Clientes - Vitrina de Accesorios	2	2	2,00%	2,00%
4	Estándar	Baños de clientes	4	4	3,00%	3,00%
5	Estándar	Ingreso al taller de servicio	5	6	3,50%	4,20%
6	Estándar	Recepción Interactiva	4	4	3,00%	3,00%
7	Estándar	Elementos en la Recepción	5	5	1,50%	1,50%
8	Estándar	Monitor de Bienvenida	2	2	1,50%	1,50%
9	Estándar	Modulo de Recepción	12	12	9,00%	9,00%
10	Estándar	Acceso a Extranet SINCO	2	2	1,50%	1,50%
11	Estándar	Asesor de Servicio	3	3	2,34%	2,34%
12	Estándar	Imagen Corporativa Interior	2	2	1,50%	1,50%
13	Estándar	Estacionamiento Clientes	5	5	3,45%	3,45%
14	Estándar	Taller de Mantenimiento	8	9	7,20%	8,10%
15	Estándar	Taller de Mantenimiento - puestos de trabajo	1	2	0,68%	1,36%
16	Estándar	Taller de Mantenimiento - Puestos de vehículos en espera	3	3	2,01%	2,01%
17	Estándar	Taller de Mantenimiento - zona de circulación	1	1	0,60%	0,60%
18	Estándar	Taller de Mantenimiento - carro de herramienta	1	1	0,65%	0,65%
19	Estándar	Personal Técnico	1	2	0,60%	1,20%
20	Estándar	Equipos taller	5	5	3,40%	3,40%
21	Estándar	Equipos taller - alineador de dirección	1	1	0,70%	0,70%
22	Estándar	Equipos taller - cargador de baterías	1	1	0,50%	0,50%
23	Estándar	Equipos taller gatos y soportes rígidos	2	2	1,00%	1,00%
24	Estándar	Equipos taller - Compresor	2	2	1,00%	1,00%
25	Estándar	Equipos taller - Unidad de recirculación A/A	0	1	0,00%	0,63%
26	Estándar	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	4	4	1,03%	1,03%
27	Estándar	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	2	3	1,00%	1,50%
28	Estándar	Areas de apoyo - Almacenamiento de basuras y desechos	2	2	1,16%	1,16%
29	Estándar	Areas de apoyo - Almacenamiento de desechos de aceite	1	1	0,59%	0,59%
30	Estándar	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	5	6	3,00%	3,60%
31	Estándar	Zona de almacenamiento de lubricantes nuevos	1	1	0,50%	0,50%
32	Estándar	Oficinas Administrativas	7	7	2,10%	2,10%
33	Estándar	Zonas para técnicos	5	5	2,00%	2,00%
34	Estándar	Repuestos - Avisos	2	2	1,20%	1,20%
35	Estándar	Repuestos - Almacen	5	5	3,00%	3,00%
36	Estándar	Repuestos - Mostrador	6	7	1,80%	2,10%
37	Estándar	Repuestos - Reserva	2	2	0,48%	0,48%
38	Estándar	Asesor de Repuestos	3	3	1,98%	1,98%
39	Estándar	Garantías	2	2	0,94%	0,94%
40	Estándar	Aula Virtual	4	4	1,40%	1,40%
41	Estándar	Talento Humano	4	4	2,68%	2,68%
	Estándar	TOTAL	142	150	95,09%	100,00%

Número de NA

0



EVALUACION PROGRAMA 55 2012-2

CONCESIONARIO

JORGE CORTES & CIA

CÓDIGO

215-1

CIUDAD

BOGOTA

FECHA

10/1202012

CAPTITULO 55	ORIGEN	CAPTITULO	Subtotal 55 Alcanzado	Subtotal 55 Maximo	Porcentaje 55 Alcanzado	Porcentaje 55 Máximo
1	5s	Planeación	7	7	3,01%	3,01%
2	5s	Imagen Corporativa Exterior	3	3	3,00%	3,00%
3	5s	Sala de Clientes	8	8	4,56%	4,56%
4	5s	Sala de Clientes - Vitrina de Accesorios	5	5	3,00%	3,00%
5	5s	Baños de clientes	10	10	4,60%	4,60%
6	5s	Ingreso al taller de servicio	7	7	3,99%	3,99%
7	5s	Recepción Interactiva	7	7	3,50%	3,50%
8	5s	Elementos en la Recepción	2	3	1,01%	1,52%
9	5s	Monitor de Bienvenida	7	7	3,64%	3,64%
10	5s	Modulo de Recepción	4	4	2,00%	2,00%
11	5s	Asesor de Servicio	3	3	1,50%	1,50%
12	5s	Estacionamiento Clientes	3	3	1,50%	1,50%
13	5s	Taller de Mantenimiento	13	14	4,16%	4,48%
14	5s	Taller de Mantenimiento - puestos de trabajo	3	3	1,20%	1,20%
15	5s	Taller de Mantenimiento -Puestos de vehículos en espera	3	3	1,20%	1,20%
16	5s	Taller de Mantenimiento - zona de circulación	1	1	0,40%	0,40%
17	5s	Taller de Mantenimiento - carro de herramienta	4	4	1,48%	1,48%
18	5s	Taller de Mantenimiento - equipo de protección	4	4	1,52%	1,52%
19	5s	Taller de mantenimiento - área de desensamblables mecánica	5	5	2,00%	2,00%
20	5s	Taller de Mantenimiento - tablero de control	2	2	0,70%	0,70%
21	5s	Personal Técnico	5	5	2,00%	2,00%
22	5s	Equipos taller	1	1	0,50%	0,50%
23	5s	Equipos taller - alineador de dirección	5	5	2,20%	2,20%
24	5s	Equipos taller - cargador de baterías	3	3	1,41%	1,41%
25	5s	Equipos taller gatos y soportes rígidos	5	5	2,00%	2,00%
26	5s	Equipos taller - Compresor	4	4	1,72%	1,72%
27	5s	Equipos taller - Unidad de recirculación A/A	3	3	1,50%	1,50%
28	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	5	5	2,00%	2,00%
29	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	6	6	2,52%	2,52%
30	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de basuras y desechos	3	4	1,11%	1,48%
31	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de desechos de aceite	7	7	1,47%	1,47%
32	5s	Manejo ambiental	6	6	2,52%	2,52%
33	5s	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	6	7	2,76%	3,22%
34	5s	Zona de almacenamiento de lubricantes nuevos	6	7	2,52%	2,94%
35	5s	Oficinas Administrativas	8	8	3,44%	3,44%
36	5s	Zonas para técnicos	11	12	4,18%	4,56%
37	5s	Zonas para técnicos - cafetería	6	6	2,52%	2,52%
38	5s	Utensilios de limpieza	4	4	1,48%	1,48%
39	5s	Repuestos - Aviso Exterior	1	1	0,54%	0,54%
40	5s	Repuestos - Almacen	7	7	2,66%	2,66%
41	5s	Repuestos - Mostrador	5	5	2,50%	2,50%
42	5s	Repuestos - Reserva	2	2	0,50%	0,50%
43	5s	Asesor de Repuestos	3	3	1,50%	1,50%
44	5s	Garantías	4	5	1,20%	1,50%
45	5s	Verificación y Sosteenimiento	6	6	2,52%	2,52%
	5s	TOTAL	223	230	97,24%	100,00%
		Número de NA		0		

2		Estándar	Sala de Clientes	Dispensador de Agua potable (MAPVGP - Pag 8)	SI								
2		Estándar	Sala de Clientes	Porta afiches corporativo (Referencia MA08AI002 - MAPVGP-02 página 12). Si es retablo es NO	SI								
2		Estándar	Sala de Clientes	Computador exclusivo para clientes con acceso a internet, silla y escritorio cómodos. (MAPVGP - Página 9)	SI								
2		Estándar	Sala de Clientes	Portacatálogos estándar referencia MA06AI001. (MAPVGP - Página 11)	SI								
2		Estándar	Sala de Clientes	Medición MSI-TR - Calificación del cliente pregunta 1 del informe MSI-TR: ¿Como le parecieron las instalaciones donde fue atendido? Asignar SI , si el concesionario supera el valor de la media país trimestre calendario inmediatamente anterior.	SI								
	3	5s	Sala de Clientes	Sala de Clientes señalizada atendiendo imagen corporativa	SI			8	8	4,6%		4,6%	
	3	5s	Sala de Clientes	Mesas en buen estado libres de óxido o daños, sillas limpias bien tapizadas organizadas	SI								
	3	5s	Sala de Clientes	Porta afiches con información actualizada de la marca	SI								
	3	5s	Sala de Clientes	Funcionalidad TV LCD	SI								
	3	5s	Sala de Clientes	Funcionalidad, organización y limpieza de estación de bebidas calientes y frías	SI								
	3	5s	Sala de Clientes	Cables en canaleta, no visibles a los clientes	SI								
	3	5s	Sala de Clientes	Se dispone de revistas, periodicos, publicaciones vigentes.	SI								
	3	5s	Sala de Clientes	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la sala de Clientes. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
3		Estándar	Sala de Clientes - Vitrina de Accesorios	Vitrina de accesorios estándar (MAPVGP - Página 10)	SI	2	2			2,0%		2,0%	
3		Estándar	Sala de Clientes - Vitrina de Accesorios	Productos exhibidos con rótulo estándar (MAPVGP - Página 10)	SI								
	4	5s	Sala de Clientes - Vitrina de Accesorios	Estado y cuidado de la vitrina de accesorios	SI			5	5	3,0%		3,0%	
	4	5s	Sala de Clientes - Vitrina de Accesorios	Vitrina con iluminación	SI								
	4	5s	Sala de Clientes - Vitrina de Accesorios	Limpieza de entrepaños y de productos exhibidos	SI								
	4	5s	Sala de Clientes - Vitrina de Accesorios	Exclusiva Mazda - productos CCA	SI								
	4	5s	Sala de Clientes - Vitrina de Accesorios	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza, rotación de productos exhibidos, actualización de información de los mismos, etc. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
4		Estándar	Baños de clientes	señalización imagen corporativa	SI			4	4	3,0%		3,0%	
4		Estándar	Baños de clientes	Independencia damas / caballeros. Si lo usan los empleados es NO . (MAPVGP - página 15)	SI								
4		Estándar	Baños de clientes	Facil acceso desde la sala de clientes	SI								

4		Estándar	Baños de clientes	Cumple dotación según estándar: dispensador de jabón líquido, orinal independiente en el baño de caballeros, dispensador de toallas de papel, caneca inoxidable, papel higienico disponible, registro diario de aseo, ventilación / extracción de olores (MAPVGP - Página 16)	SI								
	5	5s	Baños de clientes	Baño cuenta con adecuada aireación. No hay olores fétidos	SI			10	10	4,6%	4,6%		
	5	5s	Baños de clientes	Sanitario, griferia en buen estado de funcionamiento, sin manchas ni fugas	SI								
	5	5s	Baños de clientes	Piso limpio y seco con registro diario de aseo actualizado	SI								
	5	5s	Baños de clientes	Espejos limpios sin fisuras ni manchas	SI								
	5	5s	Baños de clientes	Sin objetos innecesarios en el baño	SI								
	5	5s	Baños de clientes	Disponibilidad de jabón líquido para manos	SI								
	5	5s	Baños de clientes	Disponibilidad de medio para secar manos (secador o toallas)	SI								
	5	5s	Baños de clientes	Iluminación en buen estado (bombillas en funcionamiento)	SI								
	5	5s	Baños de clientes	Funcionalidad de la puerta y del seguro	SI								
	5	5s	Baños de clientes	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de los baños de clientes. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
5		Estándar	Ingreso al taller de servicio	Aviso estándar "Recepción de Servicio"	SI	5	6	3,5%	4,2%				
5		Estándar	Ingreso al taller de servicio	Demarcación en el piso "Pare Recepción de Servicio" - MAPVGP - Página 17	SI								
5		Estándar	Ingreso al taller de servicio	Recepción del taller techada	SI								
5		Estándar	Ingreso al taller de servicio	Facilidad de acceso - no se hace fila hacia la vía pública	SI								
5		Estándar	Ingreso al taller de servicio	Entrada de doble circulación con ancho mínimo total de 6 metros. La entrada no debe quedar directamente hacia la vía pública. Debe permitir la ubicación de como mínimo 3 vehículos sin invadir la vía pública	NO								
5		Estándar	Ingreso al taller de servicio	Entrada al taller de Servicio Exclusiva Mazda. Respeto por la marca no existe información POP diferente a la de Mazda en la visual del cliente	SI								
	6	5s	Ingreso al taller de servicio	Señales direccionales de ingreso claras, libres de deterioro, oxido, decoloración	SI			7	7	4,0%	4,0%		
	6	5s	Ingreso al taller de servicio	Sin objetos innecesarios a la vista del cliente en el ingreso al taller	SI								
	6	5s	Ingreso al taller de servicio	Avisos de campañas comerciales estrategicamente ubicados y en buen estado	SI								
	6	5s	Ingreso al taller de servicio	Tapete de entrada hacia módulo de asesor de servicio limpio y en buen estado	SI								
	6	5s	Ingreso al taller de servicio	Pared externa de la recepción limpia	SI								
	6	5s	Ingreso al taller de servicio	La puerta de acceso al taller de servicio y al módulo del asesor abre y cierra suavemente	SI								

	6	5s	Ingreso al taller de servicio	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza del Ingreso al taller de servicio. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
6		Estándar	Recepción Interactiva	Cuenta con zona señalizada para hacer Recepciones Interactivas. Esta zona de recepción no interfiere con la puerta de entrada al taller.	SI	4	4			3,0%		3,0%	
6		Estándar	Recepción Interactiva	Cuenta con elevador tipo tijera en la recepción color azul corporativo Mazda. Otro Color - asignar NO .	SI								
6		Estándar	Recepción Interactiva	Iluminación general adecuada - Cuenta con iluminación bajo piso. Facilidad de conexión de lámpara portable	SI								
6		Estándar	Recepción Interactiva	Recepción Interactiva techada	SI								
	7	5s	Recepción Interactiva	Señalización imagen corporativa	SI			7	7		3,5%		3,5%
	7	5s	Recepción Interactiva	Sin bombillas averiadas o sucias	SI								
	7	5s	Recepción Interactiva	Piso seco y sin manchas	SI								
	7	5s	Recepción Interactiva	Sin manchas en el elevador en zonas inferiores o no visibles	SI								
	7	5s	Recepción Interactiva	Sin manchas en los muros a la vista del cliente	SI								
	7	5s	Recepción Interactiva	Registro de mantenimiento del elevador de la Recepción Interactiva	SI								
	7	5s	Recepción Interactiva	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la zona de recepción interactiva. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
7		Estándar	Elementos en la Recepción	Lockers para guardar pertenencias de clientes - Exclusivo, organizado, control llaves	SI	5	5			1,5%		1,5%	
7		Estándar	Elementos en la Recepción	Mueble para protectores estándar (MAPVGP). Si el mueble es desarrollo propio y no cumple con el diseño estándar asignar NO . Los elementos de Protección deben ser Corporativos Mazda	SI								
7		Estándar	Elementos en la Recepción	Organigrama Posventa según lineamiento corporativo publicado visible a los clientes que visitan el concesionario. MAPVGP - Páginas 81 y 82	SI								
7		Estándar	Elementos en la Recepción	Publicación visible a los clientes del mapa que incluye las rutas de prueba definidas para ser realizadas a los vehículos.	SI								
7		Estándar	Elementos en la Recepción	Muebles de exhibición estándar para llantas, baterías y plumillas suministrados por CCA. A falta de uno es NO . Exclusivo Mazda. Sin mercancía exhibida es NO	SI								
	8	5s	Elementos en la Recepción	Señalización clara del mueble para protectores	SI			2	3		1,0%		1,5%
	8	5s	Elementos en la Recepción	Mueble para protectores exclusivo Mazda según diseño estándar (MAPVGP-02)	SI								
	8	5s	Elementos en la Recepción	Muebles para exhibición de llantas, baterías y plumillas en buen estado de limpieza y mantenimiento, dotado con componentes genuinos Mazda	NA								
8		Estándar	Monitor de Bienvenida	LCD (exclusivo Mazda) tamaño mínimo 40" donde aparecen las citas / entregas del día - actualizado	SI	2	2			1,5%		1,5%	
8		Estándar	Monitor de Bienvenida	LCD dispone de Menú de precios (exclusivo Mazda) visible a cliente actualizado en línea con discriminación MO y Rptos	SI								
	9	5s	Monitor de Bienvenida	LCD (exclusivo Mazda) limpio - cables canalizados	SI								
	9	5s	Monitor de Bienvenida	LCD (exclusivo Mazda) actualizado con la información de citas del día - datos claros de cada cliente	SI								

9	5s	Monitor de Bienvenida	Sin objetos innecesarios cerca al LCD a la vista del cliente	SI											
	5s	Monitor de Bienvenida	LCD visualiza menú de precios (exclusivo Mazda)	SI			7	7		3,6%		3,6%			
	5s	Monitor de Bienvenida	La información de precios del servicio (repuestos y MO) es fácilmente visible al cliente	SI											
	5s	Monitor de Bienvenida	La información de precios se encuentra actualizada de acuerdo a la información del sistema	SI											
	5s	Monitor de Bienvenida	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza y actualización del Monitor de Bienvenida. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Según estándar, independiente a la sala clientes y a la circulación de vehículos (En zonas calidas requiere Aire Acondicionado / Sin A/C es NO). (MAPVGP - Página 20)	SI	12	12			9,0%		9,0%				
9	Estándar	Modulo de Recepción	Ubicado estratégicamente para acceder visualmente al cliente que ingresa al taller	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Piso en porcelanato según estándar Mazda. (MAPVGP - Página 7)	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Paredes lisas color blanco (MAPVGP - Página 21)	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Sillas para asesores y para clientes color negro diseño estándar (MAPVGP)	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Computador Asesor(es) de Servicio con pantalla LCD y acceso a Internet. 1 computador de uso exclusivo para cada asesor de servicio.	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Tapete corporativo Mazda	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Caneca diseño estándar en acero inoxidable	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Placa de identificación con nombre del asesor de servicio según lineamiento corporativo	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Afiche institucional Me comprometo en porta afiches estándar Mazda. Retablo anterior es NO	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Retablo de 9 promesas firmado por la Gerencia General en la visual del cliente	SI											
9	Estándar	Modulo de Recepción	Dispone de Información al cliente sobre estrategias comerciales Posventa y uso de Rptos Genuinos	SI											
10	5s	Modulo de Recepción	Aviso asesores de servicio limpio y en buen estado	SI											
	5s	Modulo de Recepción	Escritorio y sillas ordenadas, limpias y en buen estado	SI			4	4		2,0%		2,0%			
	5s	Modulo de Recepción	Sin objetos personales (bolsos, morrales) ni otros objetos innecesarios a la vista del cliente	SI											
	5s	Modulo de Recepción	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza del módulo de recepción. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI											
10	Estándar	Acceso a Extranet SINCO	El asesor posee información de usuario propio para acceder al sistema de información SINCO	SI	2	2			1,5%		1,5%				
10	Estándar	Acceso a Extranet SINCO	El asesor está entrenado para realizar consultas de historiales de vehículos en busca de Recalls	SI											
11	Estándar	Asesor de Servicio	Provisto de Uniforme corporativo completo (camisa, corbata, chaqueta (chaleco). Zapato Negro Clasico de Trabajo no Tenis deportivo. MAPVGP - Página 67	SI											

14		Estándar	Taller de Mantenimiento	Se dispone de bancos de trabajo de 50 cm de ancho por 2 m de largo por cada dos puestos de trabajo. (MAPVGP - Página 56)	SI									
14		Estándar	Taller de Mantenimiento	Se dispone de muebles para almacenamiento de desensamblables de forma que estos no se ubican en el piso	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Señalización interna del taller según lineamiento corporativo	SI			13	14	4,2%	4,5%			
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Sin partes o repuestos dejados directamente en el piso al lado de los vehículos	NO									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Sin manchas en columnas o paredes del taller	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Tuberías identificadas con códigos de colores según norma DIN 2403	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Redes de computo e instalaciones eléctricas canalizadas	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Tomas de voltaje identificadas / rotuladas	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Dispositivos para almacenamiento de mangueras de aire comprimido cuando no son usadas	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Extintores ubicados de acuerdo a aplicación y zonas de riesgo, recargas vigentes	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Sin suciedad o deterioro en partes altas, lamparas, tejas, estructuras, cubiertas	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Cajas de circuitos eléctricos identificadas / Rotulación de todos los interruptores	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Sin peladuras de pintura o manchas en columnas o paredes de todo el taller	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Sin peladuras, manchas, daños en el piso de la zona de circulación o en las áreas productivas y de pulmón	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Las líneas de división son claras y definen las diferentes áreas (productivas / espera / circulación)	SI									
	13	5s	Taller de Mantenimiento	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de todo el taller de mantenimiento, zonas productivas, de espera, circulación. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI									
15		Estándar	Taller de Mantenimiento - puestos de trabajo	El número de puestos de trabajo productivos cumple con el mínimo requerido de acuerdo a su volumen mensual de entradas a taller. Anexo A.	SI	1	2			0,7%		1,4%		
15		Estándar	Taller de Mantenimiento - puestos de trabajo	Los puestos de trabajo productivos cumplen con las dimensiones mínimas requeridas de acuerdo a su volumen mensual de entradas. Anexo A	NO									
	14	5s	Taller de Mantenimiento - puestos de trabajo	Buena iluminación de los puestos de trabajo. Todas las bombillas funcionan y están limpias. Iluminación insuficiente es NO	SI			3	3	1,2%	1,2%			
	14	5s	Taller de Mantenimiento - puestos de trabajo	Elevadores limpios	SI									
	14	5s	Taller de Mantenimiento - puestos de trabajo	Superficie del piso de los puestos de trabajo seca, aseada sin manchas.	SI									
16		Estándar	Taller de Mantenimiento -Puestos de vehículos en espera	El taller de servicio cuenta con puestos de vehículos en espera techados para proteger de la interperie aquellos vehículos inmobilizados con algún grado de desensamblable.	SI			3	3	2,0%	2,0%			
16		Estándar	Taller de Mantenimiento - Puestos de vehículos en espera	El número de puestos de vehículos en espera cumple con el requerimiento mínimo (1 puesto de espera por cada puesto productivo)	SI									
16		Estándar	Taller de Mantenimiento - Puestos de vehículos en espera	Los puestos de vehículos en espera cumplen con las dimensiones mínimas. 2,5 m x 6 m (automoviles); 3 m x 7 m (utilitarios)	SI									

	15	5s	Taller de Mantenimiento -Puestos de vehículos en espera	Señalización clara según lineamiento corporativo.	SI									
	15	5s	Taller de Mantenimiento -Puestos de vehículos en espera	Lineas de división que facilitan el parqueo.	SI									
	15	5s	Taller de Mantenimiento -Puestos de vehículos en espera	Sin elementos innecesarios en esta zona. Motos de empleados o bicicletas al interior del taller es NO	SI			3	3		1,2%		1,2%	
17		Estándar	Taller de Mantenimiento - zona de circulación	El corredor de circulación cumple con el ancho mínimo de 4,5 m (MAPVGP - Página 23)	SI	1	1				0,6%		0,6%	
	16	5s	Taller de Mantenimiento - zona de circulación	No hay objetos innecesarios (vehículos, repuestos, etc) en la zona de circulación	SI			1	1		0,4%		0,4%	
18		Estándar	Taller de Mantenimiento - carro de herramienta	Cada técnico dispone de un carro de herramienta en buenas condiciones en color azul corporativo Mazda (MAPVGP - Página 56)	SI	1	1				0,7%		0,7%	
	17	5s	Taller de Mantenimiento - carro de herramienta	Se encuentra señalizado el lugar de almacenamiento del carro dentro del taller	SI			4	4		1,5%		1,5%	
	17	5s	Taller de Mantenimiento - carro de herramienta	Los carros de herramienta están limpios sin manchas. Pintura en buen estado	SI									
	17	5s	Taller de Mantenimiento - carro de herramienta	Sin objetos innecesarios dentro de los carros (repuestos / objetos personales)	SI									
	17	5s	Taller de Mantenimiento - carro de herramienta	La herramienta está organizada con control visual de faltantes	SI									
	18	5s	Taller de Mantenimiento - equipo de protección	Se usan los protectores interiores corporativos Mazda (silla / volante / palanca cambios / tapetes) en todos los vehículos al interior del taller	SI			4	4		1,5%		1,5%	
	18	5s	Taller de Mantenimiento - equipo de protección	Se usan protectores externos	SI									
	18	5s	Taller de Mantenimiento - equipo de protección	Los protectores están limpios y en buen estado	SI									
	18	5s	Taller de Mantenimiento - equipo de protección	Hay ubicación específica para cuando no se usan	SI									
	19	5s	Taller de mantenimiento - área de desensambles mecánica	Cuenta con un área señalizada para almacenar desensambles de la operación de mecánica	SI			5	5		2,0%		2,0%	
	19	5s	Taller de mantenimiento - área de desensambles mecánica	Dispone de dispositivos suficientes para almacenamiento de partes - desensambles identificados con placa y vehículo	SI									
	19	5s	Taller de mantenimiento - área de desensambles mecánica	Sin elementos innecesarios en esta área	SI									
	19	5s	Taller de mantenimiento - área de desensambles mecánica	Iluminación y aireación adecuada	SI									
	19	5s	Taller de mantenimiento - área de desensambles mecánica	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la zona de desensambles mecánica. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI									
	20	5s	Taller de Mantenimiento - tablero de control	Tablero de planeación o control taller limpio y bien ubicado (exclusivo Mazda)	SI			2	2		0,7%		0,7%	
	20	5s	Taller de Mantenimiento - tablero de control	Ordenes de trabajo organizadas y almacenadas en carpetas con códigos de colores	SI									
19		Estándar	Personal Técnico	El personal operativo de mecánica del taller esta correctamente uniformado con la dotación corporativa de la marca. MAPVGP - Página 70	SI	1	2				0,6%		1,2%	
19		Estándar	Personal Técnico	El personal recibe como mínimo 6 uniformes al año (evidencia control dotacion)	NO									
	21	5s	Personal Técnico	Prendas en buen estado, sin deterioro visible, decoloración. Con frecuencia de cambio de uniformes en la semana	SI									

	32	5s	Manejo ambiental	Circuito separado de aguas lluvias de aguas residuales para uso de agua lluvia al interior del taller. Tanque de recolección de agua lluvia	SI									
	32	5s	Manejo ambiental	Identificación y control sobre zonas de alta contaminación auditiva. Estudio de nivel de ruido (decibeles) emitido por la ARP. Avisos preventivos. (talleres que integran la operación de colisión)	SI			6	6			2,5%		2,5%
	32	5s	Manejo ambiental	Desechos materiales tóxicos (filtros contaminados, baterías, etc), se entregan a proveedor con licencia ambiental.	SI									
	32	5s	Manejo ambiental	Planta de tratamiento de agua / separador de aceite (trampa de grasas) - solidos. Registros periodicos de mantenimiento.	SI									
	32	5s	Manejo ambiental	Reglas internas para despliegue y cumplimiento de normas ambientales (reciclaje ahorro de recursos). Compromisos ambientales adquiridos desde la gerencia	SI									
30		Estándar	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Cuenta el taller con un área aislada para el lavado de vehículos. (MAPVGP - Pag 43)	SI									
30		Estándar	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	El área se encuentra enchapada y protegida en paredes y pisos para evitar deterioro y formación de humedad. Aspecto Pulcro es SI	NO									
30		Estándar	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Posee un buen sistema de drenajes para evitar acumulación de agua en el piso (MAPVGP - Página 43)	SI									
30		Estándar	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Cuenta con hidrolavadora industrial. Lavado en seco es NO	SI	5	6				3,0%		3,6%	
30		Estándar	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Cuenta con aspiradora industrial	SI									
30		Estándar	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Cuenta con mueble para almacenamiento de elementos de lavado y productos de limpieza. (MAPVGP - Página 43)	SI									
	33	5s	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Señalización clara según lineamiento corporativo Mazda	SI									
	33	5s	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Area aislada no interfiere con áreas adyacentes / zonas productivas o de circulación	NO									
	33	5s	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Elementos de limpieza organizados - sin articulos innecesarios	SI									
	33	5s	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Sin barro o basura atascada en las zanjas trampas de barro. Frecuencia de recolección de lodos de las trampas	SI			6	7			2,8%		3,2%
	33	5s	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Utensilios de limpieza bien almacenados	SI									
	33	5s	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Equipos en buen estado (hidrolavadora y aspiradora) con registros de mantenimiento vigentes	SI									
	33	5s	Areas de apoyo - Zona de lavado de vehículos	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la zona de lavado de los vehículos. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI									
31		Estándar	Zona de almacenamiento de lubricantes nuevos	Cuenta el taller con un sistema de suministro limpio y organizado para el suministro de lubricantes nuevos. (Suministro a granel ver MAPVGP - Pag 40). Ubicación en almacén de repuestos en zona aislada independiente a los estantes de almacenamiento de repuestos.	SI	1	1				0,5%		0,5%	
	34	5s	Zona de almacenamiento de lubricantes nuevos	Señalización clara según lineamiento corporativo	SI									
	34	5s	Zona de almacenamiento de lubricantes nuevos	Tanques o canecas de almacenamiento limpias	SI									
	34	5s	Zona de almacenamiento de lubricantes nuevos	Medio de dosificación o suministro de aceite controlado y limpio	SI									
	34	5s	Zona de almacenamiento de lubricantes nuevos	Contención en caso de derrames	NO			6	7			2,5%		2,9%

33		Estándar	Zonas para técnicos	Dotado de sillas y muebles para almacenamiento de : 1. chaquetas 2. zapatos y 3. cascos - es SI	SI												
	36	5s	Zonas para técnicos	Señalización vestier / sanitario atendiendo lineamiento corporativo	SI			11	12	4,2%	4,6%						
	36	5s	Zonas para técnicos	Piso de baños y vestieres seco y limpio	SI												
	36	5s	Zonas para técnicos	Lavamanos sin grietas, oxidación, suciedad, manchas, filtraciones	SI												
	36	5s	Zonas para técnicos	Espejo Limpio y en buen estado. Sin manchas / grietas. Perfectamente aseado	NO												
	36	5s	Zonas para técnicos	Sin presencia de objetos innecesarios en la zona de baños y vestieres	SI												
	36	5s	Zonas para técnicos	Disponibilidad de jabon de manos. Jabon liquido desengrasante es SI	SI												
	36	5s	Zonas para técnicos	Disponibilidad de medio para secar las manos (dispensador toallas de papel / secador de manos)	SI												
	36	5s	Zonas para técnicos	Toda la iluminación funciona correctamente en baños y vestieres	SI												
	36	5s	Zonas para técnicos	Los locker se encuentran en buen estado de funcionalidad y pintura. Son suficientes. Calzado y ropa a la vista es NO	SI												
	36	5s	Zonas para técnicos	Las sillas / bancas del vestier son suficientes	SI												
	36	5s	Zonas para técnicos	Paredes, enchapes, techos en buen estado, sin manchas, humedad, etc	SI												
	36	5s	Zonas para técnicos	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la zona de las zonas para técnicos, baños y vestieres. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI												
	37	5s	Zonas para técnicos - cafetería	Cuenta el concesionario con servicio de cafetería para el Personal Posventa	SI			6	6	2,5%	2,5%						
	37	5s	Zonas para técnicos - cafetería	Existe medio para calentar alimentos	SI												
	37	5s	Zonas para técnicos - cafetería	las mesas y sillas de la cafetería están en buen estado de mantenimiento, limpieza y orden	SI												
	37	5s	Zonas para técnicos - cafetería	Sin elementos innecesarios en la zona de cafetería	SI												
	37	5s	Zonas para técnicos - cafetería	Sin basura que desborda las canecas	SI												
	37	5s	Zonas para técnicos - cafetería	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la cafetería para el personal. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI												
	38	5s	Utensilios de limpieza	Señalización atendiendo lineamiento corporativo	SI			4	4	1,5%	1,5%						
	38	5s	Utensilios de limpieza	Sin manchas o suciedad en paredes, pozeta, piso, enchape en donde se alojan los elementos de limpieza	SI												
	38	5s	Utensilios de limpieza	Utensilios de limpieza en buen estado de cuidado y limpieza. Utensilios sucios o viejos es NO	SI												
	38	5s	Utensilios de limpieza	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de los utensilios de limpieza. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI												
34		Estándar	Repuestos - Avisos	Aviso corporativo exterior al público que identifica el área de repuestos. Lineamiento corporativo Mazda vigente	SI							1,7%	1,7%				

34		Estándar	Repuestos - Avisos	Aviso corporativo interior que permita al cliente la ubicación fácil y rápida del mostrador de repuestos	SI								
	39	5s	Repuestos - Aviso Exterior	El Aviso principal que identifica el área de repuestos está limpio y en buen estado. Sin manchas, decoloración, grietas. Iluminación Funcionando.	SI			1	1			0,5%	0,5%
35		Estándar	Repuestos - Almacen	Área mínima Zona de Almacenamiento de Repuestos. Según Tabla Anexa	SI								
35		Estándar	Repuestos - Almacen	Área mínima Zona de Desempaque. Según tabla Anexa. Le recepción y recibo de repuestos de CCA no se hace en zonas que obstaculicen y/o interfieran la circulación del cliente	SI								
35		Estándar	Repuestos - Almacen	Área mínima. Destinada al Personal administrativo. Según Tabla Anexa	SI	5	5					3,0%	3,0%
35		Estándar	Repuestos - Almacen	Piso del área de repuestos demarcado con línea blanca. Color de circulación y área de bodega de acuerdo al lineamiento corporativo, color gris claro (similar a puestos de trabajo) MAPVGP - Páginas 31 y 55	SI								
35		Estándar	Repuestos - Almacen	Estanteria moderna color gris y señalizada que permita correcto almacenamiento de los repuestos, según manual corporativo Mazda. (MAPVGP - Página 31)	SI								
	40	5s	Repuestos - Almacen	Señalización clara del almacén atendiendo lineamiento corporativo	SI								
	40	5s	Repuestos - Almacen	Iluminación suficiente. Sin fallas en el sistema de luces.	SI								
	40	5s	Repuestos - Almacen	Piso demarcado, pintado y limpio	SI								
	40	5s	Repuestos - Almacen	Los repuestos se clasifican por referencia y su ubicación esta definida en el software del concesionario	SI			7	7			2,7%	2,7%
	40	5s	Repuestos - Almacen	Los repuestos de alta rotación se encuentran en una estantería especial y se utilizan controles de mínimos para controlar visualmente el inventario	SI								
	40	5s	Repuestos - Almacen	No hay objetos innecesarios en los estantes. No hay suciedad o polvo en los mismos	SI								
	40	5s	Repuestos - Almacen	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza del almacén de repuestos. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
36		Estándar	Repuestos - Mostrador	Mostrador de Repuestos Corporativo Mazda (MAPVGP - Página 30) Ubicado en zona de afluencia de clientes de Posventa y Showroom, cercano a sala de clientes.	NO								
36		Estándar	Repuestos - Mostrador	Area minima destinada a cada asesor: 1,5 m (frente) x 2,5 m (detrás) sin incluir pasillo o corredor	SI								
36		Estándar	Repuestos - Mostrador	Disponibilidad de línea telefonica directa (o celular corporativo) para los asesores comerciales de repuestos	SI								
36		Estándar	Repuestos - Mostrador	Dispone visible al cliente del porta afiches estándar Mazda Referencia MA08AI002 con el afiche actualizado de uso de consumibles Mazda. No se exhiben afiches de partes que compiten directamente con Repuestos Genuinos Mazda	SI	6	7					1,8%	2,1%
36		Estándar	Repuestos - Mostrador	Clientes que acuden a comprar repuesto por mostrador tienen facilidad de parqueo	SI								
36		Estándar	Repuestos - Mostrador	El mostrador posee exhibición exclusiva de repuestos de la marca correctamente identificados (MAPVGP - Página 10)	SI								
36		Estándar	Repuestos - Mostrador	La zona de mostrador tiene disponibles para los clientes los volantes POP de consumibles Mazda así como información al cliente sobre campañas comerciales Posventa (Mazda Packs).	SI								
	41	5s	Repuestos - Mostrador	Señalización atendiendo lineamiento corporativo	SI								
	41	5s	Repuestos - Mostrador	Mostrador de repuestos limpio / Sillas limpias	SI								

41		Estándar	Talento Humano	Tiene el concesionario el personal administrativo sugerido de acuerdo al promedio mensual de entradas a taller? Tabla Anexa	SI										
41		Estándar	Talento Humano	Tiene el concesionario el personal técnico sugerido de acuerdo al promedio mensual de entradas a taller? Tabla Anexa	SI										
41		Estándar	Talento Humano	Todo el personal del área de servicio se encuentra debidamente actualizado en la extranet SINCO con los permisos respectivos vigentes?	SI	4	4			2,7%		2,7%			
41		Estándar	Talento Humano	El perfil de los cargos cumple con el estándar definido en MAPVGP-02? Gerente Posventa o Servicio / Asesor de Servicio / Gestor Calidad / Encargado CRM / Jefe de taller / Encargado Seguimiento Clientes / Técnico Control calidad. Si adolece del cargo y es requisito, es NO .	SI										
	45	5s	Verificación y Sostenimiento	Se utilizan etiquetas y formato para reporte de daños / anomalías en equipos, infraestructura, etc.	SI										
	45	5s	Verificación y Sostenimiento	Se difunden periódicamente a todo el personal las mejores prácticas relacionadas con 5S (artículos, videos, actividades realizadas por funcionarios)	SI										
	45	5s	Verificación y Sostenimiento	Se definen concursos, premios, actividades de fomento. Hay incentivos y premios por buena labor a las áreas destacadas	SI										
	45	5s	Verificación y Sostenimiento	Se institucionalizó la rutina de inspección diaria. 5 minutos de interrupción del trabajo luego de una señal. Apoyado por Gerencia General.	SI			6	6		2,5%		2,5%		
	45	5s	Verificación y Sostenimiento	Se realizan autoevaluaciones periódicas sobre el estado / sostenimiento de las 5S en el concesionario	SI										
	45	5s	Verificación y Sostenimiento	Se evidencia la ejecución de reuniones en donde se describen hallazgos, debilidades, actividades a desarrollar, responsables, seguimiento y avance de cada una de las áreas del taller de servicio	SI										
Total		5s	TOTAL 5S					223	230		97,2%		100,0%		
Total		Estándar	TOTAL EEP			142	150			95,1%		100,0%			