



Evaluación Estándares Posventa 2013 - 1

PVGP-03

Concesionario

JORGE CORTES

Código

209-1

Ciudad

BOGOTA

Fecha

25/06/2013

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	Se recomienda efectuar control de herramientas por lo menos	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	2	2	1,20%	1,20%
20	Estándar	Equipos taller	5	5	2,53%	2,53%
21	Estándar	Equipos taller - alineador de dirección	1	1	1,00%	1,00%
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	1	1	1,20%	1,20%
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	144	150	96,32%	100,00%

Número de NA

0

GERENTE GENERAL

GERENTE POSVENTA / SERVICIO

INGENIERO GESTION PV CCA



EVALUACION PROGRAMA 5S 2013-1

PVGP-09

Concesionario

JORGE CORTES

Código

209-1

Ciudad

BOGOTA

Fecha

25/06/2013

CATTULO 5S	ORIGEN	CAPITULO	Subtotal 5S Alcanzado	Subtotal 5S Maximo	Porcentaje 5S Alcanzado	Porcentaje 5S 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	3	3	1,52%	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	14	14	4,48%	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	4	4	1,48%	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	7	7	2,94%	2,94%
35	5s	Oficinas Administrativas	8	8	3,44%	3,44%
36	5s	Zonas para técnicos	12	12	4,56%	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 - Almacén	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	5	5	1,50%	1,50%
45	5s	Verificación y Sostenimiento	6	6	2,52%	2,52%
	5s	TOTAL	229	230	99,54%	100,00%
		<i>Número de NA</i>		0		

GERENTE GENERAL

GERENTE POSVENTA / SERVICIO

INGENIERO GESTION PV CCA

EVALUACION ESTANDARES POSVENTA / PROGRAMA 5S

CAPITULO EEP	CATITULO 5S	Origen	Capítulo	Requerimiento	Resultado EEP / 5S	Subtotal EEP Alcanz	Subtotal EEP Maxim	Subtotal al 5S Alcanz	Subtotal al 5S Maxim	Porcentaje EEP Alcanza	Porcentaje 5S Alcanz	Porcentaje EEP	Porcentaje 5S Máxim
1	1	5s	Planeación	Definición de perfil y funciones del coordinador 5S con intervención de Gerente General	SI			7	7	3,0%	3,0%		
		5s	Planeación	Plan de actividades con cronograma, fechas y responsables	SI								
		5s	Planeación	Instructivo para dar de baja cosas inútiles y rotas con responsable y niveles de autoridad (comité de bajas)	SI								
		5s	Planeación	Listado maestro de equipos del taller de servicio en el que se contemplan : 1. criterios de frecuencia de uso y 2. de mantenimiento interno y 3. externo - programa de calibraciones. Equipos rotulados y controlados.	SI								
		5s	Planeación	Las áreas de taller y repuestos se han delimitado y asignado. Se identifican las áreas más críticas. Existe layout del taller con asignación de zonas.	SI								
		5s	Planeación	Evidencia de la ejecución del lanzamiento formal del programa 5S a todos los funcionarios Posventa y reentrenamiento al personal con actividades actividades de difusión realizadas en el año en curso.	SI								
		5s	Planeación	Inclusión de responsabilidades 5S en los manuales de funciones de la empresa y/o en el reglamento interno de trabajo.	SI								
1	1	Estándar	Imagen Corporativa Exterior	Aviso principal Concesionario. Lineamiento corporativo vigente tridimensional iluminado. No aplica aviso anterior.	SI					4,0%	4,0%		
		Estándar	Imagen Corporativa Exterior	Aviso principal Taller de Servicio corporativo vigente iluminado. "Servicio o Servicio y Repuestos". Talleres descentralizados deben tener imagen tridimensional. Si el aviso no es visible desde el acceso vehicular es NO . Si se tienen avisos por fuera del lineamiento corporativo Mazda o se tienen en la fachada avisos de otras compañías es NO . Si el taller de colisión es descentralizado y atiende directamente a clientes, debe poseer aviso exterior corporativo que identifique a la marca Mazda.	SI	2	2						
2	2	5s	Imagen Corporativa Exterior	El Aviso principal está limpio y en buen estado. Sin manchas, decoloración, grietas. Iluminación Funcionando.	SI			3	3	3,0%	3,0%		
		5s	Imagen Corporativa Exterior	El Aviso principal Taller de Servicio está limpio y en buen estado. Sin manchas, decoloración, grietas. Iluminación Funcionando.	SI								
		5s	Imagen Corporativa Exterior	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de fachadas, zona exterior visible al cliente, avisos. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
2	2	Estándar	Sala de Clientes	Area mínima según tabla anexa. (MAPVGP - Página 6). Pequeño 10 m ² , mediano de 15 - 20 m ² , Grande 25m ²	SI	13	11			15,6%	15,6%		
		Estándar	Sala de Clientes	Independencia y acceso visual al cliente	SI								
		Estándar	Sala de Clientes	Piso en porcelanato color hueso tráfico pesado. (lineamiento corporativo MAPVGP - Página 7)	SI								
		En general se destaca la gestión	Sala de Clientes	Pared lisa Blanca (MAPVGP - Página 7)	SI								
		Estándar	Sala de Clientes	Exclusividad de la Marca	SI								
		Estándar	Sala de Clientes	Mesas en Vidrio con estructura metálica (MAPVGP - Página 10)	SI								
		Se recomienda a efectuar	Sala de Clientes	Asientos según diseño color azul - (MAPVGP - Página 12). Cantidad mínima: pequeño 3, mediano 4, grande 6	SI								
		Estándar	Sala de Clientes	Dispensador de café. (MAPVGP - Pag 9)	SI								
		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 en el último trimestre móvil (febrero-marzo-abril 2013).	SI								
	3	5s	Sala de Clientes	Sala de Clientes señalizada atendiendo imagen corporativa	SI								
	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			8	8		4,6%		4,6%
	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								
	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			5	5		3,0%		3,0%
	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		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	4				3,0%		3,0%
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								

5	5s	Baños de clientes	Sanitario, grifería en buen estado de funcionamiento, sin manchas ni fugas	SI			10	10	4,6%	4,6%
	5s	Baños de clientes	Piso limpio y seco con registro diario de aseo actualizado	SI						
	5s	Baños de clientes	Espejos limpios sin fisuras ni manchas	SI						
	5s	Baños de clientes	Sin objetos innecesarios en el baño	SI						
	5s	Baños de clientes	Disponibilidad de jabón líquido para manos	SI						
	5s	Baños de clientes	Disponibilidad de medio para secar manos (secador o toallas)	SI						
	5s	Baños de clientes	Iluminación en buen estado (bombillas en funcionamiento)	SI						
	5s	Baños de clientes	Funcionalidad de la puerta y del seguro	SI						
	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%	
	Estándar	Ingreso al taller de servicio	Demarcación en el piso "Pare Recepción de Servicio" - MAPVGP - Página 17	SI						
	Estándar	Ingreso al taller de servicio	Recepción del taller techada	SI						
	Estándar	Ingreso al taller de servicio	Facilidad de acceso - no se hace fila hacia la vía pública	SI						
	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						
	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%		
	5s	Ingreso al taller de servicio	Sin objetos innecesarios a la vista del cliente en el ingreso al taller	SI						
	5s	Ingreso al taller de servicio	Avisos de campañas comerciales estratégicamente ubicados y en buen estado	SI						
	5s	Ingreso al taller de servicio	Tapete de entrada hacia módulo de asesor de servicio limpio y en buen estado	SI						
	5s	Ingreso al taller de servicio	Pared externa de la recepción limpia	SI						
	5s	Ingreso al taller de servicio	La puerta de acceso al taller de servicio y al módulo del asesor abre y cierra suavemente	SI						
	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%		
	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	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	7		3,5%		3,5%
	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								
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	5	5				1,5%		1,5%
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								
	8	5s	Elementos en la Recepción	Mueble para protectores exclusivo Mazda según diseño estándar (MAPVGP-02)	SI			3	3		1,5%		1,5%
	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	SI								
8		Estándar	Monitor de Bienvenida	LCD (exclusivo Mazda) tamaño mínimo 40" donde aparecen las citas / entregas del día - actualizado	SI								
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	2	2				1,5%		1,5%
	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								
	9	5s	Monitor de Bienvenida	LCD visualiza menú de precios (exclusivo Mazda)	SI			7	7		3,6%		3,6%
	9	5s	Monitor de Bienvenida	La información de precios del servicio (repuestos y MO) es fácilmente visible al cliente	SI								
	9	5s	Monitor de Bienvenida	La información de precios se encuentra actualizada de acuerdo a la información del sistema	SI								

	9	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											
	10	5s	Modulo de Recepción	Escritorio y sillas ordenadas, limpias y en buen estado	SI			4	4		2,0%		2,0%			
	10	5s	Modulo de Recepción	Sin objetos personales (bolsos, morrales) ni otros objetos innecesarios a la vista del cliente	SI											
	10	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	3	3			2,3%		2,3%				
11		Estándar	Asesor de Servicio	Dispone a la vista de su carné de identificación visible y actualizado	SI											
11		Estándar	Asesor de Servicio	Medición MSI-TR - Calificación del cliente pregunta 2 del informe MSI-TR: ¿Como le parecio la presentación personal del Asesor de Servicio? Asignar SI, si el concesionario supera el valor de la media país en el último trimestre móvil (febrero-marzo-abril 2013).	SI											
	11	5s	Asesor de Servicio	Uniforme limpio bien presentado	SI											
	11	5s	Asesor de Servicio	Zapatos limpios color negro, no deportivo, pantalón drill azul oscuro	SI			3	3		1,5%		1,5%			

	11	5s	Asesor de Servicio	Excelente presentación personal en cabello y manos (uñas)	SI								
12		Estándar	Imagen Corporativa Interior	Provisto de avisos direccionales internos que orientan al cliente sobre la ubicación de las áreas y servicios ofrecidos. (sala clientes, baños clientes, Almacén de repuestos, Caja, Mostrador de repuestos, Sala de Ventas)	SI	2	2			1,5%		1,5%	
12		Estándar	Imagen Corporativa Interior	Avisos direccionales según lineamiento Corporativo	SI								
13		Estándar	Estacionamiento Clientes	Están claramente identificados con aviso corporativo	SI								
13		Estándar	Estacionamiento Clientes	Dispone como mínimo del número de puestos de parqueo equivalente al 1% de las entradas mensuales a taller	SI								
13		Estándar	Estacionamiento Clientes	Cumple con las dimensiones mínimas de 2,5 m x 5,0 m para automóviles	SI	5	5			3,5%		3,5%	
13		Estándar	Estacionamiento Clientes	Están numerados y demarcados con línea de división en el piso y son de fácil acceso al cliente o visitante	SI								
13		Estándar	Estacionamiento Clientes	Exclusivos para clientes. No están ocupados por vehículos del concesionario (nuevos o usados), ni por vehículos de funcionarios	SI								
	12	5s	Estacionamiento Clientes	Señalización de estacionamiento de clientes clara	SI								
	12	5s	Estacionamiento Clientes	Señal de Estacionamiento clientes visible desde la entrada del taller	SI			3	3		1,5%		1,5%
	12	5s	Estacionamiento Clientes	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la zona de estacionamiento clientes. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
14		Estándar	Taller de Mantenimiento	El área productiva (puestos de trabajo / alineación / zonas de apoyo productivas) y el área de circulación se encuentra techada e iluminada. Iluminación insuficiente es NO .	SI								
14		Estándar	Taller de Mantenimiento	La altura libre mínima del techo del taller de mantenimiento es de 5 m	NO								
14		Estándar	Taller de Mantenimiento	El piso del taller (puestos productivos de trabajo, puestos de espera y corredor de circulación) cumple con el lineamiento de colores corporativos	SI								
14		Estándar	Taller de Mantenimiento	Las paredes del taller en zonas productivas, de espera y circulación cumplen con los colores corporativos, zocalo a media altura y línea azul Mazda (MAPVGP-02 pag 55)	SI								
14		Estándar	Taller de Mantenimiento	Los puestos de trabajo y de espera se señalizan con círculo y número según MAPVGP-02, estos últimos con la letra E. Diámetro del círculo 30 cm. Talleres con presencia de otras marcas, el área para Mazda debe exclusiva, e identificada.	SI	8	9			7,2%		8,1%	
14		Estándar	Taller de Mantenimiento	El piso está demarcado con pintura de tráfico de ancho 10 cm color blanco	SI								
14		Estándar	Taller de Mantenimiento	El taller cuenta con suministro de aire comprimido, unidades de mantenimiento, tomas eléctricas. (mínimo una para cada dos puestos)	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 desensamblados 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	5s	Taller de Mantenimiento	Sin partes o repuestos dejados directamente en el piso al lado de los vehículos	SI								
	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			14	14		4,5%		4,5%
	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								
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	1	2				0,7%		1,4%
	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								
	14	5s	Taller de Mantenimiento - puestos de trabajo	Elevadores limpios	SI			3	3			1,2%	1,2%
	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 inmovilizados con algún grado de desensamblable.	SI								
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	3	3				2,0%		2,0%
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	Líneas 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								

	17	5s	Taller de Mantenimiento - carro de herramienta	Los carros de herramienta están limpios sin manchas. Pintura en buen estado	SI			4	4		1,5%		1,5%
	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	2	2				1,2%		1,2%
19		Estándar	Personal Técnico	El personal recibe como mínimo 6 uniformes al año (evidencia control dotacion)	SI								
	21	5s	Personal Técnico	Prendas en buen estado, sin deterioro visible, decoloración. Con frecuencia de cambio de uniformes en la semana	SI			5	5		2,0%		2,0%
	21	5s	Personal Técnico	Uso de calzado apropiado	SI								
	21	5s	Personal Técnico	Uso de carné de identificación visible	SI								
	21	5s	Personal Técnico	Porte y evidencia de uso de elementos de protección personal (gafas / protectores auditivos / respiratorios / guantes / careta)	SI								
	21	5s	Personal Técnico	Excelente presentación personal en cabello y manos (uñas)	SI								
20		Estándar	Equipos taller	Se dispone de elevadores en el 67% de los puestos productivos (Estándar: 2 técnicos por cada 3 puestos de trabajo). Color azul corporativo	SI								
20		Estándar	Equipos taller	Se dispone de equipo de alineación de luces	SI								
20		Estándar	Equipos taller	Equipo M-MDS funcionando. Ubicado en mueble estándar (MAPVGP-02) conectado en red - validar impresora.	SI	5	5				2,5%		2,5%
20		Estándar	Equipos taller	Se dispone de equipo de análisis de gases	SI								

20		Estándar	Equipos taller	Probador de Baterías (mandatorio)	SI								
	22	5s	Equipos taller	Registro de mantenimiento de cada elevador disponible en puestos de trabajo	SI			1	1			0,5%	0,5%
21		Estándar	Equipos taller - alineador de dirección	Se dispone de equipo de alineación de dirección con desmontadora y balanceadora	SI	1	1					1,0%	1,0%
	23	5s	Equipos taller - alineador de dirección	Señalización clara de la bahía de alineación	SI			5	5			2,2%	2,2%
	23	5s	Equipos taller - alineador de dirección	Correcta iluminación de la bahía de alineación	SI								
	23	5s	Equipos taller - alineador de dirección	Equipos limpios libres de deterioro, bien almacenados cuando no son usados	SI								
	23	5s	Equipos taller - alineador de dirección	Sin manchas en piso o muros incluido el carcamo	SI								
	23	5s	Equipos taller - alineador de dirección	Registro de calibración o pruebas de precisión de los instrumentos respectivos	SI								
22		Estándar	Equipos taller - cargador de baterías	Se dispone de equipo Cargador de Baterías (mandatorio)	SI	1	1					0,5%	0,5%
	24	5s	Equipos taller - cargador de baterías	Señalización clara de la ubicación	SI			3	3			1,4%	1,4%
	24	5s	Equipos taller - cargador de baterías	Equipo en buen estado, limpio y en funcionamiento.	SI								
	24	5s	Equipos taller - cargador de baterías	Registro de mantenimiento periodico (interno o externo) realizado al cargador de baterías	SI								
23		Estándar	Equipos taller gatos y soportes rígidos	Gatos tipo zorra (2 gatos por cada 3 puestos de trabajo)	SI	2	2					1,0%	1,0%
23		Estándar	Equipos taller gatos y soportes rígidos	Soportes rígidos (4 soportes por cada 3 puestos de trabajo)	SI								
	25	5s	Equipos taller gatos y soportes rígidos	Señalización clara del lugar de almacenamiento de los gatos - control visual - líneas de división	SI			5	5			2,0%	2,0%
	25	5s	Equipos taller gatos y soportes rígidos	Gatos limpios libres de oxido y sin daños	SI								
	25	5s	Equipos taller gatos y soportes rígidos	Señalización clara del lugar de almacenamiento de los soportes rígidos - control visual - líneas de división	SI								
	25	5s	Equipos taller gatos y soportes rígidos	Soportes rígidos limpios libres de oxido y sin daños	SI								
	25	5s	Equipos taller gatos y soportes rígidos	registros de mantenimiento periodico (interno o externo) realizado a gatos y soportes rígidos	SI								
24		Estándar	Equipos taller - Compresor	Dispone de compresor de aire comprimido preferiblemente tipo Tornillo.	SI	2	2					1,0%	1,0%
24		Estándar	Equipos taller - Compresor	Zona de almacenamiento del compresor aislada (no malla), con las respectivas protecciones de seguridad / protección auditiva. Obligatorio para compresor tipo piston. Compresor tipo tornillo es opcional.	SI								
	26	5s	Equipos taller - Compresor	Señalización según lineamiento corporativo	SI			4	4			1,7%	1,7%
	26	5s	Equipos taller - Compresor	Cuarto del compresor y Compresor limpio sin fugas o drenaje directamente al piso	SI								
	26	5s	Equipos taller - Compresor	Sin manchas en las paredes o muros del cuarto del compresor	SI								

	26	5s	Equipos taller - Compresor	Registros de mantenimiento periodico (interno y externo) realizado al compresor	SI								
25		Estándar	Equipos taller - Unidad de recirculación A/A	Se dispone de Unidad de carga y recirculación de A/A (mandatorio)	SI	1	1			1,2%		1,2%	
	27	5s	Equipos taller - Unidad de recirculación A/A	Señalización clara de ubicación del equipo de recirculación A/A	SI								
	27	5s	Equipos taller - Unidad de recirculación A/A	Equipo colector y recirculador libre de suciedad, deterioro. En funcionamiento	SI			3	3		1,5%		1,5%
	27	5s	Equipos taller - Unidad de recirculación A/A	Registro de mantenimiento periodico (interno o externo) realizado a la unidad de recirculación	SI								
26		Estándar	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	El taller cuenta con un área independiente y organizada para almacenamiento de herramientas que cumple con el área mínima. MAPVGP-02	SI								
26		Estándar	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	La zona de almacenamiento de herramienta está provista de tableros y estantes (exclusivos Mazda) para organización de la herramienta por grupo funcional o por versión	SI								
26		Estándar	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	La herramienta está inventariada (contra tablas definidas por CCA)	SI								
26		Estándar	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	Existe un mecanismo de control sistematizado para la administración del inventario y el prestamo de toda la herramienta	SI								
	28	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	Señalización clara según lineamiento corporativo	SI								
	28	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	Área de almacenamiento de herramientas limpio (estantes / tableros)	SI								
	28	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	Herramienta genérica y especial se identifica con silueta (dibujo manual) y guía de uso	SI			5	5		2,0%		2,0%
	28	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	Se dispone de un programa de calibración de la herramienta que lo requiere según el Anexo (equipos controlados) y se evidencia en las etiquetas de calibración	SI								
	28	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Herramienta	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza del cuarto de herramienta. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
27		Estándar	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	El taller cuenta con un área independiente apropiada para la intervención técnica de cajas y motores. Cumple con el área mínima. MAPVGP-02	NO								
27		Estándar	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	El cuarto de reparaciones está provisto de aire comprimido y tomas eléctricas	SI	2	3			1,0%		1,5%	
27		Estándar	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	Cuenta con equipamiento específico: soporte para motores, tanque de lavado de partes, estantes suficientes para desensambles	SI								
	29	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	Señalización clara según lineamiento corporativo	SI								
	29	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	Sin manchas en piso / paredes. Area seca y limpia	SI								
	29	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	Sin almacenamiento de otros componentes que no correspondan a esta área	SI								
	29	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	Existen dispositivos para almacenamiento de desensambles, suficientes e identificados.	SI			6	6		2,5%		2,5%
	29	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	No se depositan partes directamente en el piso	SI								
	29	5s	Areas de apoyo - Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza del Cuarto de Reparaciones de Motores y Cajas Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
28		Estándar	Areas de apoyo - Almacenamiento de basuras y desechos	Cuenta el taller con una zona de almacenamiento de desechos y basuras, techada, con piso en concreto.	SI								

28		Estándar	Areas de apoyo - Almacenamiento de basuras y desechos	Los desechos son seleccionados de acuerdo a su fuente y se practican normas de reciclaje	SI								
	30	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de basuras y desechos	Señalización clara según lineamiento corporativo	SI			4	4	1,5%		1,5%	
	30	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de basuras y desechos	Los desechos no desbordan las canecas	SI								
	30	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de basuras y desechos	Canecas en buen estado y/o apariencia	SI								
	30	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de basuras y desechos	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la zona de almacenamiento de basuras y reciclaje. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
29		Estándar	Areas de apoyo - Almacenamiento de desechos de aceite	Cuenta el taller con una zona de almacenamiento de desechos de aceite, techada, piso en concreto. (MAPVGP - Pag 40)	SI	1	1			0,6%		0,6%	
	31	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de desechos de aceite	Sin desechos de aceite / derrames en el piso. Sin fugas	SI			7	7	1,5%		1,5%	
	31	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de desechos de aceite	Clasificación de acuerdo al tipo de fluido. (aceites minerales / refrigerantes motor / líquido de frenos)	SI								
	31	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de desechos de aceite	Contención en caso de derrames	SI								
	31	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de desechos de aceite	Avisos preventivos sobre manipulación y almacenamiento. Ficha de seguridad industrial	SI								
	31	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de desechos de aceite	Extintor con capacidad mínima de 20 libras (polvo químico seco o multipropósito para el centro de acopio)	SI								
	31	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de desechos de aceite	Desechos se entregan a proveedor con licencia ambiental vigente	SI								
	31	5s	Areas de apoyo - Almacenamiento de desechos de aceite	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la zona de almacenamiento de desechos de aceite. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
	32	5s	Manejo ambiental	Manejo controlado de particulados de lijado en seco (talleres que integran la operación de colisión)	SI			6	6	2,5%		2,5%	
	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								
	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	5	6			3,0%		3,6%	
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								
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			6	7	2,8%	3,2%		
	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 zanjias trampas de barro. Frecuencia de recolección de lodos de las trampas	SI								
	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			7	7	2,9%	2,9%		
	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	SI								
	34	5s	Zona de almacenamiento de lubricantes nuevos	Avisos preventivos sobre manipulación y almacenamiento. Ficha de seguridad industrial	SI								
	34	5s	Zona de almacenamiento de lubricantes nuevos	Extintor con capacidad mínima de 20 libras (polvo químico seco o multipropósito para el centro de acopio)	SI								
	34	5s	Zona de almacenamiento de lubricantes nuevos	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la zona de almacenamiento de lubricantes nuevos. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
32		Estándar	Oficinas Administrativas	Oficina para el Gerente de Servicio con área mínima de 9 m ² . (MAPVGP - Página 60)	SI			7	7	2,1%	2,1%		
32		Estándar	Oficinas Administrativas	Oficina para gerente de Servicio equipada con escritorio, archivadores, computador con pantalla LCD, acceso a Internet (CCA-SINCO), línea telefónica directa, sillas para visitantes (mínimo 2), que garantizan su desempeño eficiente.	SI								
32		Estándar	Oficinas Administrativas	Ventilación oficina del gerente de servicio (clima calido provista de A/A)	SI								
32		Estándar	Oficinas Administrativas	Cuenta cada funcionario administrativo con una oficina de área mínima 4 m ² piso en buen estado	SI								
32		Estándar	Oficinas Administrativas	Oficinas del personal administrativo equipadas con escritorios, archivadores, computador con pantalla LCD, acceso a Internet (CCA-SINCO), línea telefónica, sillas para visitantes (opcional), que garantizan su desempeño eficiente.	SI								
32		Estándar	Oficinas Administrativas	Ventilación oficinas personal administrativo (clima calido provista de A/A)	SI								
32		Estándar	Estructura Call Center	El concesionario cuenta con una infraestructura mínima para realizar las labores de Call Center (llamada de seguimiento, contacto proactivo, telemarketing): Escritorio y computador pantalla LCD, software CRM, telefono fijo y línea celular con plan corporativo adecuado al volumen de contactos.	SI								

35	5s	Oficinas Administrativas	Iluminación suficiente en oficinas de Gerencia y del personal administrativo	SI			8	8	3,4%	3,4%
	5s	Oficinas Administrativas	Inmobiliario en general de oficinas en buen estado de mantenimiento	SI						
	5s	Oficinas Administrativas	Oficinas en general no se usan para almacenamiento de partes, repuestos, garantías, herramienta, etc	SI						
	5s	Oficinas Administrativas	Escritorios y archivadores están libres de objetos innecesarios. No se usan para almacenamiento de objetos personales.	SI						
	5s	Oficinas Administrativas	Los documentos en papel se encuentran perfectamente archivados, indexados, controlados. La búsqueda de los mismos no tarda mas de 15 segundos. No se acepta pila de documentos de mas de 10 cm en las bandejas de los escritorios	SI						
	5s	Oficinas Administrativas	Los techos, las paredes y los pisos se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza. Revisar grietas, humedad, pintura deteriorada, cielos rasos en mal estado.	SI						
	5s	Oficinas Administrativas	Existen controles sobre los insumos y materiales requeridos para una normal operación. Control visual en documentos de oficina, controles de mínimos en la papelería	SI						
	5s	Oficinas Administrativas	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de las oficinas del personal administrativo. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI						
33	Estándar	Zonas para técnicos	Dispone el personal un servicio de sanitario y orinal por cada 4 operarios	SI	5	5	2,0%	2,0%		
33		Zonas para técnicos	Dispone el personal de un servicio de ducha por cada 4 operarios	SI						
33		Zonas para técnicos	Cuenta el área con adecuada ventilación	SI						
33		Zonas para técnicos	Cada técnico tiene asignado mínimo un locker color gris con candado. Otro color es NO	SI						
33		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	12	12	4,6%	4,6%		
	5s	Zonas para técnicos	Piso de baños y vestieres seco y limpio	SI						
	5s	Zonas para técnicos	Lavamanos sin grietas, oxidación, suciedad, manchas, filtraciones	SI						
	5s	Zonas para técnicos	Espejo Limpio y en buen estado. Sin manchas / grietas. Perfectamente aseado	SI						
	5s	Zonas para técnicos	Sin presencia de objetos innecesarios en la zona de baños y vestieres	SI						
	5s	Zonas para técnicos	Disponibilidad de jabon de manos. Jabon liquido desengrasante es SI	SI						
	5s	Zonas para técnicos	Disponibilidad de medio para secar las manos (dispensador toallas de papel / secador de manos)	SI						
	5s	Zonas para técnicos	Toda la iluminación funciona correctamente en baños y vestieres	SI						
	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						
	5s	Zonas para técnicos	Las sillas / bancas del vestier son suficientes	SI						
	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	2	2			1,2%		1,2%	
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			5	5	3,0%		3,0%	
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								
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	Estantería 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			7	7	2,7%		2,7%	
	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								
	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 almacen 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 linea 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	5s	Repuestos - Mostrador	Sin articulos innecesarios en el mostrador de repuestos	SI			5	5		2,5%		2,5%
	41	5s	Repuestos - Mostrador	Escritorios organizados en áreas visibles a los clientes	SI								
	41	5s	Repuestos - Mostrador	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza del mostrador de repuestos. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
37		Estándar	Repuestos - Reserva	Zona exclusiva y dispositivos (caja plastica azul) para almacenamiento de repuestos reservados	SI								
37		Estándar	Repuestos - Reserva	Ventana de atención de repuestos hacia el taller (no visible al cliente) diferente del mostrador para clientes	SI	2	2			0,5%		0,5%	
	42	5s	Repuestos - Reserva	Los repuestos reservados se ubican en una estantería especial señalizada con lineamiento corporativo	SI								
	42	5s	Repuestos - Reserva	Existen cajas o bolsas especiales para el almacenamiento de repuestos reservados. Estos se identifican por placa del vehiculo	SI			2	2		0,5%		0,5%
38		Estándar	Asesor de Repuestos	Provisto de Uniforme corporativo completo (camisa, corbata, chaqueta (chaleco). Zapatos Negros Trabajo no Deportivo. MAPVGP - Página 67	SI								
38		Estándar	Asesor de Repuestos	Dispone a la vista de su carné de identificación visible y actualizado	SI	3	3			2,0%		2,0%	
38		Estándar	Asesor de Repuestos	Cada funcionario de repuestos posee terminal de computo con acceso a Internet, EPC, SINCO y conexión a impresora para presentar las cotizaciones y facturas de manera corporativa	SI								
	43	5s	Asesor de Repuestos	Uniforme limpio bien presentado	SI								
	43	5s	Asesor de Repuestos	Zapatos limpios color negro, no deportivo, pantalón drill azul oscuro	SI			3	3		1,5%		1,5%
	43	5s	Asesor de Repuestos	Excelente presentación personal en cabello y manos (uñas)	SI								

39	39	Estándar	Garantías	Las partes otorgadas en garantía cuentan con un espacio o área independiente, organizada y controlada.	SI	2	2			0,9%		0,9%	
		Estándar	Garantías	Las partes están correctamente identificadas con la tarjeta respectiva que incluye la información completa	SI								
44	44	5s	Garantías	Señalización según lineamiento corporativo. Area exclusiva dotada de estantes	SI			5	5		1,5%		1,5%
		5s	Garantías	Estantes suficientes. No hay repuestos directamente en el piso.	SI								
		5s	Garantías	Correcta iluminación, orden y aseo	SI								
		5s	Garantías	No se encuentran elementos innecesarios en esta área (partes no identificadas / desensamblables / chatarra)	SI								
		5s	Garantías	Existen Reglas y personal a cargo de la limpieza de la zona de almacenamiento de garantías. Incluye ciclo de limpieza y control de transferencia por cambio de personal	SI								
40	40	Estándar	Aula Virtual	Dispone el taller de un sitio adecuado con escritorio (s), terminal (es) de computo con acceso a internet para estudio de los cursos virtuales e-learning	SI	4	4			1,4%		1,4%	
		Estándar	Aula Virtual	Este espacio de estudio se encuentra aislado y adaptado (en clima calido requiere A/A)	SI								
		Estándar	Aula Virtual	Cuenta el área de estudio de los técnicos con una biblioteca técnica para consulta de manuales y demás información técnica de fábrica. Se evidencia la consulta de información técnica.	SI								
		Estándar	Aula Virtual	Los manuales de servicio y la información técnica especializada se encuentran en un sitio seguro, organizado y controlado de fácil acceso al personal técnico. Existe un control visual en manuales y documentos de consulta y un mecanismo eficiente para facilitar su préstamo.	SI								
41	41	Estándar	Talento Humano	Tiene el concesionario el personal administrativo sugerido de acuerdo al promedio mensual de entradas a taller? Tabla Anexa	SI	4	4			2,7%		2,7%	
		Estándar	Talento Humano	Tiene el concesionario el personal técnico sugerido de acuerdo al promedio mensual de entradas a taller? Tabla Anexa	SI								
		Estándar	Talento Humano	Todo el personal del área de servicio se encuentra debidamente actualizado en la extranet SINCO con los permisos respectivos vigentes?	SI								
		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	45	5s	Verificación y Sostenimiento	Se utilizan etiquetas y formato para reporte de daños / anomalías en equipos, infraestructura, etc.	SI			6	6		2,5%		2,5%
		5s	Verificación y Sostenimiento	Se difunden periódicamente a todo el personal las mejores prácticas relacionadas con 5S (artículos, videos, actividades realizadas por funcionarios)	SI								
		5s	Verificación y Sostenimiento	Se definen concursos, premios, actividades de fomento. Hay incentivos y premios por buena labor a las áreas destacadas	SI								
		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								
		5s	Verificación y Sostenimiento	Se realizan autoevaluaciones periódicas sobre el estado / sostenimiento de las 5S en el concesionario	SI								
		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								

EVALUACION ESTANDARES POSVENTA / PROGRAMA 5S - 2012-2

Concesionario	JORGE CORTES
Ciudad	BOGOTA
Código	209-1
Fecha	25/06/2013

Recomendaciones de auditoría - Oportunidades de Mejora - EEP

Capítulo Evaluado	Recomendaciones y Actividades de mejora
5	La Entrada no cumple con el lineamiento estandar de doble circulación con ancho mínimo total de 6 metros.
14-15	El taller no cumple los estandares en medidas como: La altura libre mínima del techo del taller de mantenimiento es de 5 m, dimensiones minimas requeridas de los puestos de trabajo
27	El taller no cuenta con un área independiente apropiada para la intervención técnica de cajas y motores. Cumple con el área mínima. MAPVGP-02
36	El concesionario no cuenta con un Mostrador de Repuestos Corporativo Mazda (MAPVGP - Página 30) Ubicado en zona de afluencia de clientes de Posventa y Showroom, cercano a sala de clientes.

Recomendaciones de auditoría - Oportunidades de Mejora - 5S

Capítulo Evaluado	Recomendaciones y Actividades de mejora
	En general se destaca la gestión del concesionario en desarrollo de su programa de 5S
	Se recomienda mejoras en el programa en zonas de contratistas y colisión express
	Se recomienda aplicación completa del programa 5S en zona de lavado- Centro comercial para que no interfiera con la zona de circulación.
	Se recomienda efectuar control de herramientas por lo menos 1 vez al año

Comentario general
