



Procedimiento para Solicitud de Servicio de Mantenimiento

(Junio 2011)

Manual para Usuario de
Instituto Politécnico Nacional
(IPN)

Manual para Solicitud de Servicios de Usuario de Instituto Politécnico Nacional

Introducción

Este es el procedimiento general para atender las Órdenes de Servicio de los Usuarios de I.P.N., si tiene alguna duda favor de comunicarse con nosotros y con gusto lo atenderemos.

Nuestros **Representantes de Servicio a Clientes** atienden las llamadas y los correos de los Usuarios que requieren dar mantenimiento a sus vehículos, así como las llamadas de los proveedores para recibir la autorización del trabajo solicitado. **Se requiere contar con un correo electrónico para confirmar los Servicios.**

Nuestros teléfonos en la Cd. de México:

Centro de Atención Telefónica (CAT)
Tel. Oficina CAT: 01800-087-0164
5239-5744 ext. 109
Nextel: 52*249469*3, 52*249469*2
Email General: informacion@masterfleet.com.mx
Email Específico: tecnoaltaipn@masterfleet.com.mx

Procedimiento para atender un Servicio

1. Según los requerimientos identificados, el Usuario debe comunicarse al **Centro de Atención Telefónica (CAT)** para que Master Fleet contacte al proveedor.
El Usuario deberá informar al **Representante de Servicio a Clientes** que su vehículo esta asignado a la IPN y presta el Servicio Integral de Transportación Terrestre (SITT), e informará las necesidades de servicio y enviará por mail la información del vehículo (**localidad donde requiere el servicio, placas, número de serie, km actual, servicio a realizar o falla que presente la unidad**), Master Fleet enviara un formato de solicitud de servicio como el siguiente:



Solicitud de Cotización de Tecno Alta Distribucion

A) Fecha, hora de solicitud y Folio de Recepción de Solicitud

Numero de Solicitud

B) Quien Solicita:

C) Nombre de Usuario:

D) ID Vehículo (Placas o Num Eco.):

E) KILOMETRAJE

F) Descripción del Servicio Solicitado

G) Fecha y hora de llevar a cabo el servicio

NOTA: Si solicita servicio de "Valet", recuerde que cada vez es mas intenso el tráfico y que seguramente no estará en el tiempo prometido, por favor considere una holgura suficiente, en algunos casos hasta más de 4 horas

H) Proveedor que atenderá (1):

(1) Recuerde solicitar que se identifique y tomar nota de la identificación oficial de la persona que recoge su vehículo.

Por favor no deje objetos de valor en el vehículo, ni Master Fleet ni el Proveedor se haran responsables de los objetos dejados en su vehículo

EL "Folio de Solicitud" SE DEBE EXIGIR (sin este número su Solicitud no ha sido ingresada al Sistema, Favor de Exigirla)

2. El *Representante de Servicio a Clientes* contactará al proveedor correspondiente y programará el Servicio. Master Fleet regresará la "Solicitud de Servicio" por mail con los datos adicionales y agregando el "Cuestionario de Satisfacción"

3. Favor de no dejar objetos de valor en su vehículo, ya que ni Master Fleet ni sus proveedores se harán responsables.
4. En caso de solicitar que se utilice a un proveedor fuera de la red autorizada de Master Fleet, el tiempo de respuesta será dependiendo del caso específico.
5. El día programado del servicio (Punto F en la "Solicitud de Servicio"), el Usuario deberá entregar el vehículo a la Agencia o Taller de Servicio asignado. El Usuario es responsable de solicitar identificación oficial al proveedor para saber quién recibe el vehículo y el proveedor deberá entregar una hoja que especifique que el vehículo se encuentra en buenas condiciones sin rayones ni golpes y con todos los accesorios en el vehículo como radios, antenas, espejos, etc.
6. El Proveedor al tener el vehículo, elaborará la cotización correspondiente y se comunicará a **MASTER FLEET** para obtener el "Folio de Autorización MASTER FLEET".
7. Una vez obtenido el "Folio de Autorización MASTER FLEET" el taller realiza la reparación autorizada y entrega el vehículo al usuario.
8. El usuario firmará de recibido en el documento o check list de su vehículo anotando su **nombre y firma** de conformidad.
9. El Usuario contestará por mail el "Cuestionario de Satisfacción" para su procesamiento, en caso de no contestarlo, Master Fleet asumirá que el servicio fue satisfactorio y no existen reclamaciones.
10. Recomendaciones para sus servicios:
 - Siempre que se hable con un Asesor Confirmar por mail.
 - No solicitar la Entrega de la unidad cercana a la hora de un compromiso (Comidas, Visita a Clientes o Salida a Carretera) ya que puede llegar tarde o puede fallar y poner en riesgo su salida a carretera. Mejor reprogramar el servicio.
11. Llenado del cuestionario de Satisfacción. El llenado del cuestionario deberá ser de acuerdo a las responsabilidades de cada parte. "MASTER FLEET" es el responsable de proporcionar un servicio administrativo de Atención, Coordinación y Control del Gasto en los Servicios de Mantenimiento y la responsabilidad de los "PROVEEDORES AUTORIZADOS" en garantizar los servicios de acuerdo a los términos y condiciones particulares de cada uno de ellos.

Sin embargo, en caso de falla o reclamación de un servicio, "MASTER FLEET" se obliga a realizar todas las gestiones necesarias ante los "PROVEEDORES AUTORIZADOS" que los hayan realizado, con la finalidad de obtener la corrección de los trabajos realizados, hasta la satisfacción de EL "CLIENTE" o Garantía del PROVEEDOR.



CUESTIONARIO DE SASTISFACIÓN AL CLIENTE

Cliente		Fecha:	
Usuario:			
Vehículo:	Placas:	Modelo:	
Atendió en Master Fleet			

En las siguientes preguntas marque la opción de su preferencia.

Sobre el servicio de Master Fleet

1.- ¿Master Fleet atendió su solicitud en tiempo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No lo sé / No aplica

2.- ¿Master Fleet procuró que el servicio de su proveedor fuera el mejor?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No lo sé / No aplica

3.- ¿Master Fleet se aseguró de que el servicio solicitado fuera atendido?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No lo sé / No aplica

4.- En general, ¿Qué tan satisfecho quedó con el servicio de Master Fleet?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No lo sé / No aplica

5.- ¿Recomendaría el servicio de Master Fleet a conocidos suyos?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No lo sé / No aplica

6.- Que recomendación nos daría para mejorar el servicio?

Sobre el servicio de los proveedores de Master Fleet

1.- El Proveedor recogió su vehículo a tiempo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No lo sé / No aplica

2.- El Proveedor entregó su vehículo a tiempo?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No lo sé / No aplica

3.- ¿El Proveedor atendió el servicio solicitado?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No lo sé / No aplica

4.- En general, ¿Qué tan satisfecho quedó con el servicio del Proveedor en cuestión?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No lo sé / No aplica

5.- ¿Recomendaría al Proveedor en cuestión a conocidos suyos?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No lo sé / No aplica

Resumen de Procedimiento

<p>T.ALTA DISTRIBUCIÓN</p> <p>Programa (IPN)</p> <p>Centro de Atención Telefónica (CAT) Tel. 01800-087-0164, 5239-5744 ext. 109 Nextel. 52*249469*3, 52*249469*2 e-mail: informacion@masterfleet.com.mx o al mail específico que corresponda tecnoaltaipn@masterfleet.com.mx</p>	<p>Procedimiento para Solicitud de Mantenimientos</p> <ol style="list-style-type: none"> El usuario se comunica al CAT de Master Fleet y proporcionará la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> Información del Vehículo (placas, marca, modelo y kilometraje actual) Explicación General del Servicio Solicitado El CAT de Master Fleet programa el servicio y le da instrucciones al Usuario para el Mantenimiento y entrega del vehículo. <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 9 am a 6 pm Sábados de 9 am a 1 pm</p>
--	---



Procedimiento Propuesto MANTENIMIENTO DE PARQUE VEHICULAR en Taller Externo

