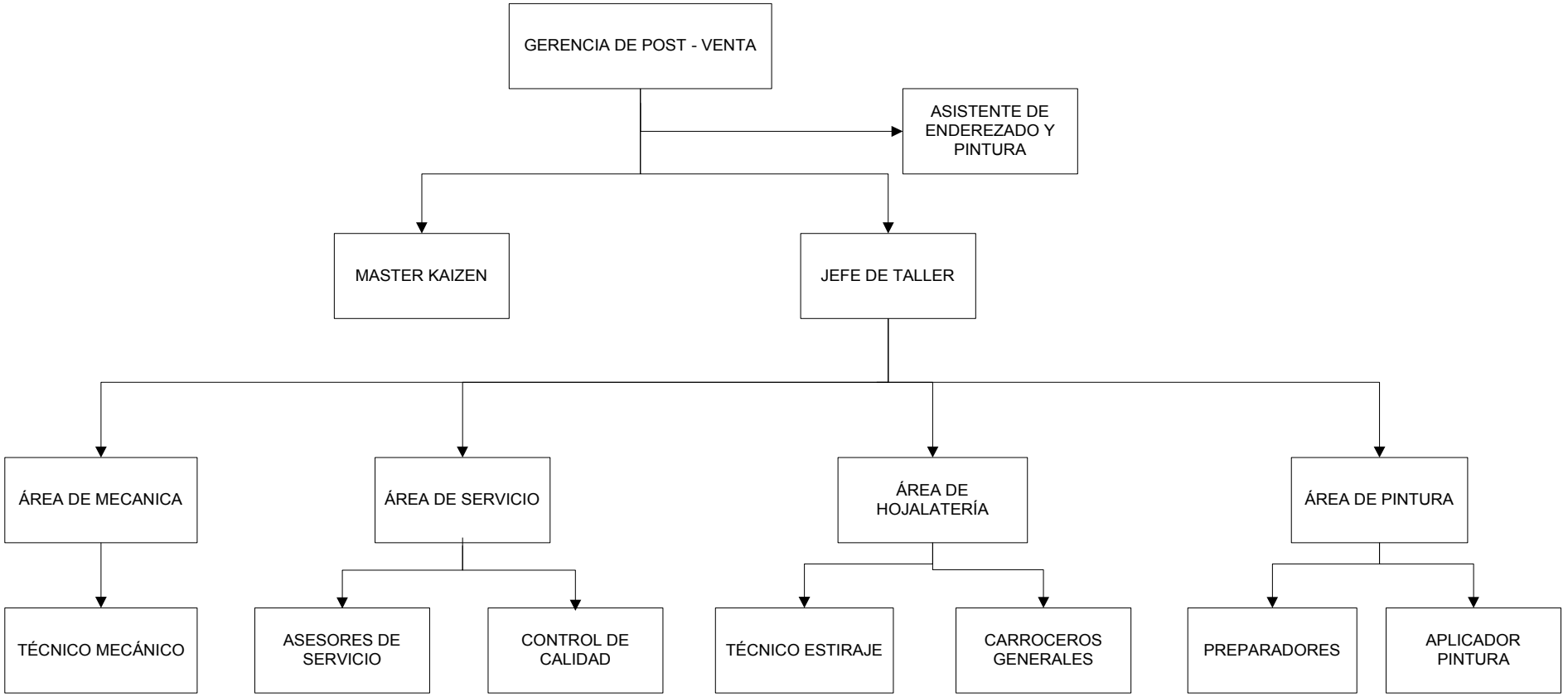
ANEXOS

ANEXO A: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ANEXO B

CÁLCULO DE COSTOS PARA LOS PRINCIPALES PROBLEMAS ENCONTRADOS

Para calcular los costos de los principales problemas que se presentan en el Taller, es necesario contar con cierta información respecto a su funcionamiento.

La siguiente tabla muestra datos que permiten calcular los costos anuales de cada problema o síntoma.

DATOS DEL TALLER	
Promedio de vehículos con daños ocultos al mes	16
Costo de mantener el vehículo en el Taller ($) al día	100
Costo de mano de Obra($) por hora	20
Promedio de días en espera de autorización	2
Promedio de reprocesos al mes	52
Promedio de horas de reproceso al mes	59
Promedio de días de permanencia del vehículo en el Taller sin reparar	5,44
Demanda de vehículos al mes	160

A continuación se presenta el cálculo del costo anual de cada problema del Taller.

- **Carros sin reparar:** Para obtener el costo anual de tener un vehículo sin reparar en el Taller se realiza el siguiente cálculo:

Costo anual de carros sin reparar ($)

= Promedio de días de permanencia del Vehículo en el Taller sin reparar

× Demanda de vehículos al mes

× Costo de mantener el vehículo en el Taller al día × 12 meses al año

- **Reprocesos:** Para obtener el costo anual de reprocesos en el Taller se realiza el siguiente cálculo:

  Costo anual de reprocesos ($)

  = Promedio de horas de reprocesos al mes

  × Costo de mano de obra por hora × 12 meses al año

- **Daños ocultos:** Para obtener el costo anual de daños ocultos en el Taller se realiza el siguiente cálculo:

  Costo anual de daños ocultos ($)

  = Promedio de vehículos con daños ocultos al mes

  × Promedio de días en espera de autorización

  × Costo de mantener el vehículo en el Taller

  × 12 meses al año

ANEXO C

REGISTRO DE LLAMADAS DE SEGUIMIENTO

REGISTRO DE LLAMADAS DE SEGUIMIENTO

ORDEN	PLACA	CLIENTE	TELEFONO_	VENDEDOR	DESCRIPCION	MARCA	FECHA DE CONTACTO	OBSERVACIONES (Registrar los comentarios del cliente)	COMENTARIO (Escoger una categoría de la lista)	COMENTARIO 2 (Escoger una categoría de la lista) (Solo si es necesario)	EXCELENTE la atención de su ASESOR DE SERVICIO?	generales, qué tan satisfecho está con el PRECIO de la MANO DE OBRA?

Anexo D

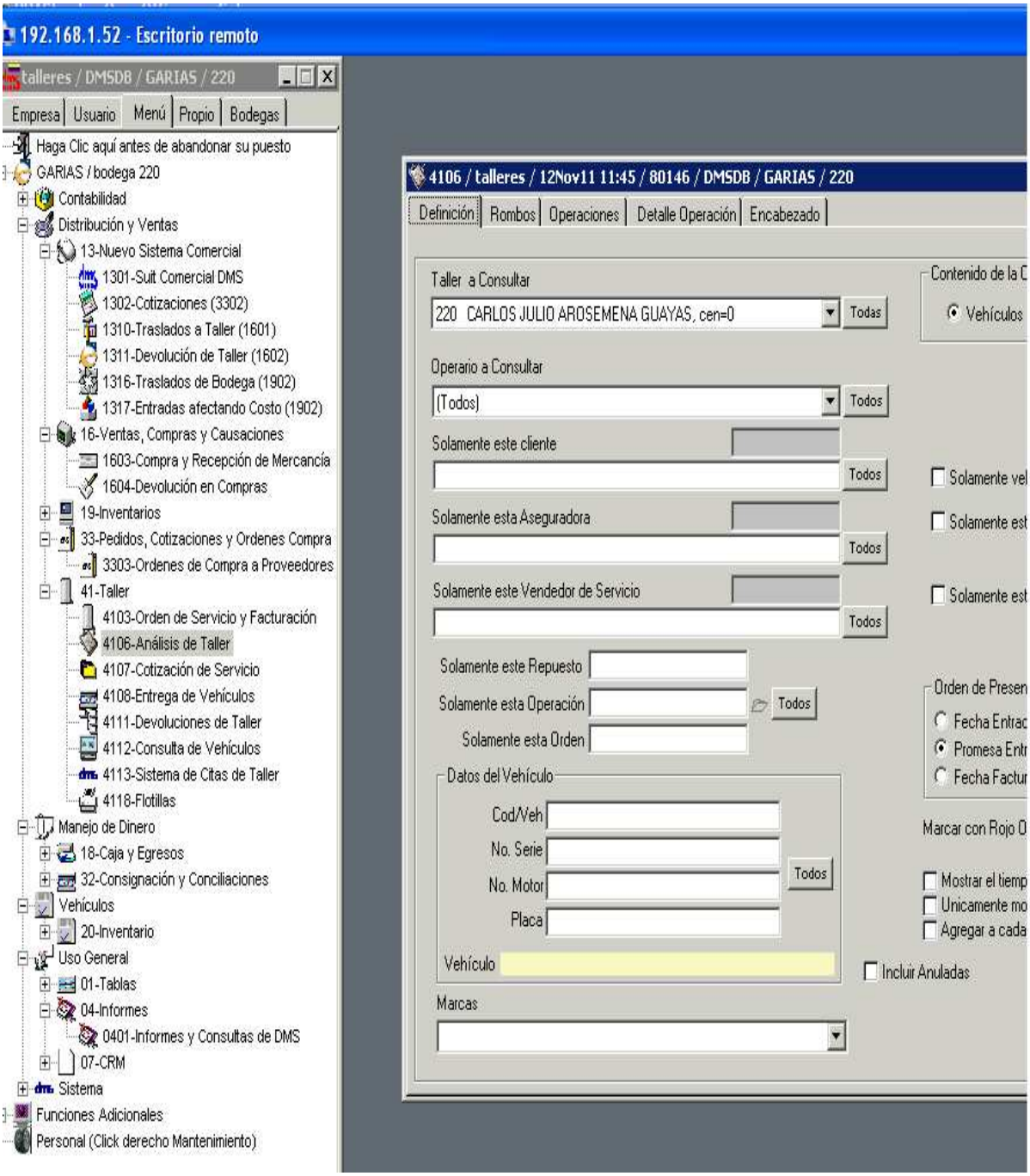
REGISTRO MOR

REPORTE PERACIONAL DE SERVICIO

INDICADOR	FY2010	CARLOS JULIO abril/10	CARLOS JULIO mayo/10	CARLOS JULIO junio/10	CARLOS JULIO julio/10	CARLOS JULIO agosto/10
Ventas de mano de obra Enderezada y pintura Express	REAL					
Ventas de mano de obra Enderezada y pintura Pesada	REAL					
Ventas de mano de obra Mecánica	REAL					
Ventas Servicios Externos	REAL					
Ventas Repuestos	REAL					
Descuentos	REAL					
Total	REAL					
Presupuesto	OBJETIVO					
Porcentaje de cumplimiento	REAL					
Utilidad bruta	REAL					
Utilidad operativa	REAL					
Costo mano de obra	REAL					
Costo de material/Ventas de mano de obra	REAL					
Retención de mercado	REAL					
Horas vendidas por OT	REAL					
Dias promedio de los vehículos en taller de Enderezada y Pintura Express	REAL					
Dias promedio de los vehículos en taller de Enderezada y Pintura Pesada	REAL					
PQR abiertos	REAL					
PQR cerrados	REAL					
Porcentaje de cierre de PQR	REAL					
Número total de unidades recibidas	REAL					
Número total de OTs Facturadas	REAL					
Número total de Ots de Enderezada y Pintura Express	REAL					
Número total de Ots de Enderezada y Pintura Pesada	REAL					

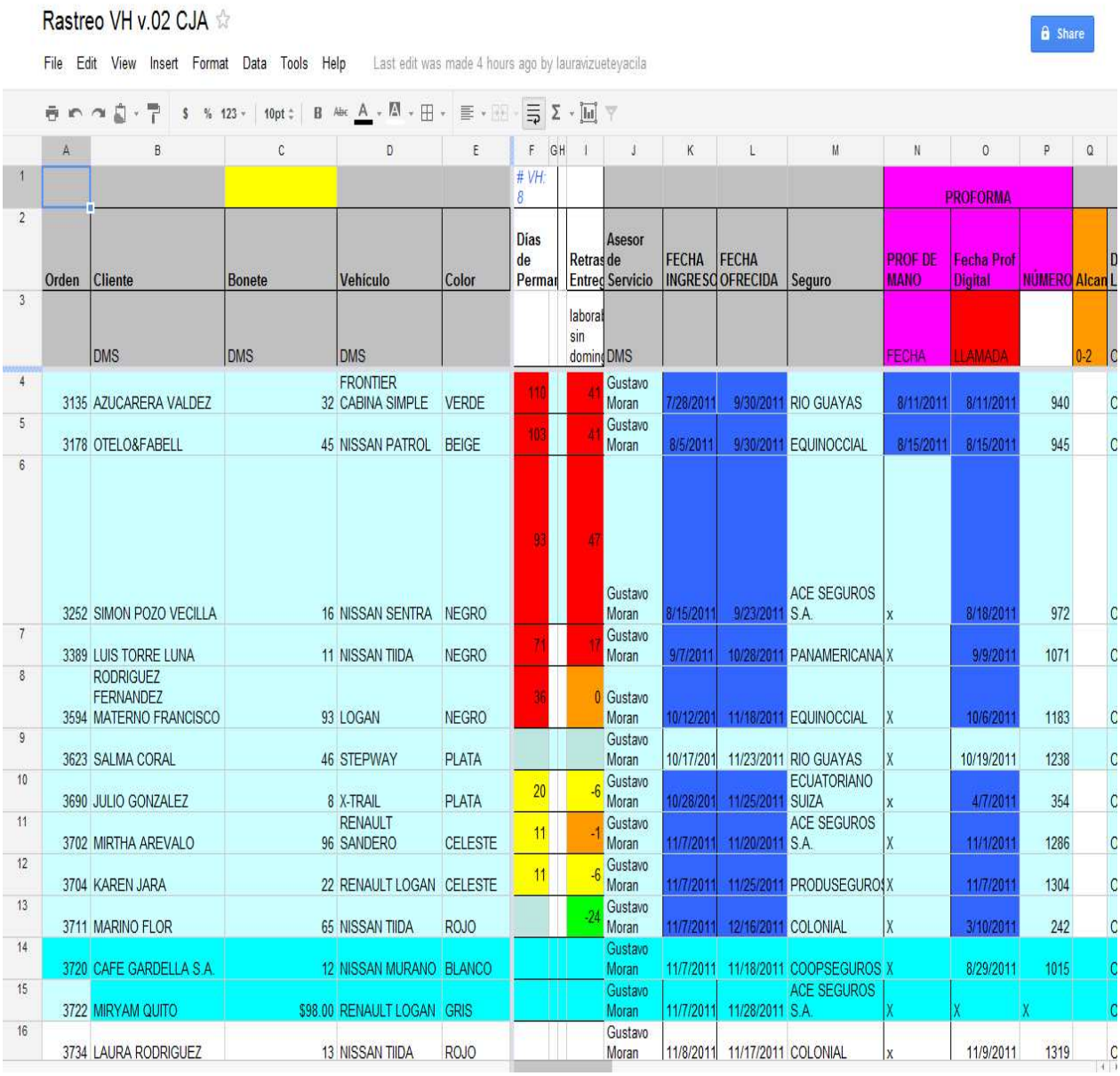
ANEXO E

SISTEMA DMS



ANEXO F

RASTREO DE VEHÍCULOS



Rastreo VH v.02 CJA

File Edit View Insert Format Data Tools Help Last edit was made 4 hours ago by lauravizueteyacila

Share

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1						# VH: 8								PROFORMA			
2	Orden	Cliente	Bonete	Vehículo	Color	Días de Permar			Retras Entreg	Asesor de Servicio	FECHA INGRESO	FECHA OFRECIDA	Seguro	PROF DE MANO	Fecha Prof Digital	NÚMERO	Alcan
3		DMS	DMS	DMS					laborat sin doming	DMS				FECHA	LLAMADA		0-2
4	3135	AZUCARERA VALDEZ	32	FRONTIER CABINA SIMPLE	VERDE	110			41	Gustavo Moran	7/28/2011	9/30/2011	RIO GUAYAS	8/11/2011	8/11/2011	940	
5	3178	OTELO&FABELL	45	NISSAN PATROL	BEIGE	103			41	Gustavo Moran	8/5/2011	9/30/2011	EQUINOCCIAL	8/15/2011	8/15/2011	945	
6	3252	SIMON POZO VECILLA	16	NISSAN SENTRA	NEGRO	93			47	Gustavo Moran	8/15/2011	9/23/2011	ACE SEGUROS S.A.	x	8/18/2011	972	
7	3389	LUIS TORRE LUNA	11	NISSAN TIIDA	NEGRO	71			17	Gustavo Moran	9/7/2011	10/28/2011	PANAMERICANA	X	9/9/2011	1071	
8	3594	RODRIGUEZ FERNANDEZ MATERNO FRANCISCO	93	LOGAN	NEGRO	36			0	Gustavo Moran	10/12/201	11/18/2011	EQUINOCCIAL	X	10/6/2011	1183	
9	3623	SALMA CORAL	46	STEPWAY	PLATA					Gustavo Moran	10/17/201	11/23/2011	RIO GUAYAS	X	10/19/2011	1238	
10	3690	JULIO GONZALEZ	8	X-TRAIL	PLATA	20			-6	Gustavo Moran	10/28/201	11/25/2011	ECUATORIANO SUIZA	x	4/7/2011	354	
11	3702	MIRTHA AREVALO	96	RENAULT SANDERO	CELESTE	11			-1	Gustavo Moran	11/7/2011	11/20/2011	ACE SEGUROS S.A.	X	11/1/2011	1286	
12	3704	KAREN JARA	22	RENAULT LOGAN	CELESTE	11			-6	Gustavo Moran	11/7/2011	11/25/2011	PRODUSEGUROS	X	11/7/2011	1304	
13	3711	MARINO FLOR	65	NISSAN TIIDA	ROJO				-24	Gustavo Moran	11/7/2011	12/16/2011	COLONIAL	X	3/10/2011	242	
14	3720	CAFE GARDELLA S.A.	12	NISSAN MURANO	BLANCO					Gustavo Moran	11/7/2011	11/18/2011	COOPSEGUROS	X	8/29/2011	1015	
15	3722	MIRYAM QUITO	$98.00	RENAULT LOGAN	GRIS					Gustavo Moran	11/7/2011	11/28/2011	ACE SEGUROS S.A.	X	X	X	
16	3734	LAURA RODRIGUEZ	13	NISSAN TIIDA	ROJO					Gustavo Moran	11/8/2011	11/17/2011	COLONIAL	x	11/9/2011	1319	

ANEXO G

CONTROL DE ALCANCE

CONTROL DE ALCANCES

DATOS VEHICULO

Fecha : **Hora :**	**Marca :**
Cliente :	**Modelo :**
Técnico : **Asesor :**	**Año :**
OT :	**Chasis :**
Cia. Seguros :	**Motor :**

DETALLE MANO DE OBRA

#	DESCRIPCION	REPARAR	CUADRAR	ENDEREZAR	PINTAR	TOTAL
1						
2						
3						
4						
5						
		TOTAL				

DETALLE REPUESTOS

#	DESCRIPCION	CANTIDAD	OBSERVACION
1			
2			
3			
4			
5			
6			
	TOTAL		

TECNICO RESPONSABLE

DATOS DE RECEPCION

	FECHA	*HORA*	*FIRMA*	
Recepcion Departamento de Repuestos				
Entrega Departamento de Repuestos				
Recepción Asesor de Servicio Tecnico				
Aprobación de Alcance			ASESOR	JEFE DE TALLER

Observaciones:

ANEXO H

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA INICIATIVA 5´S

			AGOSTO			SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	ACTIVIDAD		Agosto 15 - Agosto 20	Agosto 22 - Agosto 27	Agosto 29 - Sept. 3	Sept. 5 - Sept. 10	Sept. 12 - Sept. 17	Sept 19 - Sept. 24	Sept. 26 Octub. 1	Octub. 3 - Octub. 8	Octub. 10 - Octub. 15	Octub. 17 - Octub. 22	Octub. 24 - Octub. 29
FASE INICIAL	Plan de acción de implementacion												
	Reunión con alta gerencia												
	Difusion del programa al personal												
	Organización de la ejecución de 5´s												
FASE DE IMPLEMENTACIÓN	**CLASIFICAR**	Diseño de la tarjeta roja											
		Reunión											
		Conformación de equipos											
		Capacitación											
		Colocación de tarjetas rojas											
		Registro de tarjetas rojas											
		Elaboración del plan de eliminación de tarjetas rojas											
		Reunión de decisión sobre el destino de elementos innecesarios											
		Ejecución del plan de eliminación de tarjetas rojas											
	ORDENAR	Elaboracion del plan accion											
		Reunión											
		Capacitacion											
		Jornada de pintura											
		Jornada de colocación de letreros											
		Reunión											
	LIMPIAR	Elaboracion del Manual de Limpieza											
		Elaboración del formato de control de limpieza											
		Reunión											
		Capacitacion											
		Ejecución de la jornada de limpieza											
		Reunión											
	ESTANDARIZACION - DISCIPLINA	Reunión											
		Capacitacion											
	Análisis de resultados												

ANEXO I

ACTA DE CAPACITACIONES REALIZADAS

ACTA DE CAPACITACIÓN	
LUGAR:	
FECHA:	
HORA INICIO:	
HORA FIN:	
GRUPO:	
ASISTENTES DE EQUIPO 5'S:	**AUSENTES:**
ACTIVIDADES REALIZADAS:	
ACTIVIDADES POR REALIZAR:	
RESPONSABLE DEL ACTA:	
FECHA DE LA PROXIMA CAPACITACIÓN:	
FIRMA DEL RESPONSABLE DE ACTA	

ANEXO J

ACTA DE REUNIONES REALIZADAS

ACTA DE REUNIÓN	
LUGAR:	
FECHA:	
HORA INICIO:	
HORA FIN:	
GRUPO:	
ASISTENTES DE EQUIPO 5'S:	**AUSENTES:**
ACTIVIDADES REALIZADAS:	
ACTIVIDADES POR REALIZAR:	
RESPONSABLE DEL ACTA:	
FECHA DE LA PROXIMA REUNIÓN:	
FIRMA DEL RESPONSABLE DE ACTA	

ANEXO K

MANUAL DE LIMPIEZA

Introducción

Un programa de limpieza es un conjunto de actividades que son aplicadas a cada una de las áreas del taller para eliminar o disminuir a un mínimo aceptable la contaminación presente en los equipos, personal, planta física y en el lugar de trabajo, además de mejorar el entorno de trabajo haciéndolo más agradable.

El cumplimiento de estos procedimientos asegurará la reducción de la contaminación del área y por ende establecer un clima laboral óptimo.

Objetivo general

Describir los procedimientos de limpieza que deben aplicarse en el taller para garantizar el óptimo desarrollo de las actividades internas del área, así como para establecer un buen clima laboral.

Objetivos específicos

- Explicar los procesos de limpieza de las instalaciones, equipos y herramientas del taller.
- Disponer de un documento de consulta permanente para todo el personal que labora en el taller.
- Prevenir contaminación del puesto de trabajo.
- Mejorar el bienestar físico y mental del trabajador.

Definiciones

- **Limpieza:** Es el conjunto de operaciones que permiten eliminar la suciedad visible. Estas operaciones se realizan mediante productos detergentes elegidos en función del tipo de suciedad y las superficies donde se deposita.
- **Suciedad:** Es cualquier cuerpo extraño depositado en una superficie, dicho cuerpo puede ser de origen orgánico e inorgánico.
- **Higiene:** Todas las medidas necesarias para garantizar la sanidad e inocuidad.

Tips de limpieza

Para la realización de la limpieza del taller se deberá tomar en cuenta los siguientes consejos:

- Las zona de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo deberán permanecer libres de obstáculos, de forma que sea posible utilizarlas sin dificultades en todo momento.
- Las zonas de salidas y vías de circulación previstas para la evacuación en casos de emergencia deberán permanecer libres de obstáculos, de forma que sea posible utilizarlas sin dificultades en todo momento.
- Los lugares de trabajo, y sus respectivos equipos e instalaciones, se limpiaran diariamente y siempre que sea necesario para mantener en todo momento en condiciones higiénicas adecuadas.

- Se eliminaran con rapidez los desperdicios, manchas de grasa y demás productos residuales que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo.

Programa de limpieza

El Programa de limpieza debe detallar las distintas labores de limpieza que se deben realizar en el taller. Este programa debe verificar que las labores de limpieza sean realizadas por los responsables de cada actividad por lo que deberán ser capacitados.

La limpieza es manual, quiere decir que se utiliza franela, escoba y demás utensilios de limpieza, en esta se emplea el esfuerzo físico.

ANEXO L

FORMATO DE AUDITORÍA 5S´s PARA EL TALLER

CUESTIONARIO DE 5S PARA EL DESEMPEÑO DEL CENTRO DE COLISIÓN							
No.		**Excelente**	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**Muy Malo**	**JUICIO**
		5	4	3	2	0	
		Item					
Clasificación y Orden	1	Botes vacíos, partes usadas, llantas. Baterías, refrecciones, etc. Sin ubicación					
	2	No existen objetos innecesarios en la caja de herramientas de los Técnicos. Las herramientas están ordenadas					
	3	Equipos defectuosos ocupando espacios necesarios					
	4	Bodegas de herramientas de uso común, contenedores y dispositivos están identificados y están colocados en los lugares correctos					
	5	Partes ubicadas en su lugar, y no existen partes innecesarias en el almacén de herramientas					
	6	No existen revistas, comida y bebidas en los lugares productivos					
Limpieza	1	Limpieza de pisos de los lugates productivos, que no este sucio de aceite, tierra, Grasa agua, etc.					
	2	La basura es clasificada. Existe identificadores pára cada tipo de desechos: metal, vidrio,cartón aceites, anticongelantes, etc. No debe existir aceite fuera de las trampas.					
	3	Equipos e instalaciones (Sin acite y polvo)					
	4	Limpieza del taller en general y áreas de uso común como baños de técnicos, vestidores y bodegas.					
	5	No existe contaminación alrededor del área de lavado					
	6	Limpieza del edificio, incluyendo vidrios y paredes					
	7	Limpieza de los bancos de trabajo, sin grasa ni polvo					
Estandarizar	1	Liempieza de los uniformes					
	2	Líneas de división y señalamientos en buenas condiciones.					
	3	Están indicados en los equipos los responsables de su mantenimiento y las fechas de revisión se actualizan					
Disciplina	1	Se mantiene un ambiente de cordinalidad. Los saludos son en forma correcta					
	2	Ropa y equipos de seguridad son utilizados de acuerdo al tipo de trabajo a realizar					
	3	Equipos y herramientas son utilizados cuidadosamente.					
	4	Puntualidad del personal de hojalatonería y pintura.					
	5	Cubiertas y protecciones a los vehículos son utilizados durante todo el proceso					
	6	Se respeta el reglamento interno de trabajo					
						SUMA	
						CALIFICACIÓN TOTAL = SUMA / 110 X 100	

ANEXO M

FORMATO DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO 5S´s

ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO 5S´s	
FECHA:	
HORA INICIO:	
HORA FIN:	
GRUPO:	
ASISTENTES:	**AUSENTES:**
ACTIVIDADES REALIZADAS:	
ACTIVIDADES POR REALIZAR:	
RESPONSABLE DEL ACTA:	
FECHA DE LA PROXIMA REUNIÓN:	
FIRMA DEL RESPONSABLE DE ACTA	

ANEXO N

DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE VALOR DEL TALLER

ANEXO O

FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO

ACTA DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO

FECHA: **HORA:**

TEMA A TRATAR:

RESPONSABLE:

INDICADOR ASOCIADO AL TEMA:

OBJETIVOS:

RESULTADOS:

SOLUCIONES:

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DE LAS SOLUCIONES:

PRÓXIMA REUNIÓN:

FIRMA DE RESPONSABLE DEL ACTA

ANEXO P

FORMACIÓN DEL EQUIPO LÍDER DEL CAMBIO ESTRATÉGICO

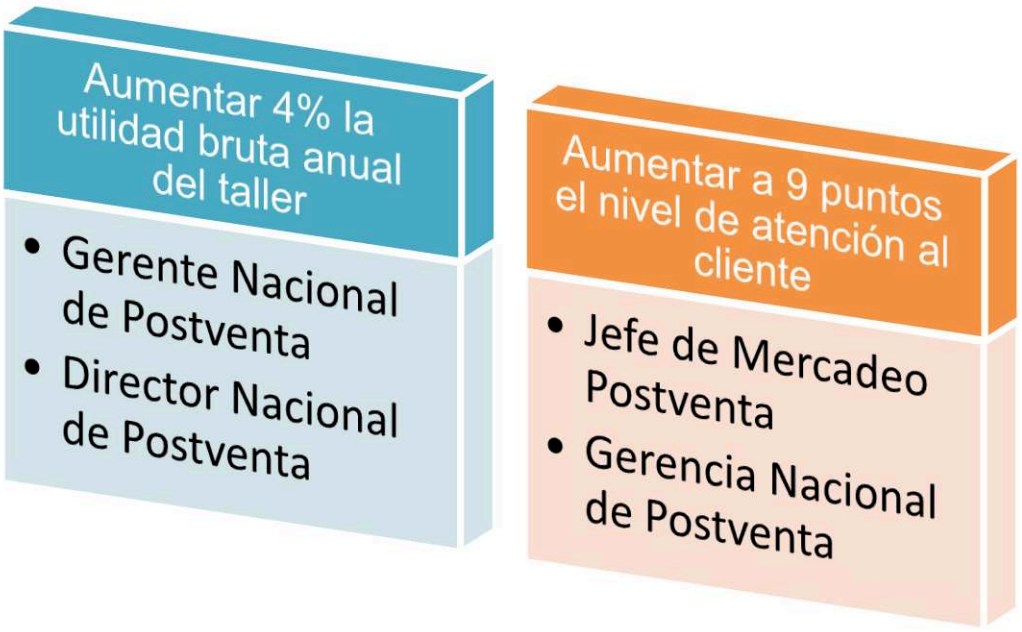
A continuación, se presenta el equipo que se debe encargar de liderar, supervisar, proporcionar mejoras al SCO y direccionar a los empleados al cambio estratégico:

CARGO	CANTIDAD
Gerente Nacional de Postventa	1
Gerente de RRHH	1
Jefe de Mercadeo Postventa	1
TOTAL	**3**

Este equipo líder tiene como responsabilidad fomentar una cultura organizacional efectiva y de responsabilidad con el cumplimiento del Sistema, de manera que éste resulte efectivo gracias a una correcta dirección y planificación de actividades, respectivamente alineados con los objetivos estratégicos preestablecidos.

RESPONSABLES DE LOS ASUNTOS ESTRATÉGICOS DEL TALLER

Los asuntos estratégicos se obtienen al realizar un desglose de la visión. La empresa requiere que el departamento de operaciones tenga un efectivo cumplimiento en la fabricación y entrega de los productos para los clientes. Los asuntos estratégicos necesarios para cumplir con la estrategia del taller son:



Estos líderes conducen la ejecución de la estrategia y dan lugar al cambio organizacional en el taller.

A su vez estos líderes refuerzan las iniciativas y prioridades estratégicas formuladas durante el monitoreo y control del SCO.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] Hiroyuki, H., “Cinco pilares de la fabricación visual, TGP-Hoshin, S.L.” España, 1997.

[2] Kaplan y Norton, “Cuadro De Mando Integral: The Balanced Scorecard”, Gestión 2000-España, 2002.

[3] N. Olve, J. Roy y M. Wetter. (2000), “Implantando y gestionando el cuadro de mando integral”, Editorial Gestión.

[4] DORBESSAN J., “Las 5S, Herramientas de cambio”, editorial Universitaria de la UTN 2006 ISBN.

[5] NIVEL PAUL R., “El Cuadro de Mando Integral paso a paso: Maximizar los Resultados”, Gestión 2000, 2003.

[6] SERRA SALVADOR V., VERCHER BELLVER S., ZAMORANO BENLLOCH V., “Sistemas de Control de Gestión: Metodología para su diseño e implementación”, Gestión 2000-España, 2005

[7] Antonio Francés. (2006), “Estrategia y planes para la empresa con el Cuadro de Mando Integral”, Primera edición, Editorial Prentice Hall.

[8] Cesar Camisón, Sonia Cruz, Tomás Gonzalez. (2007), “Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas”, Editorial Pearson Educación S.A.

[9] Charles Hill - G. Jones, “Administración Estratégica”, Tercera edición, McGraw-Hill.

[10] R. Kaplan, D. Norton, “Mapas Estratégicos”, Gestión 2000, 2004.

[11] PROCESO DE MEJORA CONTINUA, Prado José Carlos, 2000, Ediciones Pirámide.

[12] Robert N. Anthony, Vijay Govindarajan. (2003), “Sistemas de control de gestión”, Décima edición, Editorial McGraw Hill.

[13] Leonard D. Goodstein, T.M. Nolan, J.W. “Planeación Estratégica Aplicada”.

[14] Fred R. David. “Conceptos de Administración Estratégica”, Novena Edición Editorial Prentice Hall.

[15] Idalberto Chiavenato. (2002), “Gestión del Talento Humano”, Editorial McGraw Hill.

[16] Goldratt, E. M. y Fox R. G., The Race, North River Press, Nueva York, 1986.

[17] Luis Socconini y Marco Barrantes (2005), El proceso de las 5's en acción: la metodología japonesa para mejorar la calidad y la productividad de cualquier tipo de empresa, Grupo Editorial Norma.

[18] José Antonio Pérez Fernández de Velasco (2010), “Gestión por Procesos”, Cuarta edición, ESIC Editorial.