



## CIRCULAR POSTVENTA

FECHA	GRUPO	NRO.	VERSIÓN	PÁGINAS
03-04-2025	000	CS 022 000	2	3/3
<b>ASUNTO</b>	Identificación de documentos y recursos de informaciones de servicio			<b>TIPO</b>
				Informativo
<b>CHASIS INVOLUCRADOS</b>	<b>MODELO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
Todos	Todos	Todos	abr. 2025	-

### Introducción

La identificación de documentos y recursos de información de servicios, organiza y estandariza la información técnica, administrativa y operativa para el departamento de postventa.

### Tipos de documentos

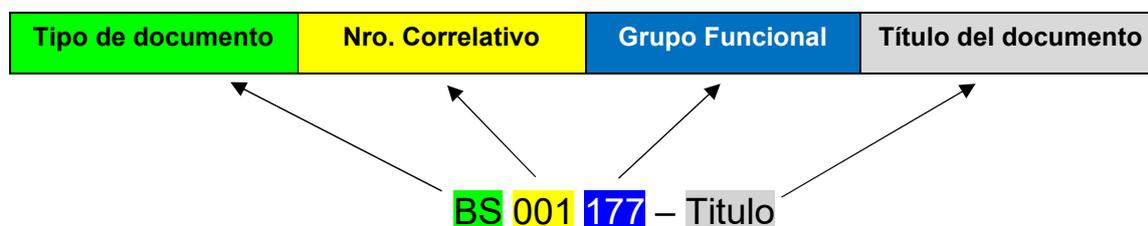
1. Boletines de servicio (BS).
2. Campañas de servicio (CAMPAÑA).
3. Carta de servicio (CS).
4. Manuales de servicio (MS).
5. Presentaciones de servicio (PS).
6. Reportes técnicos (RT).
7. Tutoriales de servicio (TS).
8. Alerta de servicio (AS).
9. Guía rápida (GR).
10. Política (PO).

1. **Boletines de servicio (BS):** documentos técnicos, que describen problemas o inconvenientes ya identificados, los cuales proporcionan información y procedimientos detallados para el diagnóstico, reparación y solución. Los boletines de servicio pueden ser actualizados cuando se requiera.
2. **Campañas de servicio (CS):** documentos de acciones preventivas, que buscan corregir o reemplazar componentes que puedan afectar la seguridad de los ocupantes y/o del vehículo. Son esenciales para mantener la confianza en la marca y garantizar la seguridad y satisfacción del cliente.
3. **Carta de servicio (CS):** documentos que explican temas de procesos y procedimientos administrativos de servicio, que tienen como objetivo mejorar la calidad del servicio al cliente y establecer canales de comunicación efectivos.
4. **Manuales de servicio (MS):** documentos esenciales que proporcionan información detallada sobre el mantenimiento, reparación y funcionamiento de los vehículos. Estos manuales pueden variar según el tipo y el propósito, clasificándose en estas categorías: manual del propietario o de operación del vehículo, manual de información técnica, manual de mantenimiento y manual de reparación.
5. **Presentaciones de servicio (PS):** documentos que se refieren a la comunicación efectiva de la información de servicio. Consta de un diseño de materiales visuales y digitales fáciles de entender, permitiendo una comunicación clara y atractiva a la audiencia. Las presentaciones de servicio promueven la conexión, la comunicación y la transferencia de información, tanto al personal interno como a los clientes.
6. **Reportes técnicos (RT):** son documentos detallados que describen diferentes situaciones referentes al producto. Estos reportes son esenciales para garantizar la calidad del servicio, resolver problemas técnicos y mantener un registro preciso de las intervenciones realizadas en los vehículos.

7. **Tutoriales de servicio (TS):** recursos educativos que ayudan a aprender sobre el mantenimiento y reparación de los vehículos. Estos tutoriales pueden encontrarse en diversas plataformas digitales, como lo son: sitios web, canal de YouTube y aplicaciones móviles.
8. **Alerta de servicio (AS):** son documentos detallados que describen las verificaciones inmediatas, para fallas críticas y aun no se ha emitido un boletín de servicio específico, con un tiempo de validez limitada.
9. **Guía rápida (GR):** son documentos con procedimiento rápido de validaciones, para una operación diaria de alto impacto, para reducir tiempo de diagnóstico.
10. **Políticas (PO):** son documentos con normas, procedimientos y políticas, emanados por la Dirección Postventa, para la estandarización de criterios, en un área específica.

ITEM	DOCUMENTO	SIGLAS	AREA	RESPONSABLE
1	Manual de servicio	MS	Entrenamiento	L. Pinto
2	Presentación de servicio	PS	Entrenamiento	L. Pinto
3	Guía Rápida	GR	Entrenamiento	L. Pinto
4	Tutorial de servicio	TS	Entrenamiento	L. Pinto
5	Boletín de servicio	BS	Soporte técnico	D. Dasilva
6	Carta de servicio	CS	Soporte técnico	D. Dasilva
7	Alerta de servicio	AS	Soporte técnico	D. Dasilva
8	Reporte técnico	RT	Soporte técnico	D. Dasilva
9	Campaña de servicio	Campaña	Garantía	L. Salas
10	Políticas	PO	Servicio	A. Ramos

**Sistema de Codificación:** Cada documento y recurso, tendrá la siguiente codificación para su identificación:



Componente	Ejemplo	Descripción
Tipo de documento	BS	Boletín de Servicio
Nro. Correlativo	001	Secuencia única por tipo
Grupo Funcional	177	Grupo Funcional (ej: 177 = Motor)
Título	Título	Nombre descriptivo del documento

La identificación de documentos y recursos de información de servicio, mediante un lenguaje codificado, es esencial para establecer un estándar, optimizar nuestros procesos internos y consulta de los usuarios virtuales.

Atentamente,

**Departamento de Postventa**