

## Capítulo II. *Justificación del Trabajo de Titulación.*

Dentro de los trabajos que se han realizado y se encuentran registrados en el sistema documental de la UNAM, realmente se tienen muy pocas en el tema que se desarrolló en mejoras en el Proceso de Atención a Clientes de una Empresa Ensambladora de Equipo Original (Original Equipment Manufacturer).<sup>2</sup>

Los temas existentes son enfocados más a la parte de la Incorporación de la atención a clientes en el Sistema ISO 9001, Certificación del proceso de atención a clientes como tal o Diseño de un modelo de calidad para el Departamento de Atención a Clientes en empresas de servicios.

Realizando una breve introducción de la problemática encontrada dentro de la empresa se presenta la siguiente tabla, en la cual se pueden observar las Actividades que se realizaban en cada una de las Áreas de forma Independiente.

Actividades.	Áreas Independientes.	
	Atención a Clientes.	Garantías.
Atención de Reclamos.	*	*
Generación de Estadísticos.	*	*
Reuniones con Áreas de Producción.	*	*
Evaluación de Satisfacción del Cliente.	*	
Levantar Acciones Correctivas.	*	
Reuniones con Proveedor.		*
Administración de almacén.		*
Administración PNC.		*

<sup>2</sup> Velázquez Medina, Mónica. La Importancia de la Atención a Clientes como Valor Agregado a Productos y Servicios (2001).

Como resultado tenemos que, a pesar de que la empresa contaba con dos áreas de alguna forma independientes: *Garantías y Atención a Clientes*, no se tenía una retroalimentación enfocada a los mismos fines.

- 1) Se realizaban actividades similares.
- 2) El manejo de la información no era similar.
- 3) No se hacía llegar la información a todas las áreas.
- 4) No existía retroalimentación entre ambas áreas.

## II.1 Descripción de Actividades.

En este capítulo se presentarán la ubicación del área de Atención a Clientes dentro de la empresa por medio de los organigramas de la organización<sup>3</sup>, de igual forma se dará un panorama general sobre las actividades que se realizan en el área de Atención a Clientes y su relación con la Ingeniería<sup>4</sup>.

Dentro del Organigrama General de la empresa, Atención Clientes no aparece como tal, ya que está pertenece al **Departamento de Gestión de Calidad**.

Las actividades que se realizan en el área son las siguientes:

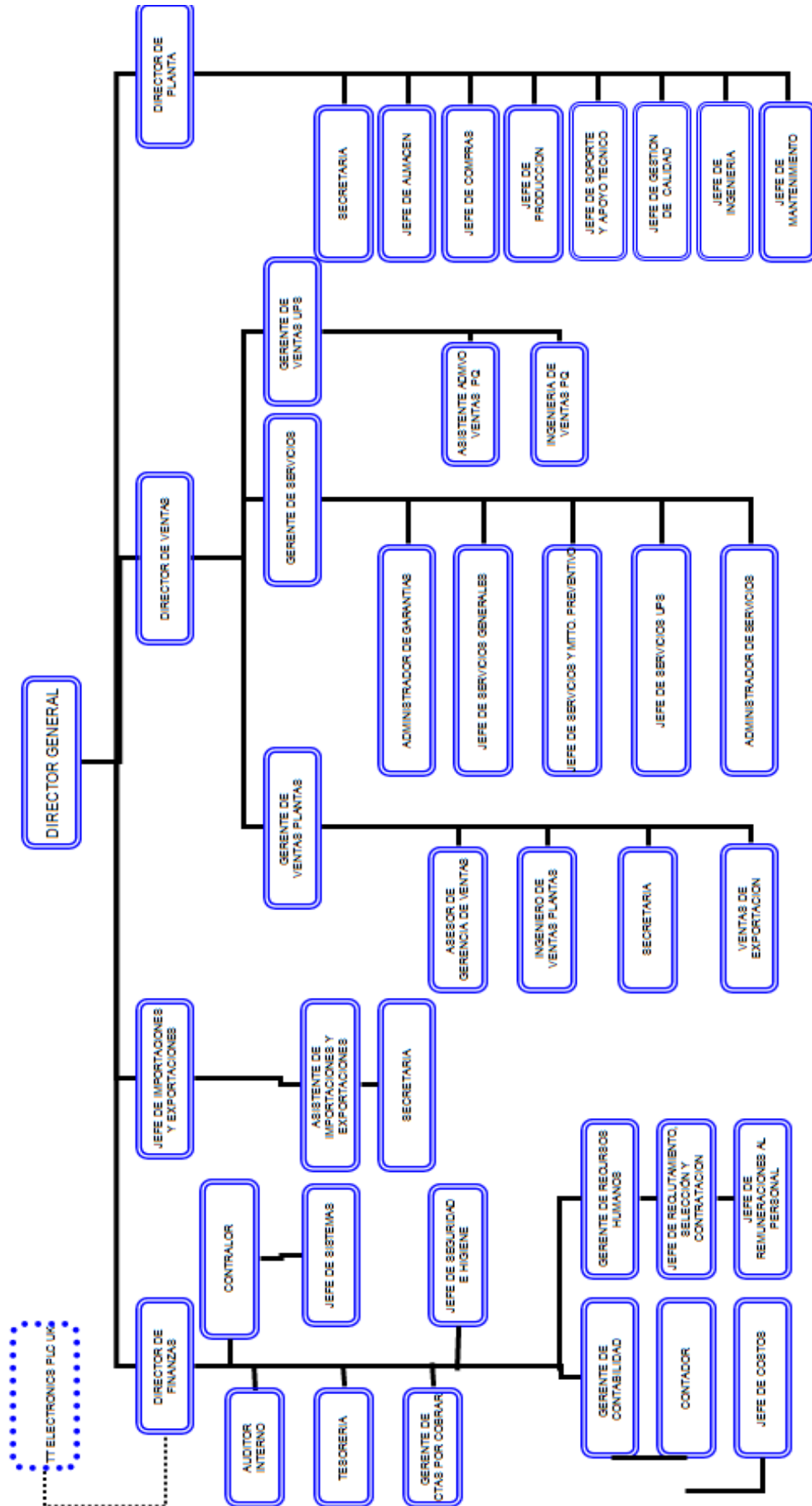
Actividad.	Aplicación de Ingeniería.	Comentario.
Recepción de Producto No Conforme.	Calidad (SGCMA). Máquinas Eléctricas. Electricidad y Mag. Diseño de Sist. Productivos.	Se inspecciona el material (P.E., Tablero, Mat. Dañado, etc.), se procede a generar el Vale de Entrada del mismo, se coloca la etiqueta de producto No Conforme y se aísla en el área de cuarentena.
Recepción de Solicitud y Trámite de Garantía Int. Y Ext. de Material Dañado.	Calidad (SGCMA). Máquinas Eléctricas. Electricidad y Mag. Tecnología de Materiales. Administración. Contabilidad y Costos.	Para hacer válido un trámite de garantía se deben de tener los siguientes documentos: *Solicitud de Garantía. * Reporte de arranque Inicial. * Reporte de Servicio. * Vale de Salida. * y/o Factura. Para tramitar una garantía se requiere conocer de los principios de generación de energía eléctrica por medio un elemento externo, como lo es una PE. Transformación (Generación) de E.E. por medio de una fuente mecánica (Motor de C.I). De igual forma como nuestros equipos son ensamblados con varios elementos, se debe de tener noción de materiales para poder determinar posibles causas de daño.

<sup>3</sup> Organigrama Gral de la Empresa y Org. Especifico Gestión de Calidad.

<sup>4</sup> Ver Anexo 1 Diagrama de Flujo de Atención a Clientes (ISO 9001 y Simplificado).

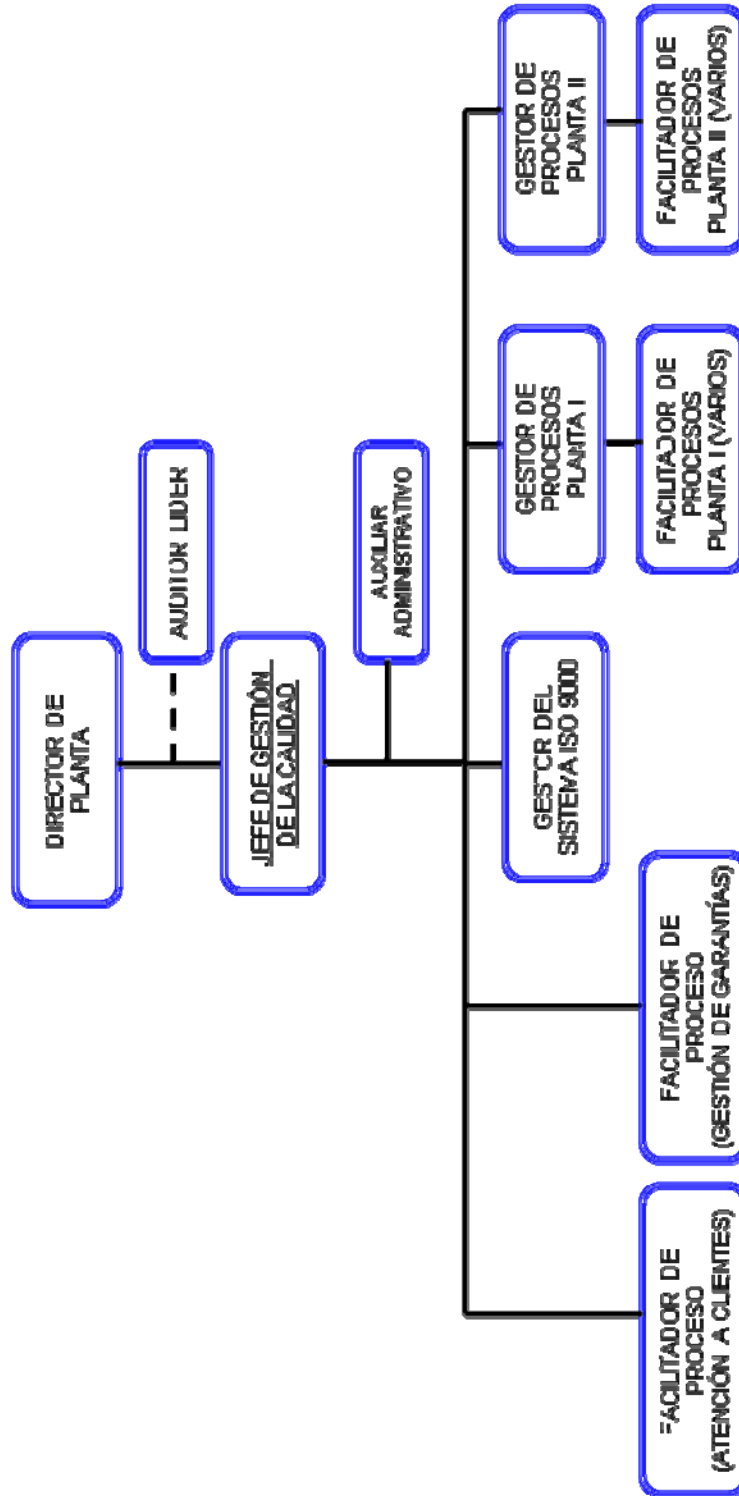
Recepción de quejas y/o comentarios por parte de los usuarios finales.	Administración. Relaciones Laborales. Calidad.	Lo que se realiza en esta actividad, es recabar la información posible que el cliente final nos pueda indicar sobre alguna inconformidad con el producto y direccionar dicha queja al área correspondiente.
Generación de Estadísticos mensual sobre quejas recibidas.	Estadística. Relaciones Laborales. Calidad.	Generar estadísticas sobre los "reclamos" recibidos y determinar cual o cuales procesos productivos de la empresa son los que están generándonos problema, esta información se entrega directamente a la Dirección de Operaciones.
Evaluación de la Satisfacción del Cliente Externo.	Estadística. Relaciones Laborales. Calidad. Administración.	Se evalúa la satisfacción de nuestros clientes externos mediante una encuesta específica para cada área, se evalúan las siguientes áreas: Ventas plantas, Ventas Power Quality, Logística, Garantías, Tableros, Soporte Técnico, Crédito y Cobranza Servicios y Recepción. De igual forma para evaluar el grado en el equipo ha logrado satisfacer sus requisitos se evalúa: Equipo y Accesorios. Para cada uno de ellos se tiene un estadístico que se entrega mensualmente a cada área evaluada y de ser necesario se realizan reuniones para determinar métodos para lograr dicha satisfacción o mejorar el trato. De todos estos estadísticos se genera el indicador de Satisfacción del Cliente que se entrega al área de Gestión de Calidad como requisito del SGCMA.
Auditor Interno SGC	Calidad.	Realizar las auditorías internas programadas por el Jefe de Gestión de Calidad (En este proceso solamente participo como observador, estoy en proceso de ser Auditor Interno).
Mantener y Actualizar la documentación del área.	Calidad. Ing. Industrial y Productividad.	Aplicar la mejora continua. Ej. De Mej. Cont.: Generación de Evaluaciones en inglés. Rediseño del enfoque de las encuestas de E.S.C. Actualización de la Carta de Garantía.

**ottomotores**  
**ORGANIGRAMA GENERAL**





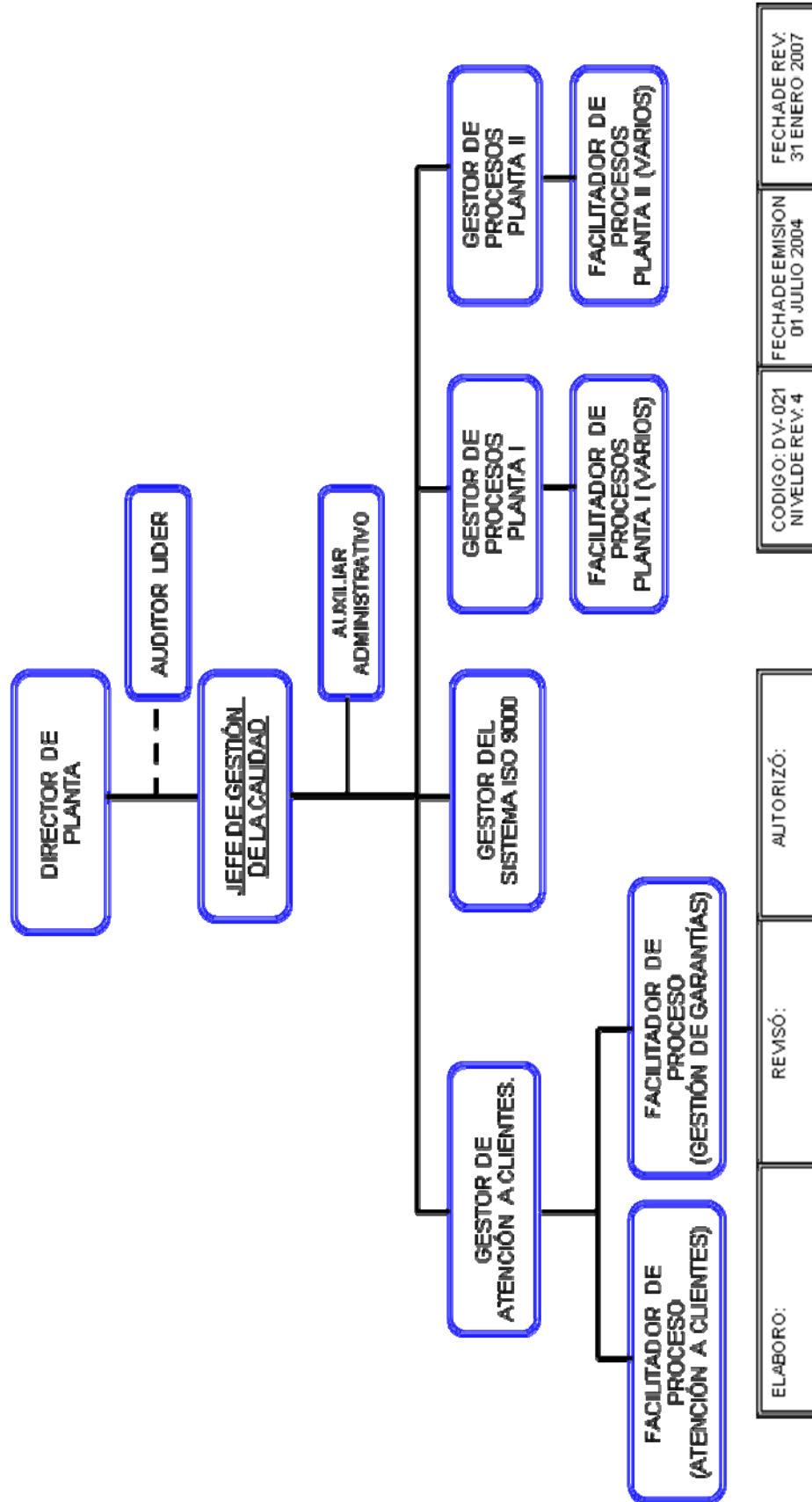
**ORGANIGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**



ELABORO:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:	CODIGO: DV-021 NIVEL DE REV: 4	FECHA DE EMISION 01 JULIO 2004	FECHA DE REV: 31 ENERO 2007
----------	---------	-----------	-----------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------



## ORGANIGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



ELABORO: \_\_\_\_\_ REVISÓ: \_\_\_\_\_ AUTORIZÓ: \_\_\_\_\_

CODIGO: D.V.-021  
NIVEL DE REV: 4  
FECHA DE EMISION  
01 JULIO 2004  
FECHA DE REV:  
31 ENERO 2007

