

Glosario de Términos.

ISO 9000.

La ISO 9000 es una familia de normas, que representan un consenso internacional sobre buenas prácticas de Administración (Gestión) de la Calidad. Consiste de reglas y lineamientos relacionados con la Gestión de la Calidad y demás normas de apoyo.

ISO 9001:2008 es la norma que proporciona una serie de requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad, independientemente del tipo de organización, su tamaño, o si es en el sector privado o del sector público.

Es la única norma en la familia que puede certificar a las organizaciones.

Gestión de Calidad.

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relación a Calidad.

Sistema de Gestión de Calidad.

Serie de elementos que interactúan o que están interrelacionados, para establecer y cumplir con una política y objetivos, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

No Conformidad.

Incumplimiento de algún requisito.

Acción Correctiva.

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva.

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Producto No Conforme.

Incumplimiento de alguna especificación.

Auditoría.

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditor.

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Satisfacción del Cliente.

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Garantía.

Efecto de afianzar lo estipulado.

Términos.

OEM. Original Equipment Manufacturer. (Ensamblador de Equipo Original).

UPS. Uninterruptible Power System. (Sistema de Energía Ininterrumpible)

SGCMA. Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

P.E. Planta Eléctrica.

E.E. Energía Eléctrica.

OTP. Orden de Trabajo de Producción.

E.S.C. Encuesta de Satisfacción del Cliente.

N.S. Número de Serie.

P.N.C. Producto No Conforme.

P.G. Procedimiento General.

P.Es. Procedimiento Específico.

C.E. Conformité Européene (Conformidad Europea).

Mesografía

Secretaría de Economía. 05/07/09

<http://www.economia.gob.mx/pics/p/p2757/DIAGNOSTICODEMICROPEQUENASYMEDIANASEMPRESAS.pdf>

Ottomotores S.A. de C.V. 13/09/09

<http://www.ottomotores.com.mx>

PLANELEC S.A de C.V. 05/07/09

<http://www.planelec.com/1826-2023.html>

SELMEC Equipos Industriales S.A de C.V. 05/07/09

<http://www.selmec.com.mx/>

Grupo IGSA. 05/07/09

<http://www.igsa.com.mx/>

Cummins Power Generation. 05/07/09

<http://www.cumminspower.com/es/>

Maquinaria Diesel S.A. de C.V. (Caterpillar) 12/07/09

<http://www.madisa.com/productos.htm>

Internacional Standards for Business, Government and Society. 20/09/09

http://www.iso.org/iso/iso_9000_essentials

Normas ISO 9000 y Calidad. 20/09/09

<http://normas-iso-9000.blogspot.com/>

Bibliografía.

Norma ISO 9000:2000

Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario.

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.

ANEXO 1

“Diagrama de Atención a Clientes y Garantías.”

ANEXO 2

“Formato de Quejas.”



ottomotores

FECHA: _____

HORA: _____

OTP _____

Cliente. _____

Contacto. _____

Teléfono. _____

COMENTARIO / QUEJA.

ATENDIÓ. _____



ottomotores

OTP _____

Cliente. _____

Contacto. _____

Teléfono. _____

COMENTARIO / QUEJA.

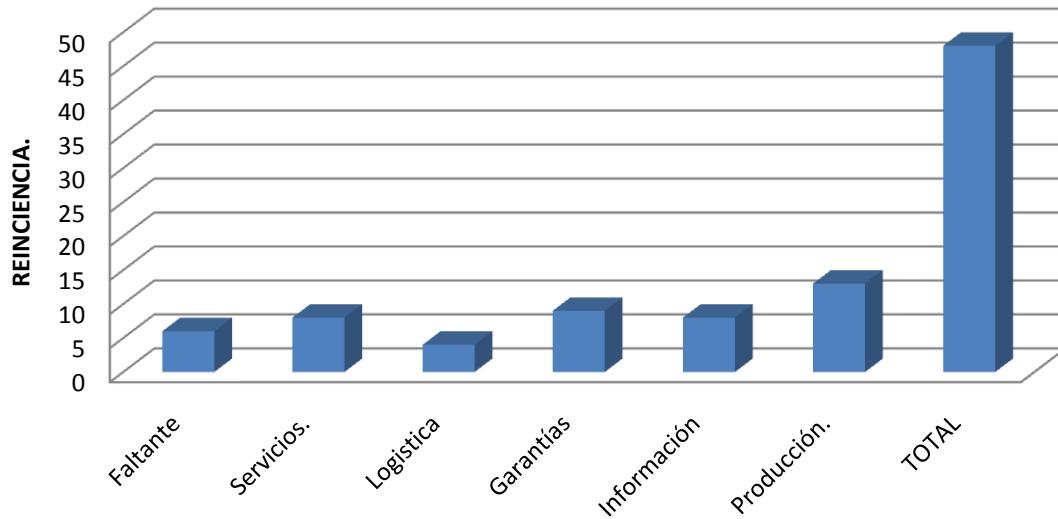
ATENDIÓ. _____

ANEXO 3

“Estadísticos de Quejas y Garantías.”

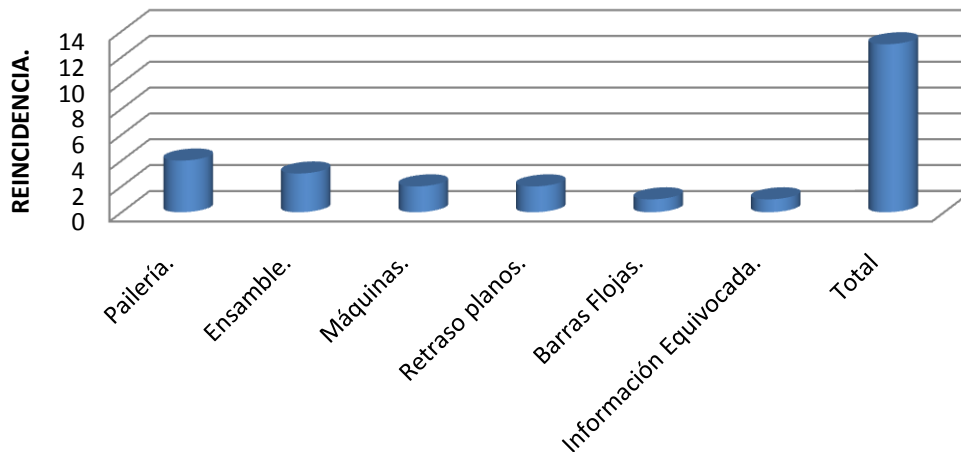
Julio.	
Faltante	6
Servicios.	8
Logística	4
Garantías	9
Información	8
Producción.	13
TOTAL	48

INDICADOR DE QUEJAS A.C.



Producción.	
Pailería.	4
Ensamble.	3
Máquinas.	2
Retraso planos.	2
Barras Flojas.	1
Información Equivocada.	1
Total	13

PRODUCCIÓN.



PAILERÍA.

Se tienen filtraciones de agua en las casetas.
Problema con el sistema de sujeción del remolque.
Problemas con soldadura.

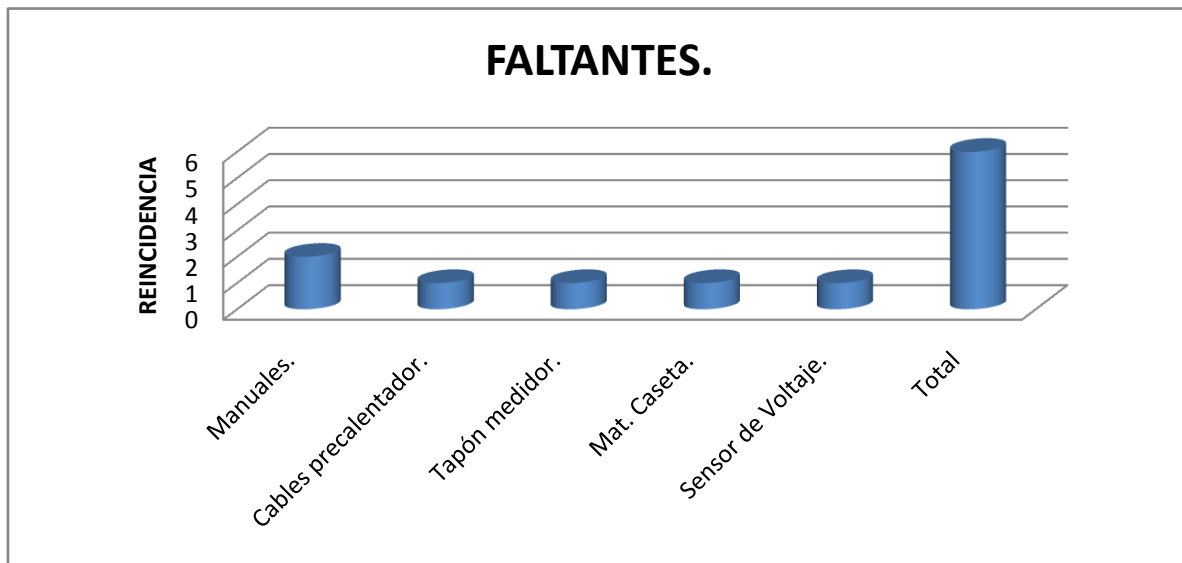
ENSAMBLE.

Ruptura de una abrazadera.
Utilización de "aumentos" para realizar conexiones (F. de Aire-Cople-Turbocargador)
Verificación del correcto ensamble de tubería del radiador.

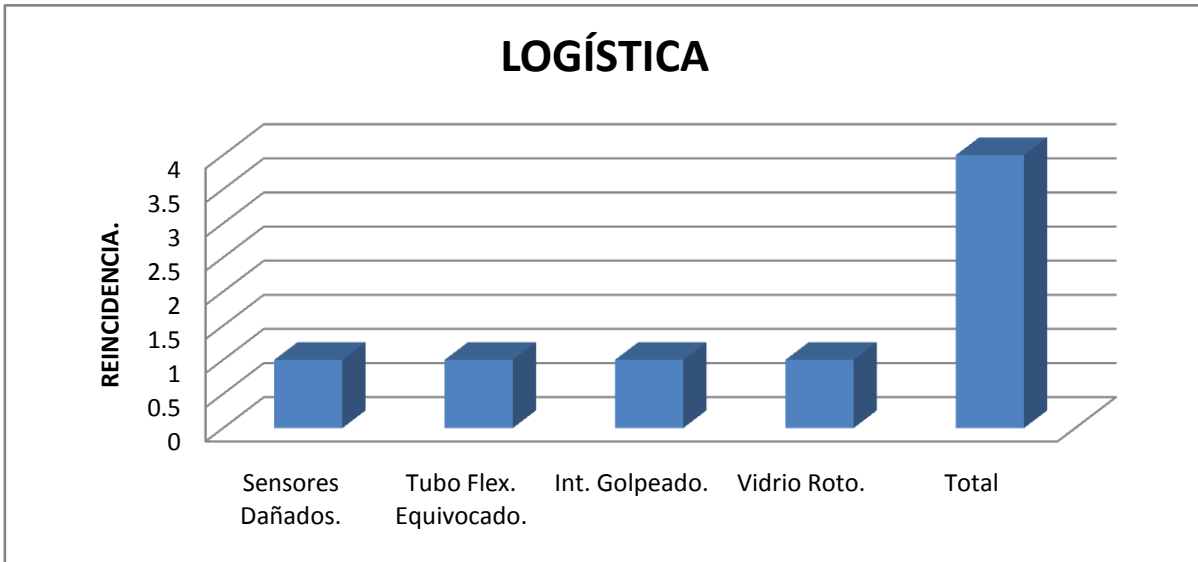
MÁQUINAS.

Posible mal cableado del equipo (Corto circuito, provocando incendio).
Conector del sensor de nivel de refrigerante roto.

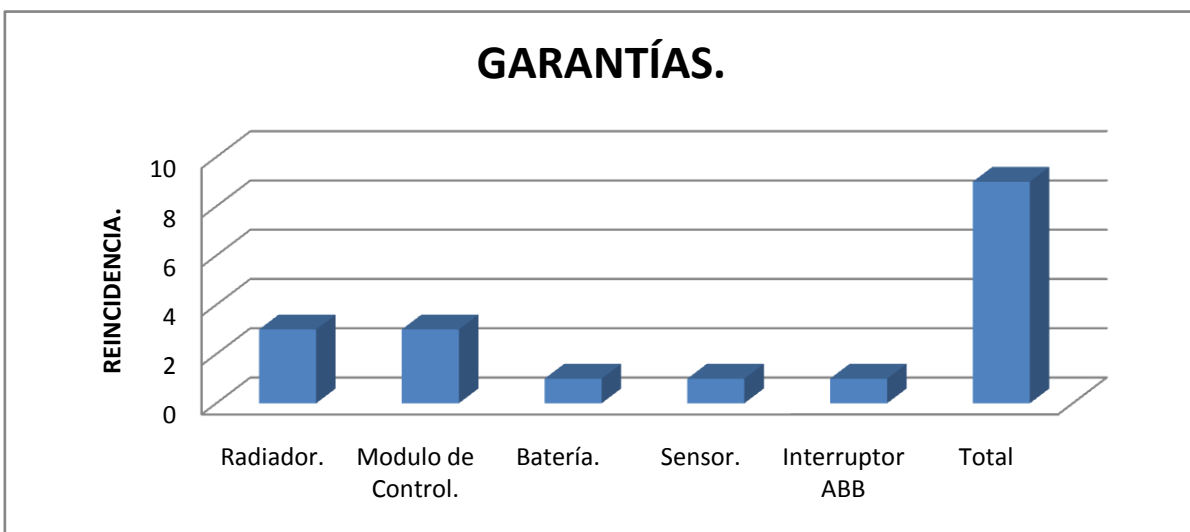
Faltantes.	
Manuales.	2
Cables precalentador.	1
Tapón medidor.	1
Mat. Caseta.	1
Sensor de Voltaje.	1
Total	6



Logística.	
Sensores Dañados.	1
Tubo Flex. Equivocado.	1
Int. Golpeado.	1
Vidrio Roto.	1
Total	4



Garantías.	
Radiador.	3
Modulo de Control.	3
Batería.	1
Sensor.	1
Interruptor ABB	1
Total	9



ANEXO 4

“Formatos de Evaluación y Resultados
de Satisfacción al Cliente.”



EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
SERVICIOS GENERALES

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes y de nuestro SGCMA, necesitamos conocer el grado en que hemos cumplido con sus requisitos. Le agradecemos el dedicarnos unos minutos para contestar esta encuesta, la informacion que nos otorgue servira para la mejora continua de nuestros procesos.

Razón Social: _____

Cliente: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Por favor, escriba el número en el recuadro que considere adecuado para cada pregunta, tomando en cuenta la(s) persona(s) que le haya(n) atendido, agradecemos su absoluta y total veracidad.

1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

1. Trato del personal administrativo de servicios.

2. Tiempo de espera para ser atendido.

3. Tiempo en programar el servicio.

4. La información que le proporcionan es clara.

5.El personal cuenta con la capacidad para brindar asesoría técnica.

6. Trato del personal en campo.

7. Conducta del tecnico

8. Puntualidad del técnico.

9.Como considera que es la apariencia del técnico

10. Considera que el uniforme del técnico es el adecuado

11.Considera que las herramientas de trabajo son las adecuadas y se encuentran en buen estado.

12. Como considera que es la calidad del trabajo realizado.

13. Tiempo de solución a la falla por parte del técnico.

Volveria a solicitar un servicio?

SI

NO

Comentario: _____

Atención a Clientes
Fernando Sánchez Cervantes
Nancy Esmeralda Manzano Jiménez
atencion_cliente@ottomotores.com.mx
nancy.manzano@ottomotores.com.mx
Teléfonos: 01(800)5610-817 y 01(55)5624-5647

SÓLO INFORMATIVO



EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
PRODUCTO

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes y de nuestro SGCMA, necesitamos conocer el grado en que hemos cumplido con sus requisitos. Le agradecemos el dedicarnos unos minutos para contestar esta encuesta. la informacion que nos otorgue servira para la mejora continua de nuestros procesos.

Razón Social: _____

Cliente: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Por favor, escriba el número en el recuadro que considere adecuado para cada pregunta, tomando en cuenta la(s) persona(s) que le haya(n) atendido, agradecemos su absoluta y total veracidad.

1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

1. Grado en que nuestro producto cumple con sus requerimientos:

Planta Tablero Caseta Accesorios

2. Condiciones en que recibió el producto:

Planta Tablero Caseta Accesorios

3. Ha presentado fallas el equipo.

SI NO

4. En que partes o componentes(motor, radiador, generador, tablero)?

5. Con que frecuencia?

6. Tuvo algún retraso en la entrega.

SI NO

Recomendaría el producto:

SI NO

Comentario: _____

SÓLO INFORMATIVO

Atención a Clientes

Fernando Sánchez Cervantes

Nancy Esmeralda Manzano Jiménez

atencion.cliente@ottomotores.com.mx

nancy.manzano@ottomotores.com.mx

Teléfonos: 01(800)5610-817 y 01(55)5624-5647

FO-015-5



EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
LOGÍSTICA

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes y de nuestro SGCMA, necesitamos conocer el grado en que hemos cumplido con sus requisitos. Le agradecemos el dedicarnos unos minutos para contestar esta encuesta, la informacion que nos otorgue servira para la mejora continua de nuestros procesos.

Razón Social: _____

Cliente: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Por favor, escriba el número en el recuadro que considere adecuado para cada pregunta, tomando en cuenta la(s) persona(s) que le haya(n) atendido, agradecemos su absoluta y total veracidad.

1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

1. Estado en que recibió el producto:

Planta Tablero Caseta Accesorios

2. Tuvo algún retraso en la entrega.

SI NO

3. Recibio el equipo completo?

SI NO

4. Cual fue el faltante?

Planta Tablero Caseta Accesorios

5. Disponibilidad del personal de logistica?

Recomendaría a nuestra empresa:

SI NO

Comentario: _____

Atención a Clientes
Fernando Sánchez Cervantes
Nancy Esmeralda Manzano Jiménez
atencion_cliente@ottomotores.com.mx
nancy.manzano@ottomotores.com.mx
Teléfonos: 01(800)5610-817 y 01(55)5624-5647

SÓLO INFORMATIVO



EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
CREDITO

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes y de nuestro SGCMA, necesitamos conocer el grado en que hemos cumplido con sus requisitos. Le agradecemos el dedicarnos unos minutos para contestar esta encuesta, la informacion que nos otorgue servira para la mejora continua de nuestros procesos.

Razón Social: _____

Cliente: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Por favor, escriba el número en el recuadro que considere adecuado para cada pregunta, tomando en cuenta la(s) persona(s) que le haya(n) atendido, agradecemos su absoluta y total veracidad.

1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

1. Atencion del personal.

2. Tiempo de espera en llamadas.

3. Tiempo en enviar documentación.

4. Tiempo en liberar el equipo despues del pago.

5. Como considera que es la apariencia de la persona que atiende su cuenta?

6. Como considera que son las condiciones de pago?

7. Facilidad para obtener un credito?

Recomendaría a nuestra empresa:

SI NO

Comentario: _____

SÓLO INFORMATIVO

Atención a Clientes
Fernando Sánchez Cervantes
Nancy Esmeralda Manzano Jiménez
atencion.cliente@ottomotores.com.mx
nancy.manzano@ottomotores.com.mx
Teléfonos: 01(800)5610-817 y 01(55)5624-5647

FO-015-5



EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
RECEPCION

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes y de nuestro SGCMA, necesitamos conocer el grado en que hemos cumplido con sus requisitos. Le agradecemos el dedicarnos unos minutos para contestar esta encuesta, la informacion que nos otorgue servira para la mejora continua de nuestros procesos.

Razón Social: _____

Cliente: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Por favor, escriba el número en el recuadro que considere adecuado para cada pregunta, tomando en cuenta la(s) persona(s) que le haya(n) atendido, agradecemos su absoluta y total veracidad.

1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

1. Trato de la recepcionista.

2. Tiempo en atender llamadas.

3. Disponibilidad por parte de la recepcionista.

4. Considera que la apariencia es adecuada.

5. Le transfieren la llamada al área deseada.

6. En que horario regularmente llama

7. Tiempo de espera en recepción

Recomendaría a nuestra empresa:

SI NO

Comentario: _____

SÓLO INFORMATIVO



EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
VENTAS PLANTAS

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes y de nuestro SGCMA, necesitamos conocer el grado en que hemos cumplido con sus requisitos. Le agradecemos el dedicarnos unos minutos para contestar esta encuesta, la informacion que nos otorgue servira para la mejora continua de nuestros procesos.

Razón Social: _____

Cliente: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Por favor, escriba el número en el recuadro que considere adecuado para cada pregunta, tomando en cuenta la(s) persona(s) que le haya(n) atendido, agradecemos su absoluta y total veracidad:

1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

1. Trato (secretarias/agente).

2. Tiempo en atender llamadas (secretaria /agente).

3. Disponibilidad de las secretarias.

4. Seguimiento del agente de ventas durante y al final de la venta.

5. Tiempo en enviar cotización.

6. Atención de la gerencia.

Recomendaría a nuestra empresa:

SI NO

Comentarios:

SÓLO INFORMATIVO

Atención a Clientes
Fernando Sánchez Cervantes
Nancy Esmeralda Manzano Jiménez
atencion_cliente@ottomotores.com.mx
nancy.manzano@ottomotores.com.mx
Teléfonos: 01(800)5610-817 y 01(55)5624-5647



EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
VENTAS POWER QUALITY

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes y de nuestro SGCMA, necesitamos conocer el grado en que hemos cumplido con sus requisitos. Le agradecemos el dedicarnos unos minutos para contestar esta encuesta, la informacion que nos otorgue servira para la mejora continua e nuestros procesos.

Razón Social: _____

Cliente: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Por favor, escriba el número en el recuadro que considere adecuado para cada pregunta, tomando en cuenta la(s) persona(s) que le haya(n) atendido, agradecemos su absoluta y total veracidad:

1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

1. Trato (secretarias/agente).

2. Tiempo en atender llamadas (secretaria /agente).

3. Disponibilidad de las secretarias.

4. Seguimiento del agente de ventas durante y al final de la venta.

5. Tiempo en enviar cotización.

6. Atención de la gerencia.

Recomendaría a nuestra empresa:

SI NO

Comentario:

SÓLO INFORMATIVO

Atención a Clientes
Fernando Sánchez Cervantes
Nancy Esmeralda Manzano Jiménez
atencion_cliente@ottomotores.com.mx
nancy.manzano@ottomotores.com.mx
Teléfonos: 01(800)5610-817 y 01(55)5624-5647



EVALUATION OF CUSTOMER SATISFACTION
TECHNICAL SUPPORT

As a part of our commitment to our customers and our QMSE, we need to know the level of service that we have fulfilled your requirements. Please take a few minutes to answer this survey, the information you give us is very important to us and will help us

Compay name: _____
Contact name: _____
Position: _____
Phone: _____ E-mail: _____

we appreciate your absolute and total truth

1. Bad 2. Poor 3. Average 4. Good 5. Excelent

1. Helpfull staff	<input type="text"/>
2. Waiting time for calls	<input type="text"/>
3. Availability of thecnical personnel for each situation	<input type="text"/>
4. Quality of response to technical situations	<input type="text"/>
5. Monitoring staff during and after each consultation	<input type="text"/>
6. Staff capacity to understand and provide information	<input type="text"/>

Would you recommend our company?:

YES NO

Comments: _____

We really appreciate your time, thank you!

SÓLO INFORMATIVO

Customer Service
Fernando Sánchez Cervantes
Nancy Esmeralda Manzano Jiménez
atencion.cliente@ottomotores.com.mx
nancy.manzano@ottomotores.com.mx
Telephone: 01(800)5610-817 y 01(55)5624-5647

FO-015-5



EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
SOPORTE TECNICO

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes y de nuestro SGCMA, necesitamos conocer el grado en que hemos cumplido con sus requisitos. Le agradecemos el dedicarnos unos minutos para contestar esta encuesta, la informacion que nos otorgue servira para la mejora continua de nuestros procesos.

Razón Social: _____

Cliente: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Por favor, escriba el número en el recuadro que considere adecuado para cada pregunta, tomando en cuenta la(s) persona(s) que le haya(n) atendido, agradecemos su absoluta y total veracidad.

1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

- | | |
|--|----------------------|
| 1. <u>Atencion del personal.</u> | <input type="text"/> |
| 2. <u>Tiempo de espera en llamadas.</u> | <input type="text"/> |
| 3. <u>Disponibilidad del personal para cada situación técnica.</u> | <input type="text"/> |
| 4. <u>Calidad de respuesta a situaciones técnicas.</u> | <input type="text"/> |
| 5. <u>Seguimiento del personal durante y al final de cada consulta.</u> | <input type="text"/> |
| 6. <u>Capacidad del personal para entender y proporcionar información.</u> | <input type="text"/> |

Recomendaría a nuestra empresa:

SI NO

Comentario: _____

SÓLO INFORMATIVO

Atención a Clientes
Fernando Sánchez Cervantes
Nancy Esmeralda Manzano Jiménez
atencion.cliente@ottomotores.com.mx
nancy.manzano@ottomotores.com.mx
Teléfonos: 01(800)5610-817 y 01(55)5624-5647

FO-015-5



EVALUATION OF CUSTOMER SATISFACTION
WARRANTIES

As a part of our commitment to our customers and our QMSE, we need to know the level of service that we have fulfilled your requirements. Please take a few minutes to answer this survey, the information you give us is very important to us and will help us

Company name: _____

Contact name: _____

Position _____

Phone: _____ E-mail: _____

we appreciate your absolute and total truth

1. Bad 2. Poor 3. Average 4. Good 5. Excelent

1. Helpfull staff

2. Waiting time for calls

3. Availability of personnel for each situation

4. Response time in warranties

5. The information provided is clear and conclusive?

6. Is the warranty process clear?

7.- Do you know the letter of warranty ?

8.- The staff has sufficient knowledge about the product??

Would you recommend our company?:

YES NO

Comments: _____

We really appreciate your time, thank you!

SÓLO INFORMATIVO

Customer Service
Fernando Sánchez Cervantes
Nancy Esmeralda Manzano Jiménez
atencion.cliente@ottomotores.com.mx
nancy.manzano@ottomotores.com.mx
Telephone: 01(800)5610-817 y 01(55)5624-5647

FO-015-5



EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
GARANTIAS

Como parte de nuestro compromiso con nuestros clientes y de nuestro SGCMA, necesitamos conocer el grado en que hemos cumplido con sus requisitos. Le agradecemos el dedicarnos unos minutos para contestar esta encuesta. la informacion que nos otorgue servira para la mejora continua de nuestros procesos.

Razón Social: _____
Cliente: _____
Puesto: _____
Teléfono: _____ E-mail: _____

Por favor, escriba el número en el recuadro que considere adecuado para cada pregunta, tomando en cuenta la(s) persona(s) que le haya(n) atendido, agradecemos su absoluta y total veracidad.

1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

<u>1. Atencion del personal.</u>	<input type="text"/>
<u>2. Tiempo de espera en llamadas.</u>	<input type="text"/>
<u>3. Disponibilidad del personal.</u>	<input type="text"/>
4. Tiempo de respuesta de garantías.	<input type="text"/>
<u>5. La información entregada es clara y concluyente.</u>	<input type="text"/>
<u>6. Es claro el proceso de solicitud de garantías.</u>	<input type="text"/>
<u>7. Conoce la carta de garantía.</u>	<input type="text"/>
<u>8. El personal cuenta con los conocimientos sobre el producto.</u>	<input type="text"/>

Recomendaría a nuestra empresa:

SI NO

Comentario: _____

SÓLO INFORMATIVO

