



POSGRADOS

Maestría en
**PRODUCCIÓN Y
OPERACIONES INDUSTRIALES**

RPC-SO-30-NO.506-2019

Opción de Titulación:

Propuestas metodológicas y tecnológicas
avanzadas

Tema:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN
LA NORMA ISO 9001:2015 PARA
REPOTENCIAR LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EN EL CENTRO DE
SERVICIO AUTOMOTRIZ REBUILD
MOTORS

Autor(es)

Adrián Gabriel Jaya Ricaurte

Director:

Luis Daniel Caamaño Gordillo

GUAYAQUIL – Ecuador

2023

Autor(es):



Adrián Gabriel Jaya Ricaurte

Ingeniero en Mecánica Automotriz

Candidato a Magíster en Producción y Operaciones Industriales por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Guayaquil.

ajayar1@est.ups.edu.ec

Dirigido por:



Luis Daniel Caamaño Gordillo.

Ingeniero industrial

Magister en Gestión de la Productividad y la Calidad

lcaamano@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2023 © Universidad Politécnica Salesiana.

GUAYAQUIL– ECUADOR – SUDAMÉRICA

Adrián Gabriel Jaya Ricaurte

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO

9001:2015 PARA REPOTENCIAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO DE SERVICIO

AUTOMOTRIZ REBUILD MOTORS

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios Todo Poderoso; a mis padres Inés Antonieta Ricaurte y Franklin Bolívar Jaya, esposa Natasha Estefanía Franco e hijos Paula, Rafaella, Pierina, Carlos Adrián que por ellos lucho por alcanzar nuevas metas y dejar un legado a nivel académico.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la prestigiosa Universidad Politécnica Salesiana, a los docentes, que a través de sus enseñanzas he alcanzado nuevos conocimientos para ponerlo en práctica en la vida diaria, a mis compañeros que juntos logre formar hermandad, espíritu de cuerpo y una gran amistad.

Tabla de Contenido

Resumen	9
Abstract.....	10
1. Introducción.....	11
2. Determinación del Problema.....	14
3. Marco teórico referencial.....	18
3.1 Antecedentes de la investigación	18
3.2 Norma ISO 9001:2015	20
3.3 Desarrollo organizacional	25
3.4 Calidad en atención al cliente.....	26
4. Materiales y metodología.....	28
4.1. Tipo, diseño y nivel de investigación	28
4.2. Método de investigación	29
4.3. Determinación de la muestra	29
4.4. Tipos de instrumentos de investigación en correspondencia con la información primaria y secundaria seleccionada para el estudio.....	30
4.5. Tratamiento de la Información	31
5. Resultados y discusión.....	32
5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	32
5.1.2. Resultados de encuesta.....	36
5.2. Presentación de resultados	49
5.3. Descripción de propuesta.....	49
6. Conclusiones.....	90
Referencias	91
Anexos	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Checklist de verificación de requisitos de la norma ISO 9001:2015	32
Tabla 2. Síntesis de niveles de cumplimiento por área de la empresa y dimensión de la norma	35
Tabla 3. Tipo de cliente.....	36
Tabla 4. Antigüedad del cliente	37
Tabla 5. Sector de residencia del cliente	38
Tabla 6. Calificación de experiencia de compra	39
Tabla 7. Supera las expectativas de los productos de Rebuild Motors.....	40
Tabla 8. Calificación de la Calidad de los productos.....	41
Tabla 9. Conformidad de los precios de los productos y servicios.....	42
Tabla 10. Atención del personal de Rebuild Motors	43
Tabla 11. Soporte técnico logra solucionar los problemas del vehículo	44
Tabla 12. El seguimiento posventa sobre su vehículo es el esperado	45
Tabla 13. Entrega a tiempo del vehículo reparado	46
Tabla 14. El equipo técnico respondió a dudas/preocupaciones del estado del vehículo	47
Tabla 15. Opción de nuevos servicios de la empresa en los próximos 6 meses	48
Tabla 16. FODA de la empresa	50
Tabla 17. Checklist con acciones aplicadas para el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015	53
Tabla 18. Cronograma de ejecución de las acciones de la norma ISO 9001:2015	64
Tabla 19. Codificación de documentos	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pérdida de clientes particulares y corporativos 2020-2021 (Enero – Junio)...	14
Figura 2. Tipo de cliente	36
Figura 3. Antigüedad del cliente.....	37
Figura 4. Sector de residencia del cliente.....	38
Figura 5. Calificación de experiencia de compra	39
Figura 6. Supera las expectativas de los productos de Rebuild Motors	40
Figura 7. Calificación de la calidad de productos	41
Figura 8. Conformidad de los precios de los productos y servicios	42
Figura 9. Atención del personal de Rebuild Motors.....	43
Figura 10. Soporte técnico logra solucionar los problemas del vehículo.....	44
Figura 11. El seguimiento posventa sobre su vehículo es el esperado	45
Figura 12. Entrega a tiempo del vehículo reparado	46
Figura 13. El equipo técnico respondió a dudas/preocupaciones del estado del vehículo	47
Figura 14. Opción de nuevos servicios de la empresa en los próximos 6 meses	48
Figura 15 Flujo de servicio actual de atención al cliente en Rebuild Motors.....	51
Figura 16. Panificación de compra de repuestos de vehículos	65
Figura 17. Organigrama de Rebuild Motors	67
Figura 18. Layout de taller de Rebuild Motors	68
Figura 19. Sala de espera anterior.....	69
Figura 20. Sala de espera renovada.....	69
Figura 21. Pantalla inicial de AMO CRM	70
Figura 22. Mensaje recordatorio de ingreso de vehículo al taller con sus características	71
Figura 23. Sistema de mensajería para clientes	72
Figura 24. Llenado de información del sistema de mensajería.....	72
Figura 25. Descripción de contactos de clientes en el sistema de mensajería	73
Figura 26 Cita para el servicio con Rebuild Motors.....	77
Figura 27. Diagrama de flujo de cita del servicio	78
Figura 28 Proceso de recepción del vehículo	80
Figura 29 Diagrama del proceso de recepción del vehículo.....	81
Figura 30. Proceso de programación y trabajo de servicio	82
Figura 31. Diagrama de flujo de programación y trabajo de servicio	82
Figura 32 Proceso de Alistamiento y entrega de vehículo al cliente	83
Figura 33 Diagrama de alistamiento y entrega de vehículo al cliente	84
Figura 34 Proceso de seguimiento postventa	85
Figura 35 Diagrama de servicio postventa	85

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO
EN LA NORMA ISO 9001:2015
PARA REPOTENCIAR LA
ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL
CENTRO DE SERVICIO
AUTOMOTRIZ REBUILD MOTORS**

Autor:

Adrián Gabriel Jaya Ricaurte

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el re potenciamiento en la atención a clientes del Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors. La metodología fue de tipo cuantitativo con alcance descriptiva, además de ser no experimental y aplicada, siendo muy importante el conocimiento de la población y muestra de estudio. En este sentido, se consideró la técnica de la encuesta hacia los clientes de la empresa que fueron 39, entre particulares y corporativos. Mientras que la otra técnica fue la observación por medio de una ficha con *checklist*, asociado a conocer el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Entre los resultados se obtuvo que la calidad y precio tienen una percepción positiva por parte de los clientes, el servicio posventa tiene indicadores negativos ya que no se hace un seguimiento al cliente con su vehículo y que el servicio técnico debe mejorar en su proceso de explicación sobre el estado de los vehículos. También entre los requisitos faltantes está que no hay proceso de liderazgo ni la explicación de los roles y responsabilidades de los puestos; hace falta el diagrama de flujo de los procesos del servicio al cliente y una calificación adecuada con los proveedores. En conclusión, la norma ISO 9001:2015 faculta a Rebuild Motors a manejar de mejor forma el servicio al cliente, tanto en el proceso de inicio, como también en el seguimiento postventa.

Palabras clave:

Calidad, Norma ISO 9001:2015, Desarrollo organizacional, Calidad en atención al cliente.

Abstract

The objective of this research work is to design a quality management system based on the ISO 9001:2015 Standard for the repowering of customer service at the Rebuild Motors Automotive Service Center. The methodology was quantitative with a descriptive scope, in addition to being non-experimental and applied, knowledge of the population and study sample being very important. In this sense, the technique of the survey towards the company's clients was accepted, which were 39, between individuals and corporations. While the other technique was the observation of a file with a checklist, associated with knowing compliance with the requirements of the ISO 9001:2015 standard. Among the results, it was obtained that the quality and the price have a positive perception by the clients; the after-sales service has negative indicators since the client is not follow up with his vehicle and that the technical service must improve in its process of explanation about the state of the vehicles. Also among the missing requirements is no leadership process or explanation of the roles and responsibilities of the positions the flow diagram of the customer service processes and an adequate qualification with the suppliers are needs. In conclusion, the ISO 9001:2015 standard empowers Rebuild Motors to do better manage customer service, both in the start-up process and in post-sale follow-up.

Palabras clave:

Quality, ISO 9001:2015 Standard, Organizational development, Quality in customer service

1. Introducción

El parque automotor en el Ecuador tiene un crecimiento constante cada año y hasta el 2020 se tiene un registro de 2'778.250 de vehículos, donde los vehículos livianos lo componen 2'333.899 y los vehículos comerciales 344.351. En Guayas, se tiene un parque automotor total de 828.890 [1]. Los vehículos livianos refieren a automóviles, SUV (Sports Utility Vehicle -vehículo utilitario deportivo-) y camionetas, mientras que los vehículos comerciales son los camiones, buses y van.

Teniendo este universo de vehículos en el país, se puede comprender que este sector productivo tiene alta demanda y subcategorías de atención como lo es la fabricación de vehículos, carrocerías, remolques, semirremolques, fabricación de autopartes, venta de vehículos, mantenimiento y venta de autopartes. Esto hace que exista diversidad de oferta para poder atender a este mercado que crece continuamente.

En Guayaquil, el servicio de mantenimiento de vehículos y venta de autopartes es diverso y sobretodo, existen zonas ya reconocidas para atención a los clientes, pero eso no delimita que se encuentren en todos los sectores de la ciudad. El sector norte, está teniendo aceptación de mayor número de talleres automotrices para la atención a los distintos clientes con sus vehículos, tanto livianos como comerciales.

Este es el caso de la empresa en estudio, el Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors que tiene una trayectoria de más de 4 años en el mercado de mantenimiento de vehículos y venta de autopartes en la ciudad de Guayaquil, y está ubicada en la Cdla. La FAE, en el cual tiene una capacidad de atención de 20 vehículos al mismo tiempo y atiende tanto a clientes finales como corporativos en las necesidades que dispongan con sus vehículos.

Al ser una pequeña empresa, esta se ve obligada siempre a buscar nuevas iniciativas para competir en este mercado, que de igual forma, tiene una oferta en crecimiento. De las más importantes debe ser la relacionada con la atención al

cliente y la gestión de calidad, donde las operaciones internas se encuentran correctamente estructuradas, conforme a lo que requiere la empresa y que demanda el cliente.

La Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad [2] es el instrumento legal regulatorio y garantista de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación en donde se promueva a la calidad como política de Estado en el Ecuador y esto se evidencia por medio de certificaciones que avalen este proceso.

Es muy importante que ante una ley se pueda profundizar un tema en particular, en este caso se trata de la calidad, la cual no sólo es vista como un factor de mejora de una producción o servicio, sino que se transforma en un compromiso como país para el desarrollo y más aún para el sector automotriz que tiene un constante crecimiento interno.

La norma ISO 9001:2015 es la guía por excelencia para poner en práctica acciones adecuadas y ordenadas para los procesos de una empresa, en este caso, se tratará acerca del mejoramiento de la atención al cliente de Rebuild Motors S.A., debido que en la actualidad presenta desperfectos en este departamento y que repercute en la satisfacción al cliente, además del crecimiento en el mercado en el sector automotriz de la ciudad.

En este sentido, el desarrollo de la investigación se expone mediante ítems principales, descritos de la siguiente forma:

En la sección 1 se ubica la introducción, explicando las ideas principales del estudio; luego se encuentra la sección 2 con la descripción del problema con mayor detalle, es decir, sobre la realidad de la empresa, la justificación del tema y los objetivos a alcanzar.

Posterior a esto, está la sección 3, relacionada al marco teórico referencial, explicando los antecedentes de la investigación, con investigaciones previas que han considerado el tema de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en las actividades de mejoramiento de la empresa. También describir a mayor detalle

acerca de la norma ISO 9001:2015, el desarrollo organizacional y la calidad en atención al cliente, que es lo que se espera lograr con el presente trabajo.

En la sección 4 se ubica los materiales y la metodología de la investigación de campo, explicando el tipo, diseño, nivel y método de estudio, que se trata de tipo cuantitativo, descriptiva, no experimental, aplicada y de característica deductiva-inductiva. La muestra fue de 39 clientes de Rebuild Motors S.A. a quienes se aplicó la encuesta, además de un *checklist* de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en tres áreas de la empresa.

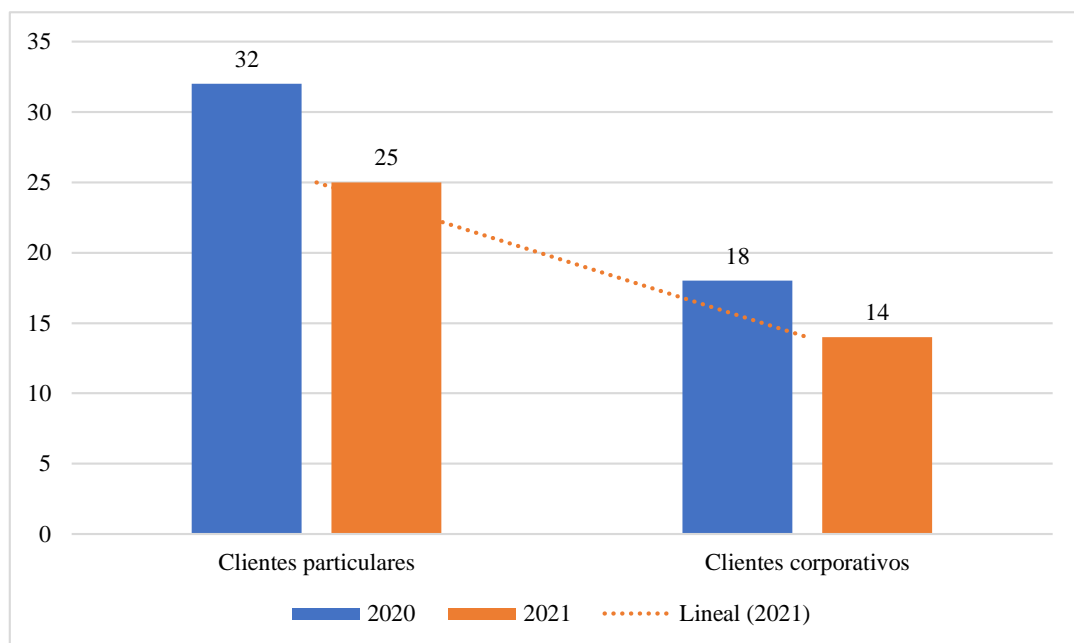
Para la sección 5 se determinaron los resultados de ambos instrumentos (encuesta y *checklist*) aplicados a sus respectivas muestras, para luego tener la presentación de los mismos, resaltando la problemática evidenciada y la necesidad de mejoras. A partir de esto, se ejecuta la aplicación de la norma ISO 9001:2015 con diferentes acciones con la que se pretende lograr la certificación a futuro en beneficio de Rebuild Motors S.A.

Se finaliza el proyecto con las conclusiones encontradas luego de la ejecución de todas las secciones y que facilitan la explicación de la propuesta como mecanismo de mejora en la atención al cliente para Rebuild Motors S.A.

2. Determinación del Problema

El problema radica en el decrecimiento progresivo de clientes finales a diferencia de los corporativos, en donde de enero a junio 2020 se atendieron a 32 personas particulares y 18 corporativos, mientras que en ese mismo corte de tiempo en el 2021 disminuyeron a 25 clientes finales o particulares y 14 corporativos, lo que representa una reducción anual del 21,9% para particulares y de 22,2% en los corporativos, con un promedio global del 22% de contracción de clientes para la empresa, así como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1. Pérdida de clientes particulares y corporativos 2020-2021 (Enero – Junio)



Nota. Base de datos de clientes del Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors.
Elaborado por el autor

Esta falta de fidelización de clientes se debe a que no han ejecutado estrategias sobre esto, entre lo que se puede incluir a la inexistencia de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 [3] que es aquella que se encarga de “implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del

cliente”. La empresa objeto de estudio, debe procurar mejorar sus indicadores y al contar con este tipo de herramientas lo puede lograr y tener parámetros de medición confiables y comprobables.

Entre los subproblemas de la empresa se encuentra que hasta hace poco se implementó el sistema de facturación electrónica y cotizaciones digitales, siendo los beneficiados con estas nuevas herramientas los clientes que hasta hace poco han cuidado por los servicios de la empresa, pero los antiguos no se han beneficiado al no conocer que se aplican estas nuevas herramientas para atención al cliente.

También se ha identificado que no se ejecuta un proceso de seguimiento postventa sobre los servicios ya ofrecidos a los clientes, en lo que tampoco se cuenta con un registro minucioso de las características de cada vehículo, haciendo difícil esta tarea. Esto ha causado una pérdida constante de clientes conforme pasan los meses y por esa razón se deben aplicar estrategias que ayuden a la mejora de la empresa y que este genere una mayor satisfacción y fidelización de los clientes repotenciando la atención hacia ellos, tanto finales como corporativos.

2.1. Formulación del Problema

2.1.1. Problema general

¿Es posible diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el re potenciamiento en la atención a clientes del Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors?

2.1.2. Problemas específicos

- ¿Cómo determinar las características de atención al cliente para una empresa de servicios con la finalidad de conocer su situación actual?

- ¿En qué medida se podrá realizar un diagnóstico al personal técnico y de atención al cliente para establecer procesos de control de calidad en el área técnica y revisión final del vehículo?
- ¿En qué forma se logrará el diseño de un modelo de gestión de calidad en el área técnica y de atención al cliente para un mejor manejo de los servicios realizados en los vehículos y medir la satisfacción del cliente?

2.2. Justificación teórica

A nivel teórico, los sistemas de gestión de calidad son importantes, ya que al ser un conjunto de actividades que los ejecuta la dirección general de una empresa, son quienes determinan las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades que se desarrollarán en la organización como lo es la planificación, el control, el aseguramiento de la calidad enmarcado en un sistema integral [4]. De esta manera, se espera que un sistema de gestión de la calidad sirva para tener mejoras internas en la empresa y que sea un reflejo para la atención al cliente y su satisfacción en el Centro Automotriz Rebuild Motors.

2.3. Justificación práctica

El propósito de repotenciar la atención al cliente mediante el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Normas ISO 9001;2015 es para obtener un resultado favorable para el crecimiento y desarrollo del Centro Automotriz Rebuild Motors de la ciudad de Guayaquil, definiendo procesos, responsabilidades, parámetros y objetivos de cumplimiento con el fin de detectar deficiencias y corregir los problemas presentados en el área técnica o de servicios aplicando estrategias para que la empresa sea más competitiva en el medio y que los clientes obtengan como resultado una entera satisfacción desde el ingreso hasta el final del proceso incluyendo un seguimiento de post venta en los trabajos realizados y asesoramiento oportuno para eventualidades futuras que le ocurran al pasar del tiempo en sus vehículos.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el re potenciamiento en la atención a clientes del Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors.

2.4.2. Objetivos específicos

- Determinar las características de atención al cliente para una empresa de servicios con la finalidad de conocer la situación actual del Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors.
- Realizar un diagnóstico al personal técnico y de atención al cliente para establecer procesos de control de calidad en el área técnica y revisión final de vehículos.
- Diseñar un modelo de gestión de calidad en el área técnica y de atención al cliente para mejor manejo de los servicios realizados en los vehículos.

3. Marco teórico referencial

En el marco teórico referencial se presentan inicialmente los antecedentes de la investigación, es decir, estudios que han identificado las necesidades de aplicación de la norma de calidad y sus efectos, mientras que luego se explican los aspectos teóricos en los que está involucrado el presente estudio.

3.1 Antecedentes de la investigación

En el trabajo internacional presentado por Rentería [5] describió su propuesta en la implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019, indicando que para el éxito de la implementación del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una organización se requieren de factores claves, el cual se debe ajustar a los requisitos de la norma que serán implementados como son: Contexto de la Organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora. Todo ello en un marco de una Política de gestión y compromiso, responsabilidad, actitud proactiva, capacitación y tecnología aplicable al laboratorio.

En el caso de Chávez [6] desarrolló el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 aplicando herramientas Lean en los procesos comerciales de la Escuela de Negocios para Graduados ESAN de Perú con la finalidad de obtener un mayor valor institucional. Se enfocó en la utilidad que podría ofrecer a la organización porque ayudaría a responder a la demanda real de los clientes con procesos optimizados, medido a través de la mejora y efectividad de los procesos y la disminución de errores en el flujo de servicio comercial. Midieron los resultados del grado de compromiso de la dirección, la participación de los colaboradores, la medición, supervisión y mejora del rendimiento y, en consecuencia, el incremento del valor en los procesos comerciales. Entre los resultados más resaltantes están el diseño de un sistema de gestión de calidad, la implantación de dicho sistema, la implantación de una política

de calidad, la identificación de procesos claves para el sistema de gestión y el cambio de enfoque hacia una cultura de mejora continua que permite agregar mayor valor a los procesos comerciales.

El trabajo de Cañas [7] fue acerca de la implementación de un Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 Versión 2015 en la empresa Totality Service S.A.S. Es importante destacar que las empresas bien constituidas tienden a crecer y perdurar en el tiempo. Este crecimiento puede significar entre otras cosas un aumento de tamaño, complejidad, por ende, es necesaria que esta empresa pueda ser administrada para tener éxito a medida que crece, aunque con el tiempo sea más complicado. Es allí en donde la Ingeniería Industrial destaca su importancia ya que tiene en cuenta factores técnicos, económicos y sociales con el fin de administrar eficazmente y con calidad las empresas y es lo que sucedió con la empresa en cuestión, donde desarrolló un plan de implementación con el cual cumple con los requisitos de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 versión 2015 logrando la sensibilización y motivación del personal sobre la importancia de trabajar basados en la calidad, encontrando así receptividad en el momento de dar información y soporte en la investigación.

En cambio, la investigación desarrollada por Rueda [8] explicó que las empresas saben que es importante el mejoramiento de la calidad para optimizar sus costos y riesgos para aprovechar las oportunidades a través de herramientas establecidas por los pensadores de la calidad, las cuales son muy funcionales para la mejora de los procesos, los planes de acción, el análisis y el seguimiento a través de indicadores y matrices. Sin embargo, una gran cantidad de las mismas no cuentan con la información en cuanto a métodos y herramientas para su diseño y esto genera una gran barrera en la competitividad y por lo tanto según el estudio que se realizó la mayoría de las empresas que son incapaces de adaptarse a los cambios terminan por salir del mercado.

Desde el aspecto nacional, varios autores han realizado aproximaciones de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el Ecuador, siendo parte de ellos la investigación de Noboa [9] que efectuaron una propuesta de

adaptación al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en Laboratorios Zurita & Zurita de la ciudad de Quito, en el que realizaron de una auditoría de diagnóstico, lograr identificar la línea base para la propuesta de migración, misma que considera las cláusulas o requisitos pendientes de cumplir. El diseño de la propuesta constó de cuatro etapas siendo la primera, el uso de una lista de verificación, con el análisis situacional respecto al cumplimiento de los requisitos de ISO 9001:2015, que ayudó a encontrar las brechas existentes entre la situación actual y la que se desea alcanzar, mostrando un 82% de cumplimiento de los requisitos que solicita la nueva versión. La siguiente etapa se ejecutó por medio de un análisis de los resultados obtenidos, marcando un plan de acción para que en la tercera etapa propusiera el diseño de adaptación a la nueva versión, con un esquema que permita eliminar las brechas encontradas y contribuir al fortalecimiento de su SGC en afinidad con su estrategia, para su crecimiento organizacional y aporte al país.

El trabajo de Pila [10] por su parte, su objetivo fue determinar la aplicabilidad de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos de ASOSERAM, que es una empresa de servicios de alimentación. Con esto, desarrolló un análisis técnico de los requisitos de la referida Norma en relación con los procesos organizacionales, administrativos, financieros y operativos de la empresa y también un análisis documental sobre la norma. Los resultados determinaron que los 312 requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 eran aplicables a los procesos de la cadena de producción de ASOSERAM y que pueden beneficiar en el proceso de calidad sobre sus procesos y atención a sus clientes internos y externos.

3.2 Norma ISO 9001:2015

El estudio de la Norma ISO 9001:2015 busca desarrollar la eficacia en un sistema de gestión de calidad para mejorar y aplicar un enfoque y la satisfacción del cliente [11]. La innovación constituye el núcleo del espíritu empresarial porque prácticamente toda nueva empresa nace de una actuación innovadora, como mínimo respecto a sus competidores [12].

Las organizaciones en las últimas décadas se han visto obligadas por la alta competitividad a renovar, adaptar y reconfigurar sus recursos a las exigencias del mercado [13]. La gestión de enfoque de procesos es un aporte cuya interacción promueve obtener resultados positivos que incluyen la eficacia y eficiencia general de una empresa. Los cambios sociales y tecnológicos en los países, generan al mismo tiempo cambios en los procesos comerciales y productivos, los cuales repercuten en el ámbito laboral. El capital humano representa la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito organizacional en un mundo globalizado [14].

Entre los conceptos claves que se encuentran dentro de la Norma ISO 9000 [3] está el liderazgo que va de la mano del compromiso a la calidad, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas y que el sistema de gestión de la calidad (SGC) logre los resultados previstos. En este también se encuentra el enfoque al cliente donde se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y que dentro de este aspecto sobre la política de la calidad que se ejecutará la cual sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica, la comunicación que se utilizará que debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes y los roles, responsabilidades y autoridades de la organización que formarán parte del cumplimiento de la calidad porque debe asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Otro componente dentro de la norma está la planificación, la cual se encuentra enmarcada en las acciones que se deben llevar a cabo para para abordar riesgos y oportunidades, asegurándose de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad, tener claro los objetivos de la calidad los cuales deben ser coherentes, medibles, considerar los requisitos aplicables en los procesos de la empresa y que sea actualizados permanentemente y la planificación de los cambios

manteniendo la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Luego se ubica el aspecto del apoyo para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Este está tomado por los recursos (personas, infraestructura, ambiente o entorno adecuado/conforme para realizar las operaciones, material o actividades de seguimiento y medición para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados, y el conocimiento de cómo es la organización), la competencia de cada uno de las personas que efectúan un trabajo y que están sujetas al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad con las competencias planteadas en los procesos, comunicación internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad y la documentación en su creación, identificación, descripción, formato y revisión, junto con el control en su disponibilidad, acceso, uso, almacenamiento, protección y conservación de toda la documentación del SGC.

A esto, también se tiene al concepto de operación, del que se desprende la planificación y control operacional, requisitos para los productos y servicios con la comunicación que se debe tener con el cliente, determinar, revisar y cambiar los requisitos de los productos y servicios que se rigen con la política de calidad, para con esto pasar al diseño y desarrollo de los productos y servicios desde su proceso de planificación hasta el control, salida y cambios del desarrollo ejecutado sobre estos. Así mismo, dentro de este punto se efectúa el control de procesos en su tipo y alcance y la información que se entregará a los proveedores externos de la empresa para que se acojan a la política de calidad. Se ejecuta el control de la producción y la provisión del servicio tomando en cuenta la identificación y su trazabilidad de las salidas de los productos y su conformidad, el cuidado de las propiedades que le pertenecen al cliente durante el tiempo que se encuentran bajo la custodia o perímetro de la organización, la preservación de los productos y servicios que se ofrecen para cumplir con los requisitos, las actividades luego de la entrega como el cumplimiento legal, el servicio postventa o la retroalimentación del cliente. La liberación de los productos y servicios y el control de salidas deben

ejecutar estricto control porque sólo así pueden completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

Por su parte, el concepto de evaluación de desempeño, se convierte en el punto de control, seguimiento, medición y evaluación de la política de calidad, en donde se puede evaluar el grado de satisfacción del cliente con los productos y servicios que hayan cumplido con sus necesidades y exigencias, y realizar un análisis y evaluación del sistema de gestión de calidad, desempeño de los proveedores externos, la eficacia de las acciones para la reducción de riesgos y abordar oportunidades, entre otros aspectos que se ejecutan en los puntos previos de la norma. Posteriormente, es necesaria una auditoría interna que ayude a contar con información sobre la implementación y conformidad del sistema de gestión de calidad. Es muy importante que este proceso de la auditoría interna pase por la revisión de la dirección de la empresa para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. La dirección con ello toma entradas de revisión como información del desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, el desempeño de los procesos y los resultados varios como seguimiento y medición y de las auditorías realizadas; mientras que, como salidas de la revisión están las oportunidades de mejora, necesidad de cambio del SGC o la necesidad de incorporar recursos.

El concepto final dentro de la norma ISO 9000 es acerca de la mejora, que no es más que lograr determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, tomando en cuenta como aspectos del producto o servicio para cumplir los requisitos, corregir o reducir los defectos, o mejorar el desempeño del SGC. En el caso que se identifique una no conformidad, la organización debe realizar acciones correctivas, entre las que están la revisión y análisis de la no conformidad, sus causas y existencia del hecho, realizar la acción correctiva, actualizar riesgos y oportunidades y que estos cambios se visualicen en el SGC. En este punto es muy importante que toda acción correctiva mantenga su debido

respaldo documentado y siempre debe aspirar a la mejora continua para la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

En este sentido, una de las definiciones que llaman la atención en la norma ISO 9000 [15], es en los términos relativos a la organización se encuentra el 3.2.9. que indica sobre la función metrológica que es la unidad funcional con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones.

Luego se encuentra en términos relativos al sistema, el 3.5.9 de la política de calidad, la cual encierra a la política global de la organización alineándose a la misión y visión y es un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. También los principios que se presentan dentro de la norma también conformarían la base para la política de calidad de una organización.

Otra definición clave es en términos relativos a los requisitos, el 3.6.14. sobre la confiabilidad que es la capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera, es decir, que la norma de calidad deber confiable en todo uso y tiempo para quien así lo requiera.

Por último, en términos relativo al resultado, los numerales 3.7.10 con la eficiencia y 3.1.11. sobre la eficacia, demuestran la parte cuantificable sobre la aplicación de la norma, donde la primera se encarga de la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la segunda es el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Por su parte, a nivel Ecuador, según el artículo 8 de la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad [2] , las entidades que conforma el sistema son:

- a) Comité Interministerial de la Calidad;
- b) El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN;
- c) El Organismo de Acreditación Ecuatoriano, OAE; y,

d) Las entidades e instituciones públicas que, en función de sus competencias, tienen la capacidad de expedir normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad.

e) Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO).

El Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), es la institución rectora del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

Según corte del 10 de febrero del 2023 del Servicio Ecuatoriano de Normalización [16], están vigentes 7178 normas de certificación y de esas, 270 están ligadas a la calidad de diferentes sectores productivos.

3.3 Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional innovador surge como estrategia en torno a la necesidad de generar, desarrollar y fortalecer las capacidades asociativas de innovación, mediante un programa de planificación, educación y comunicación que promueva el liderazgo con empoderamiento [17]. El liderazgo y compromiso debe de ser desde la alta dirección alineados al sistema de gestión de calidad asumiendo la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir las políticas definidas y la compatibilidad con la dirección estratégica de la empresa. En este sentido, González y Ayala [18] sostienen que: “para lograr una mayor competitividad por medio de la innovación, es importante el intercambio de conocimientos y la presencia de relaciones de cooperación basadas en el conocimiento, dado que la difusión del conocimiento aumenta la productividad empresarial” (p. 279).

El liderazgo es considerado como la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente [19]. En este enfoque de procesos se utiliza el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) que permite lograr el cumplimiento de objetivos y resultados previstos mediante la estrategia organizacional que se emplee. El liderazgo es complejo en su análisis porque posee

muchas variables que interactúan entre sí como los aspectos socioculturales e históricos, las características que tienen sus colaboradores y las condiciones contextuales en las que se desarrolla [20].

3.4 Calidad en atención al cliente

El enfoque al cliente se consideran todos los factores o riesgos que pueden afectar la satisfacción y las conformidades de los requerimientos de sus clientes con el fin de aumentar el nivel de satisfacción del cliente. Donabedian [21] quien enfatizó que la calidad de la atención “es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes” (pág. 64).

En cambio, Deming [22] manifestó que la calidad es como las peculiaridades tangibles obtenidas luego de efectuar las acciones de manera propicia buscando la satisfacción del cliente, a través de competir con mejores precios, con la finalidad de obtener una mejor presencia en el mercado, generar permanencia y nuevas plaza de trabajo. Calidad debe entenderse que no sólo se trata sobre bienes físicos o servicios ya terminado para el consumidor o cliente final, sino que también está relacionada con la eficiencia de los procesos con mejores técnicas de desarrollo, la producción, proceso de ventas, servicio posventa y nuevos diseños de manejo del servicio por parte de la organización (Garza, et al., 2008).

Por su parte Ishikawa [23] determinó que la calidad significa “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y satisfactorio para el consumidor” (p. 13). Mientras que Juran [24] especificó que la calidad es el ajuste para el uso, enfocada en cambio a la satisfacción sobre el cliente final.

Basado en la calidad se encuentra la variable de la satisfacción del usuario, en donde López [25], indica que el aumento en las exigencias de una mejor atención por parte del cliente, se debe a la aparición de mayor competencia en el mercado, junto con el auge y mejoramiento tecnológico sobre los productos y sistemas que se encuentran actualmente y que conlleva a la optimización de los procesos.

También hay que considerar como parte intrínseca del cliente la percepción que tiene sobre el servicio o producto, apreciando su calidad y la satisfacción que le genera; es decir en la forma que ve el usuario sobre la prestancia y preferencia de un servicio o en la percepción integral general y actitudinal que se tiene sobre este [26].

4. Materiales y metodología

4.1. Tipo, diseño y nivel de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativo con un alcance descriptivo, ya según Hernández, Fernández, Baptista [27], se analizan problemas poco estudiados y desde una perspectiva diferencial y se utilizan recursos de datos estadísticos. Por eso la necesidad de diseñar un sistema de gestión de calidad para repotenciar la satisfacción de atención al cliente del Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors. Al ser descriptivo, tal como lo explica Maldonado [28], no es necesaria la hipótesis basada en su enfoque y alcance de estudio de tipo cuantitativo, que en este caso no es correlacional, sino que se trabaja en el desarrollo de una propuesta ante el problema evidenciado.

El diseño de la investigación es no experimental, en donde se utilizan las variables pero no existe la intervención del investigador, es decir no se manipula el objeto de la problemática [29] y es lo que se presenta con el conocimiento sobre la actualidad de la satisfacción de la atención al cliente y la calidad del servicio ofrecido por la empresa en estudio, junto con las implicaciones de los requisitos a cumplirse para optar por la norma ISO 2001:2015 en la organización.

La investigación es aplicada, en donde se resuelve un problema a través del conocimiento en su búsqueda concreta y explicada [30], por tal razón, con el análisis de la calidad de la atención y la satisfacción al cliente se puede realizar el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 que se ajuste a las necesidades de mejoras para el Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors.

De igual forma, el cumplimiento de los requisitos para la certificación de la norma ISO 9001:2015 es importante, porque al cumplir con estos dentro de la empresa y conocer su actual práctica o carencia, hará mucho más fácil lograr aquello, y por tal razón esta investigación consolida estos aspectos.

4.2. Método de investigación

El método de la investigación es deductivo-inductivo, en donde se analiza y verifica la problemática [31], es decir, que al analizar las variables ya descritas (calidad de la atención y satisfacción al cliente) se puede conocer el problema del Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors de forma exacta y de esta manera trabajar en las mejoras por medio del diseño de sistema de gestión de calidad para el fortalecimiento de la atención al cliente.

4.3. Determinación de la muestra

La población es el universo de la investigación [32], por esta razón se toma en consideración a los clientes particulares y corporativos que han acudido por el servicio en el Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors durante los meses de enero a junio de 2021, que este caso son 39 en total.

La muestra es no probabilística a conveniencia [33], en el que se especifica que se tomará el 100% de la población al contar con datos previos de contacto.

Otra población estimada para la investigación es la referente al trabajo ejecutado por el cliente interno, en el que se puede conocer sobre la realidad de los procesos que mantienen actualmente y cuales hacen falta y con el que se puede trabajar para la mejora de la calidad para la certificación ISO 9001:2015. En este sentido, se hará una observación por medio de un *checklist* en las áreas administrativas (atención y ventas) y operativas (taller de mantenimiento y reparación de vehículos), es decir, un total de 3 departamentos que conformaran la muestra.

Con este *checklist*, se tiene más claro sobre las acciones que hacen falta para cumplir con el diseño de un sistema de gestión de calidad que faculte la certificación de la norma para Rebuild Motors.

4.4. Tipos de instrumentos de investigación en correspondencia con la información primaria y secundaria seleccionada para el estudio

Técnicas: se utilizará la encuesta como técnica para la obtención de los datos y que puedan ser procesados estadísticamente. Se aplica el método Customer Satisfaction Score o CSAT [34] el cual permite estimar si los clientes tuvieron una experiencia positiva con algún producto o servicio recibido por parte de la empresa. Esto es para considerar sobre las variables de satisfacción del cliente y tomar en cuenta los correctivos con los que se debe trabajar para la aplicabilidad de la norma ISO 9001:2015 dentro de la empresa.

La siguiente técnica es la observación, la cual se encarga de comprender la situación general de la calidad en los procesos internos de la empresa, partiendo del estudio de 3 departamentos de la misma. Se orienta a tener la información necesaria sobre los problemas que repercuten en la calidad y saber cómo mejorarlas.

Instrumentos de investigación: el cuestionario de preguntas objetivas bajo el modelo sugerido del método Customer Satisfaction Score o CSAT [34] para la norma ISO 9001:2015, utilizando la escala de Likert y de características sociodemográficas para parámetros generales del perfil del cliente de la empresa. Se efectuarán preguntas dirigidas hacia la calidad de la atención y otras hacia la satisfacción generada.

Otro instrumento a ser usado será la ficha de observación con el checklist (anexo 4), la cual está compuesta de 6 dimensiones (liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora) y 37 reactivos divididos para todas las dimensiones, tomando como base los requisitos o cláusulas con las que participa el SGC y así determinar las deficiencias y mejoras para alcanzar la calidad esperada.

4.5. Tratamiento de la Información

El tratamiento de la información se lo realizará por una serie de pasos, para poder cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, los cuales se detallan de la siguiente forma:

Primero se ejecutará el *checklist* en las áreas de trabajo de la empresa, para con estos confirmar las acciones que ya se ejecutan (cumple) y las que harían falta hacer (no cumple), para luego hacer una propuesta conforme a la consolidación de todos los procesos y poder optar por el diseño del sistema de gestión de calidad de la Norma ISO 9001:2015.

Esto se lo trabajará en un promedio de 2 días para el *checklist* y de tres meses en la elaboración de la propuesta de cada uno de los requisitos de la norma para poder cumplir con el SGC que es lo que aspira a la organización.

De igual forma, es muy importante la parte externa, es decir, los clientes, a quienes por medio de Google Forms, siendo la plataforma digital idónea para la elaboración de la encuesta, a quienes se les envió el contenido y que sea contestada de forma fácil y rápida por los clientes de la empresa. Para el procesamiento de datos se utilizará el programa de estadísticas SPSS.

5. Resultados y discusión

5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Checklist con ficha de observación

Se realizó la el *checklist* en los tres departamentos que tienen relación con la atención al cliente, es decir atención y ventas y el taller de mantenimiento y reparación de vehículos de Rebuild Motors. Se lo elaboró por medio de las dimensiones y reactivos que componen la norma ISO 9001:2015 y de esta manera comprender de mejor forma los aspectos que hacen falta para cumplir con dicha norma.

Se han colocado en rojo los puntos más críticos en la que ninguna de las áreas cumple, mientras que, en verde en aquellas que todas cumplen. Hay que tomar en cuenta que los ítems en los que no se ubica ningún color, se encuentra dividido en entre las áreas que sí cumplen y aquella que no, por lo tanto, se ajustará conforme a necesidad de cada una. Lo números que describen a continuación sobre los tres departamentos, identificando cuántas áreas de la empresa cumplen con los requisitos de la norma.

Tabla 1 *Checklist* de verificación de requisitos de la norma ISO 9001:2015

Dimensiones/reactivos	Si	No
Liderazgo		
1.- ¿Se ha tomado por parte de la alta dirección la responsabilidad de la eficacia del SGC?	1	2
2.- ¿Se han establecido y comunicado la política y objetivos del SG, los cuales han de ser compatibles con la dirección estratégica de la organización?	0	3
3.- ¿Se han establecido los objetivos de manera que sean relevantes tanto a nivel departamental e individual con el negocio?	2	1
4.- ¿Se han integrado los requisitos del SGC en los procesos de negocio y se ha promovido la gestión del enfoque de proceso?	1	2
5.- ¿Se han determinado, cumplido y comunicado en toda la organización los requisitos del cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables?	3	0
6.- ¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que son relevantes para el SGC?	1	2

7.- ¿La organización ha establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades necesarias para un funcionamiento eficaz del SGC?	0	3
Planificación		
8.- ¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?	2	1
9.- ¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?	2	1
10.- ¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	2	1
Apoyo		
11.- ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)?	1	2
12.- En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	2	1
13.- ¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas?	3	0
14.- ¿La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia o, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria?	3	0
15.- ¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC?	3	0
Operación		
16.- ¿Existe un proceso definido para la provisión de productos y servicios que cumplan los requisitos definidos por el cliente?	2	1
17.- ¿Cuándo se planean cambios son realizados de forma controlada y se adoptan medidas para mitigar los efectos adversos?	2	1
18.- ¿Están gestionados y controlados todos los procesos externalizados?	2	1
19.- ¿Existe un proceso definido para la revisión y comunicación con los clientes de la información relativa a productos y servicios, consultas, contratos y gestión de pedidos?	2	1
20.- ¿Esta revisión se realiza previo compromisos de la organización de suministrar productos y servicios?	2	1

21.- En caso de que diseñe y desarrolle productos y servicios, ¿están estos procesos establecidos e implementados de acuerdo a los requisitos de la norma?	3	0
22.- ¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios prestados externamente cumplen con los requisitos especificados?	3	0
23.- ¿Dispone de criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re-evaluación de proveedores externos?	2	1
24.- ¿El suministro de productos y servicios se lleva a cabo en condiciones controladas que incluyen:		
24.a.- la disponibilidad de información documentada que define las características de productos y servicios;	1	2
24.b.- la disponibilidad de información documentada que define las actividades a realizar y los resultados que deben alcanzarse;	3	0
24.c.- actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se han cumplido los criterios de control de los procesos y los resultados de éstos y criterios de aceptación de productos y servicios;	2	1
24.d.- son competentes las personas que llevan a cabo éstas tareas?	3	0
25.- ¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?	0	3
26.- ¿Se controla de manera eficaz la utilización de bienes pertenecientes a clientes o proveedores externos en la prestación de un producto o servicio?	3	0
27.- En caso de que exista un requisito para las actividades posteriores a la entrega asociadas con productos y servicios tales como garantías, servicios de mantenimiento, reciclaje o residuos finales, ¿son éstas definidas y gestionadas?	0	3
28.- ¿Se gestionan los resultados del proceso de no conformidades para prevenir su uso accidental?	0	3
Evaluación del desempeño		
29.- ¿La organización ha determinado lo que necesita para ser monitoreada y dimensionada y los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para garantizar la validez de los resultados?	2	1
30.- ¿Se ha establecido cuándo deberían ser analizados y evaluados los resultados del seguimiento y la medición?	1	2
31.- ¿Se han establecido los métodos de supervisión de las percepciones de los clientes sobre la provisión de los productos y servicios?	0	3
32.- ¿Ha determinado la necesidad u oportunidades de mejora dentro del SGC y cómo se incorporarán a las revisiones de la dirección?	0	3
33.- ¿La organización ha establecido un proceso de auditoría interna del SGC?	0	3

34.- ¿Dispone de un enfoque para llevar a cabo las revisiones establecidas e implementadas por la dirección?	0	3
Mejora		
35.- ¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción?	3	0
36.- ¿La organización cuenta con los procesos adecuados para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas asociadas?	0	3
37.- ¿La organización ha decidido la manera en la que se abordará la necesidad de mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?	3	0

Una vez realizada la síntesis del análisis de cada uno de los departamentos con las dimensiones de la norma ISO 9001:2015, se tiene en cuenta el promedio de cumplimiento por área y así tomar en cuenta cuáles son las dimensiones más críticas y con las que se debe mejorar en relación a la atención al cliente y la satisfacción del mismo.

Tabla 2. Síntesis de niveles de cumplimiento por área de la empresa y dimensión de la norma

DIMENSIÓN	VENTAS		ATENCIÓN AL CLIENTE		TALLER	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Liderazgo	57%	43%	29%	71%	29%	71%
Planificación	67%	33%	100%	0%	33%	67%
Apoyo	80%	20%	80%	20%	80%	20%
Operación	75%	25%	63%	38%	50%	50%
Evaluación del desempeño	17%	83%	17%	83%	17%	83%
Mejora	67%	33%	67%	33%	67%	33%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO	60%	40%	59%	41%	46%	54%

Se pudo observar que, en la dimensión de liderazgo, el taller tiene 71% de no cumplimiento de la norma, mientras que en esta dimensión el mejor rendimiento se obtuvo de parte del área de ventas. En cambio, para planificación, la atención al cliente tuvo 100% de cumplimiento, mientras que el taller y ventas obtuvieron 67% ambas.

Para la dimensión de apoyo, las tres áreas tuvieron un cumplimiento del 80%, siendo un aspecto positivo a resaltar. En operación, el área de ventas mostró un

cumplimiento del 75%, a diferencia del taller, donde el cumplimiento fue dividido en un 50%. En la dimensión de la evaluación de desempeño en las tres áreas existió un incumplimiento de 83%, siendo el punto donde más se debe trabajar para su mejora. La dimensión de mejora tiene un cumplimiento del 67% en las 3 áreas. El promedio general de cumplimiento para el área de ventas fue del 60%, atención al cliente 59% y 46% taller, mostrando que el incumplimiento mayor fue en la parte operativa de la empresa.

5.1.2. Resultados de encuesta

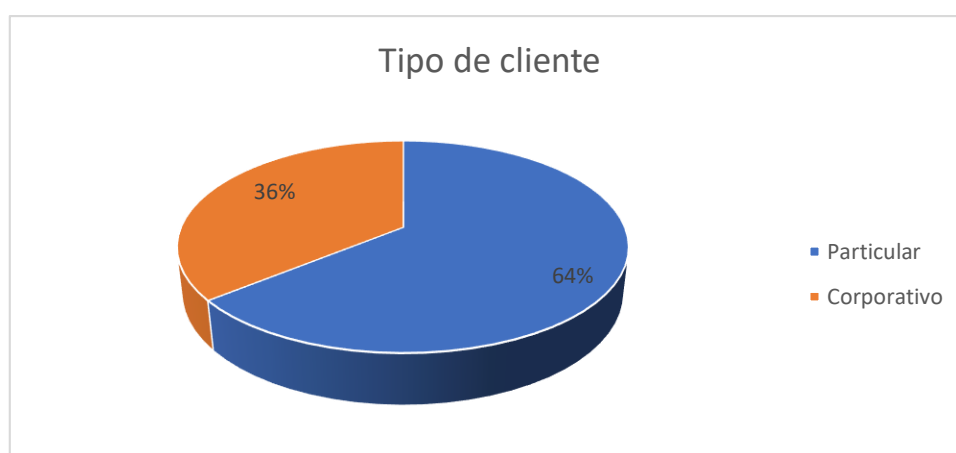
Datos sociodemográficos

a.- Tipo de cliente

Tabla 3. Tipo de cliente

Tipo de cliente			
	Frecuencia	Porcentaje	
Particular	25	64,1%	
Corporativo	14	35,9%	
Total	39	100,0%	

Figura 2. Tipo de cliente



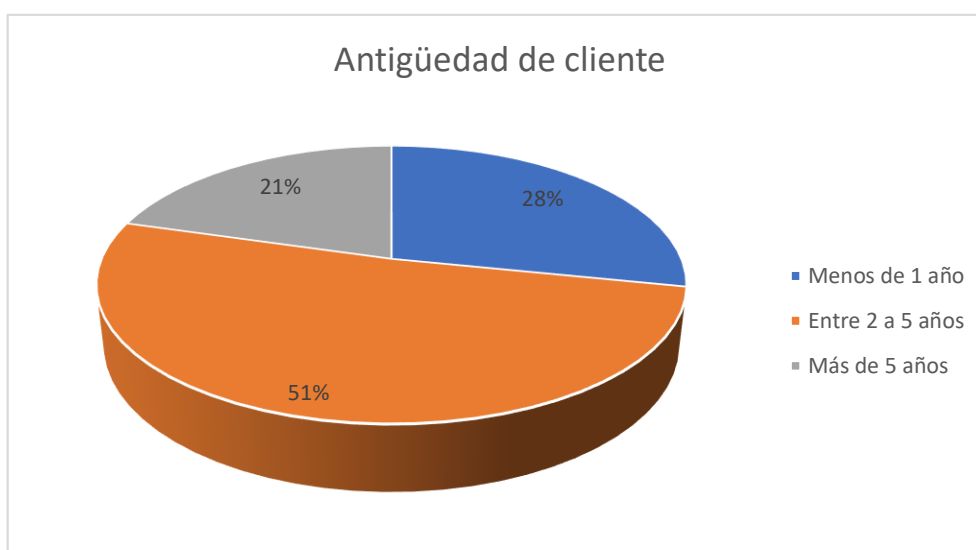
Análisis: El tipo de cliente que maneja comúnmente la empresa y quienes participaron en mayor cantidad fueron los particulares con el 64% entre los resultados, mientras que el 36% fue del tipo corporativo.

b. Antigüedad del cliente

Tabla 4. Antigüedad del cliente

Antigüedad de cliente		
	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	11	28,2%
Entre 2 a 5 años	20	51,3%
Más de 5 años	8	20,5%
Total	39	100,0%

Figura 3. Antigüedad del cliente



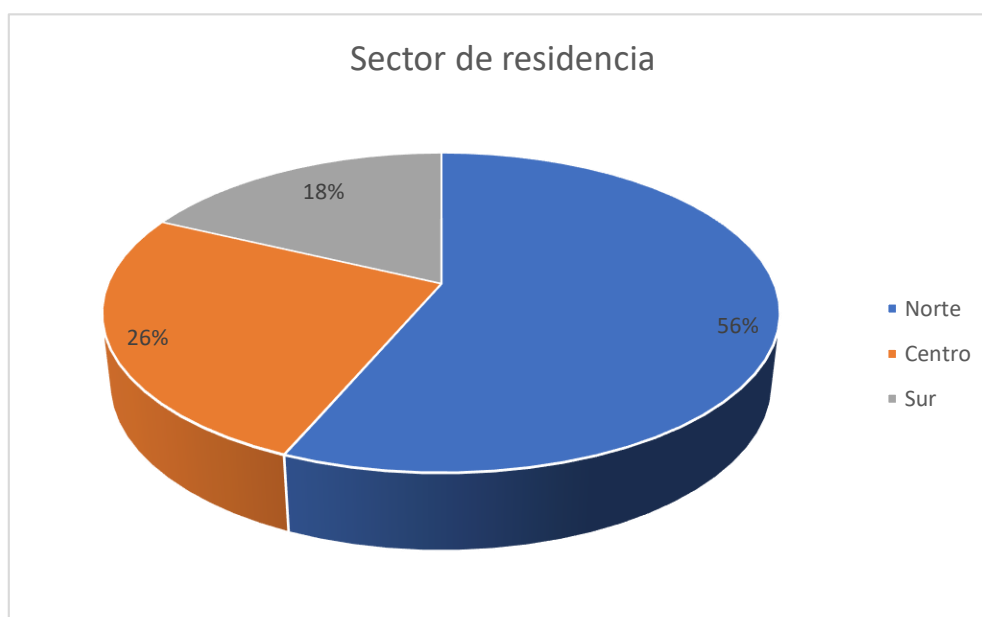
Análisis: El 51% de los clientes participantes dijeron que acuden regularmente a Rebuild Motors desde hace 2 a 5 años, mientras que el 28% tiene menos de un año siendo cliente y solo el 21% tiene más de 5 años, mostrando que existe una media de fidelidad, pero que como se demostró en el problema, antes era mucho mayor el número de clientes con muchos años junto a la empresa.

c.- Sector de residencia del cliente

Tabla 5. Sector de residencia del cliente

Sector de residencia			
	Frecuencia	Porcentaje	
Norte	22	56,4%	
Centro	10	25,6%	
Sur	7	17,9%	
Total	39	100,0%	

Figura 4. Sector de residencia del cliente



Análisis: El 56% de los clientes participantes de la encuesta manifestaron que son del sector norte, mientras que el 26% del centro de la ciudad de Guayaquil y 18% del sur. Esto refleja que la mayor parte de los clientes conforman el norte, zona donde se ubica la empresa, pero sin dejar de lado a los demás con los que se puede atender y crear estrategias que haga crecer el mercado para clientes del centro y el sur.

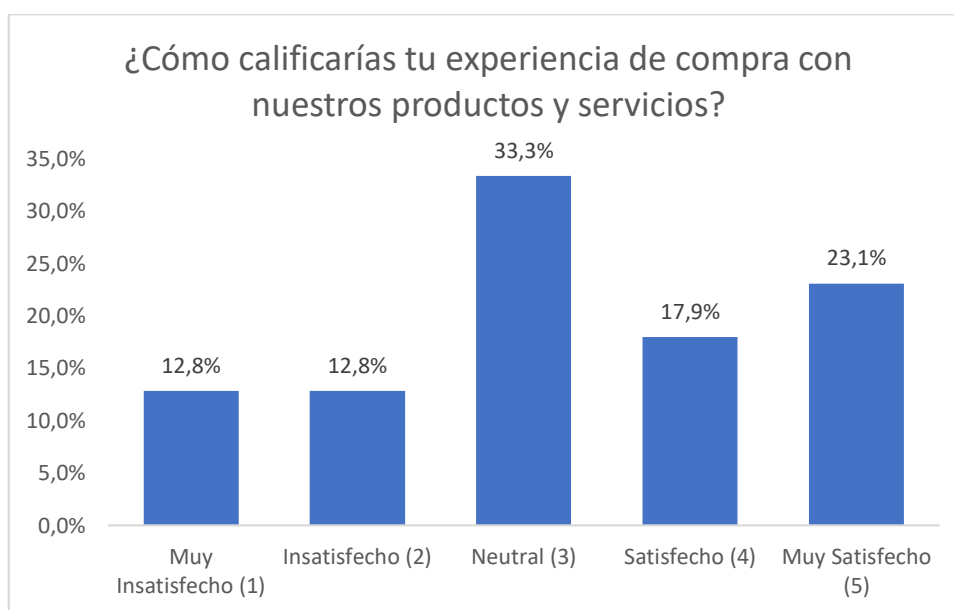
Atención y satisfacción al cliente

1.- ¿Cómo calificarías tu experiencia de compra con nuestros productos y servicios?

Tabla 6. Calificación de experiencia de compra

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho (1)	5	12,8%
Insatisfecho (2)	5	12,8%
Neutral (3)	13	33,3%
Satisfecho (4)	7	17,9%
Muy Satisfecho (5)	9	23,1%
Total	39	100,0%

Figura 5. Calificación de experiencia de compra



Análisis: El 33,3% de los clientes participantes se encuentran en un estado neutro sobre la experiencia de compra de los productos y servicios de la empresa y sólo un 23,1% está muy satisfecho y un 17,9% satisfecho, marcando la necesidad de mejorar los procesos de atención al cliente para que este determine que es el mejor lugar para reparar o dar mantenimiento a su vehículo.

2.- ¿Nuestros productos y servicios han superado tus expectativas?

Tabla 7. Supera las expectativas de los productos de Rebuild Motors

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho (1)	6	15,4%
Insatisfecho (2)	8	20,5%
Neutral (3)	11	28,2%
Satisfecho (4)	7	17,9%
Muy Satisfecho (5)	7	17,9%
Total	39	100,0%

Figura 6. Supera las expectativas de los productos de Rebuild Motors



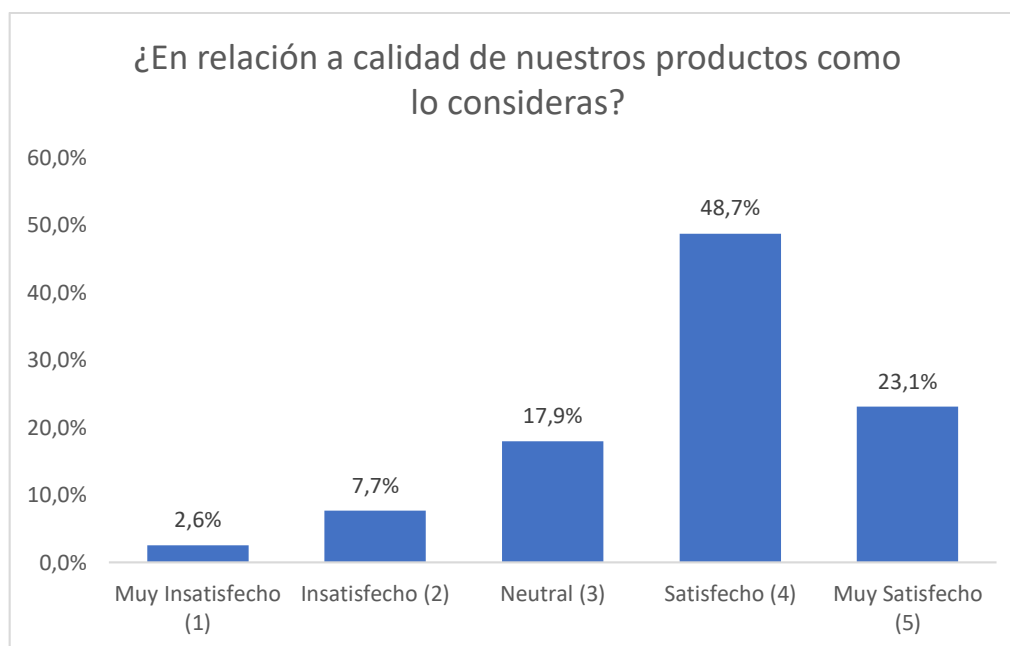
Análisis: En el caso de superar las expectativas de los clientes sobre los productos y servicios entregados por la empresa para su vehículo, el 28,2% se ubicó en un estado neutro, mientras que el 35,8% está en positivo en esta área, mostrando que, de alguna manera, los clientes si tienen una percepción adecuada sobre lo que ofrece la empresa, mientras que el 15,4% que lo ha dispuesto como muy insatisfactorio, debe ser trabajado estratégicamente.

3.- ¿En relación a calidad de nuestros productos como lo consideras?

Tabla 8. Calificación de la Calidad de los productos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho (1)	1	2,6%
Insatisfecho (2)	3	7,7%
Neutral (3)	7	17,9%
Satisfecho (4)	19	48,7%
Muy Satisfecho (5)	9	23,1%
Total	39	100,0%

Figura 7. Calificación de la calidad de productos



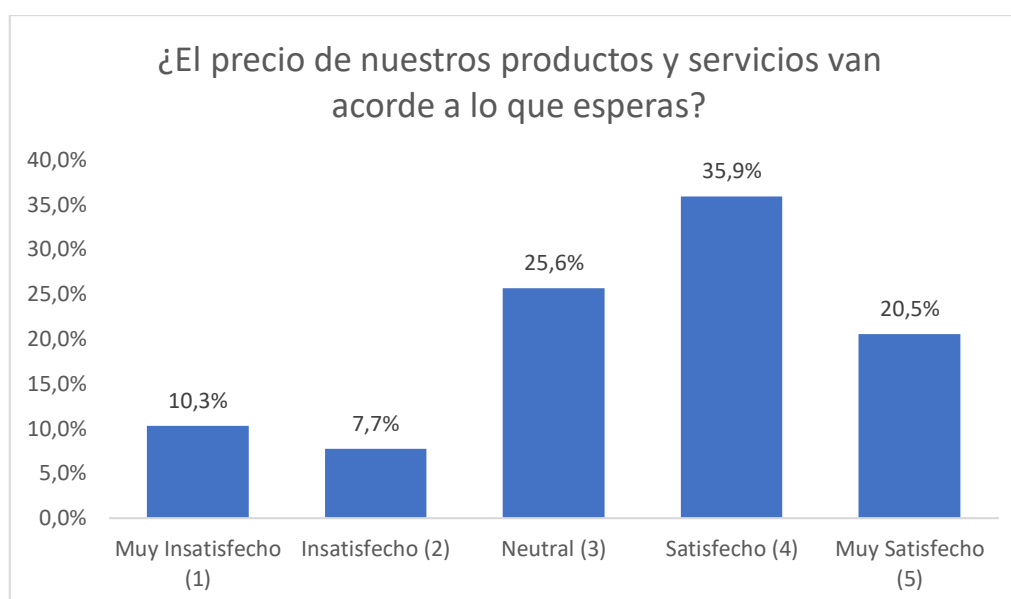
Análisis: el 71,8% de los clientes tienen la percepción sobre la calidad de los productos de manera positiva al estar muy satisfechos, mientras que solo el 2,6% lo dispone como muy insatisfecho. Refiere que el trabajo realizado y los productos entregados son de la calidad esperada por el cliente hacia la reparación o mantenimiento de su vehículo.

4.- ¿El precio de nuestros productos y servicios van acorde a lo que esperas?

Tabla 9. Conformidad de los precios de los productos y servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho (1)	4	10,3%
Insatisfecho (2)	3	7,7%
Neutral (3)	10	25,6%
Satisfecho (4)	14	35,9%
Muy Satisfecho (5)	8	20,5%
Total	39	100,0%

Figura 8. Conformidad de los precios de los productos y servicios



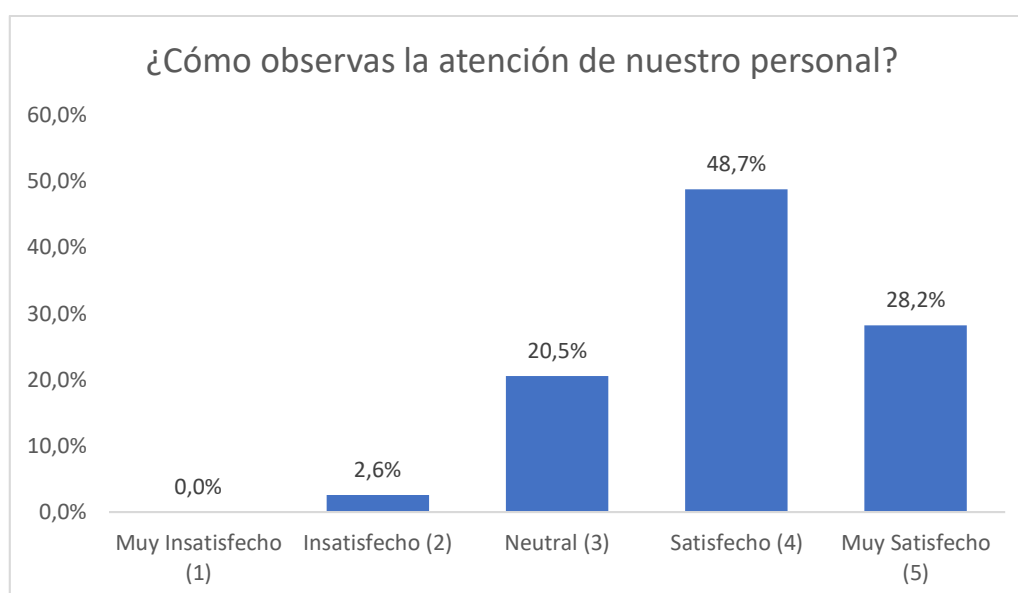
Análisis: El 56,4% de los clientes indicaron estar muy satisfechos por el precio de los productos y servicios ofrecidos por Rebuild Motors, y solamente el 18% está insatisfecho por aquello, mostrando que a nivel de precios no existen mayores inconvenientes hacia los clientes, pero se pueden manejar descuentos en diferentes temporadas para mejorar los indicadores negativos.

5.- ¿Cómo observas la atención de nuestro personal?

Tabla 10. Atención del personal de Rebuild Motors

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho (1)	0	0,0%
Insatisfecho (2)	1	2,6%
Neutral (3)	8	20,5%
Satisfecho (4)	19	48,7%
Muy Satisfecho (5)	11	28,2%
Total	39	100,0%

Figura 9. Atención del personal de Rebuild Motors



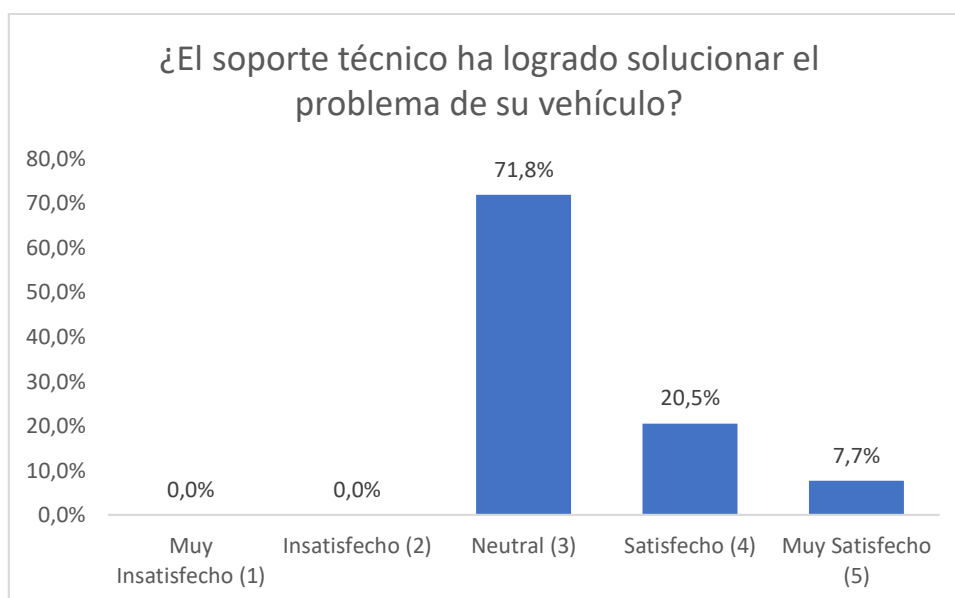
Análisis: 76,9% de los clientes participantes de la encuesta determinó estar en los parámetros positivos de satisfacción sobre la atención del personal de Rebuild Motors y solo un 2,6% está insatisfecho, por lo que a fuerza laboral tiene buenas calificaciones sobre la atención brindada al cliente y su vehículo.

6.- ¿El soporte técnico ha logrado solucionar el problema de su vehículo?

Tabla 11. Soporte técnico logra solucionar los problemas del vehículo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho (1)	0	0,0%
Insatisfecho (2)	0	0,0%
Neutral (3)	28	71,8%
Satisfecho (4)	8	20,5%
Muy Satisfecho (5)	3	7,7%
Total	39	100,0%

Figura 10. Soporte técnico logra solucionar los problemas del vehículo



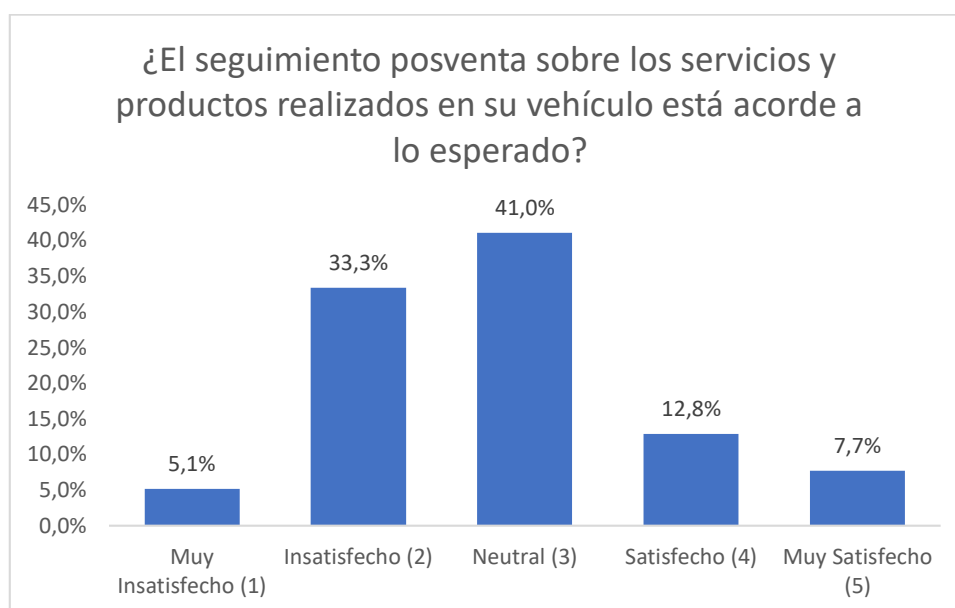
Análisis: En el caso de que ha logrado solucionar algún problema de los vehículos de los clientes por parte del personal de soporte técnico, estos mencionaron estar en un estado neutral con el 71,85 de los resultados y solo el 28,2% está satisfecho, por lo que el trabajo del personal técnico debe ser revisado para conocer las falencias comunes que no se han logrado resolver por medio de un nuevo sistema informático sobre los asuntos resuelto y no resueltos.

7.- ¿El seguimiento posventa sobre los servicios y productos realizados en su vehículo está acorde a lo esperado?

Tabla 12. El seguimiento posventa sobre su vehículo es el esperado

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho (1)	2	5,1%
Insatisfecho (2)	13	33,3%
Neutral (3)	16	41,0%
Satisfecho (4)	5	12,8%
Muy Satisfecho (5)	3	7,7%
Total	39	100,0%

Figura 11. El seguimiento posventa sobre su vehículo es el esperado



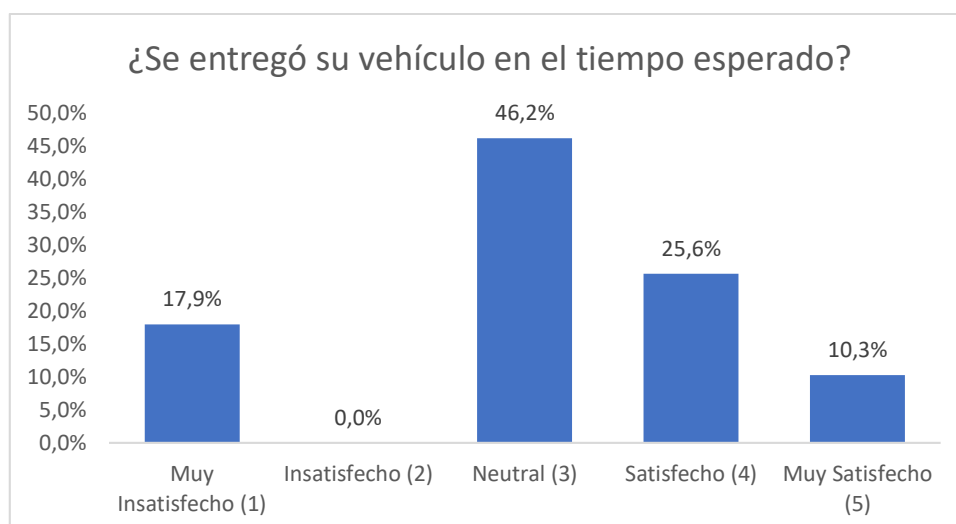
Análisis: sobre el seguimiento posventa, el 41% está en un estado neutral, el 20,5% satisfecho y un 38,4% insatisfecho, mostrando que no se ejecutan un proceso de posventa sobre el vehículo del cliente y este si lo ha considerado como prioridad al ofrecer estas opiniones. Debe generarse una estrategia de servicio postventa para la gestión de fidelización y satisfacción al cliente.

8.- ¿Se entregó su vehículo en el tiempo esperado?

Tabla 13. Entrega a tiempo del vehículo reparado

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho (1)	7	17,9%
Insatisfecho (2)	0	0,0%
Neutral (3)	18	46,2%
Satisfecho (4)	10	25,6%
Muy Satisfecho (5)	4	10,3%
Total	39	100,0%

Figura 12. Entrega a tiempo del vehículo reparado



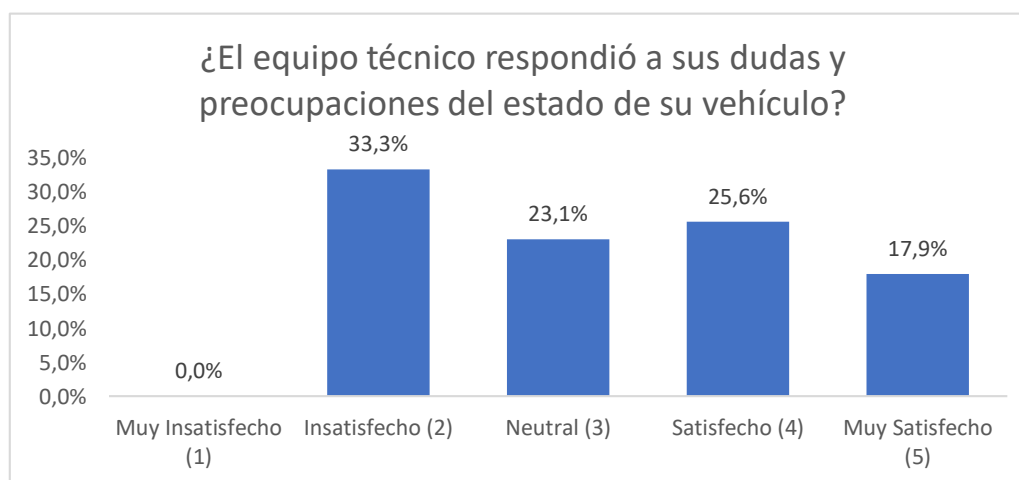
Análisis: Sobre el cumplimiento en los tiempos de entrega de los vehículos, el 46,2% se mantiene neutral, un 35,9% satisfecho y un 17,9% insatisfecho, observando así que para el cliente es importante tener su vehículo a tiempo y sobre todo cumplir sobre los tiempos de entrega. Rebuild Motors debe evaluar los tiempos de entrega dispuestos inicialmente y los ajustes que se lleguen a dar en caso de algún atraso y eso puede ser manejado por medio del servicio de atención al cliente para informar sobre lo que se ejecuta sobre el vehículo tanto en reparación como en mantenimiento.

9.- ¿El equipo técnico respondió a sus dudas y preocupaciones del estado de su vehículo?

Tabla 14. El equipo técnico respondió a dudas/preocupaciones del estado del vehículo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho (1)	0	0,0%
Insatisfecho (2)	13	33,3%
Neutral (3)	9	23,1%
Satisfecho (4)	10	25,6%
Muy Satisfecho (5)	7	17,9%
Total	39	100,0%

Figura 13. El equipo técnico respondió a dudas/preocupaciones del estado del vehículo



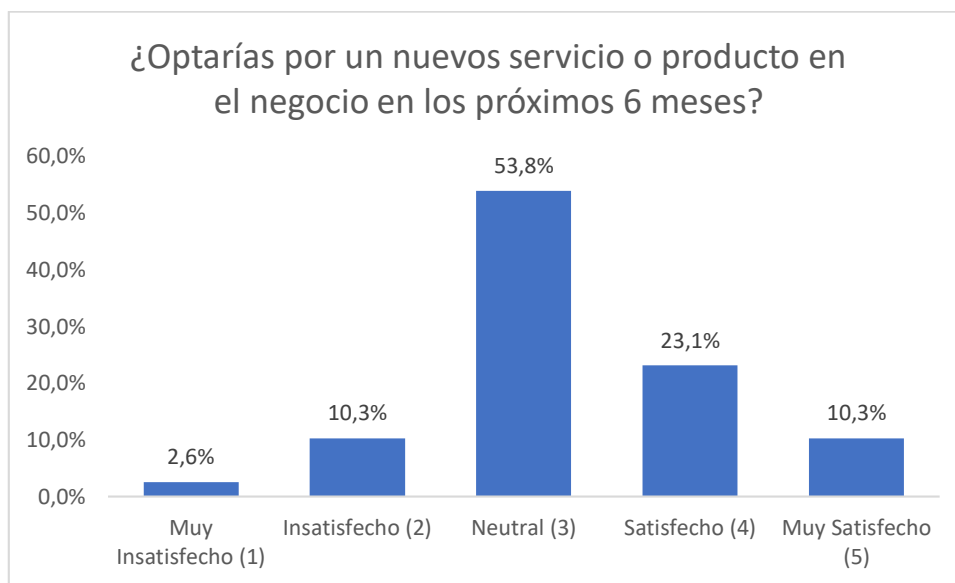
Análisis: El 33,3% de los clientes están insatisfechos, mientras que el 43,5% están satisfechos y un 23,1% está neutral acerca que el equipo técnico respondió a las dudas o preocupaciones que el cliente tenía sobre el estado de su vehículo. Esto se conecta con los tiempos de entrega, donde el técnico debe tener la capacidad de ofrecer tiempos aproximados sobre las situaciones reales del estado del vehículo y tener conocimiento sobre el manejo de crisis o conflictos para que sean solucionados por la empresa.

10.- ¿Optarías por un nuevos servicio o producto en el negocio en los próximos 6 meses?

Tabla 15. Opción de nuevos servicios de la empresa en los próximos 6 meses

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho (1)	1	2,6%
Insatisfecho (2)	4	10,3%
Neutral (3)	21	53,8%
Satisfecho (4)	9	23,1%
Muy Satisfecho (5)	4	10,3%
Total	39	100,0%

Figura 14. Opción de nuevos servicios de la empresa en los próximos 6 meses



Análisis: En el 53,8% de los casos se mantienen neutral sobre la opción de acudir por los productos o servicios de la empresa en los próximos 6 meses, mientras que el 33,4% lo ve posible al estar en el indicado positivo de satisfacción y solo un 12,9% está insatisfecho, pero debe trabajarse para que Rebuild Motors tenga un mejor proceso de comunicación y de cumplimiento de entrega de los productos o servicios ofrecidos al cliente para su vehículo, ya que la relación de precio y calidad están positivos como se lo mencionó en las preguntas anteriores.

5.2. Presentación de resultados

- La calidad y precio tienen una percepción positiva por parte de los clientes.
- Los clientes de Rebuild Motors son en su mayoría del sector norte, pero no se puede tener la oportunidad de crecer en otros sectores.
- El servicio posventa tiene indicadores negativos ya que no se hace un seguimiento al cliente con su vehículo.
- El servicio técnico debe mejorar en su proceso de explicación sobre el estado de los vehículos.
- Se deben explicar los tiempos reales de entrega de los vehículos reparados de mantenimiento para que la empresa tenga mejores indicadores de satisfacción.

5.3. Descripción de propuesta

APLICACIÓN DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA REPOTENCIAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO DE SERVICIO AUTOMOTRIZ REBUILD MOTORS

Para poder acceder a la certificación de la Norma ISO 9001:2015, se debe realizar una serie de pasos con la finalidad de hacer una estructura de conocimiento de la realidad de la empresa y aplicando un Sistema de Gestión de Calidad que cubra las necesidades internas y satisfagan los requerimientos externos visto por los clientes y proveedores.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Para el cumplimiento del numeral 4 sobre el contexto de la organización, se toman en cuenta las siguientes acciones:

4.1. Conocimiento de la organización y su contexto

Estado en que se encuentra la empresa

Actualmente la empresa el Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors tiene deficiencias en la atención al cliente, en relación a la atención y satisfacción al cliente, en la que se ve mermado un crecimiento en sus ventas. Los servicios de

reparación o compra de repuestos, así como también el de mantenimiento general se ven afectados en el bajo retorno de clientes que han acudido antes a las instalaciones, por lo que se observa un declive en las proyecciones empresariales.

Tabla 16. FODA de la empresa

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal con conocimientos y competencias técnicas de reparación y mantenimiento de vehículos. Capacidad operativa de 6 vehículos para atención continua. Atención multimarcas.	No contar con procesos claros para atención al cliente. No existe control con los proveedores. No se mantiene un seguimiento postventa.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Programas informáticos para seguimiento de clientes. Importación de repuestos con mayor acceso. Alianzas con empresas para atención al cliente con sus vehículos.	Importación de repuestos tengan un aumento en aranceles. Desastres naturales o de connotación social que impedirían el trabajo regular operativo de la empresa.

Misión y visión de Rebuild Motors

Misión

Entregar alta calidad mediante una excelente atención y servicio al cliente personalizado, por eso nos comprometemos a ser una empresa que mantendremos la calidad e innovación continua en el área automotriz, brindando variedades, soluciones y alternativas cumpliendo con los requerimientos de nuestros clientes.

Visión

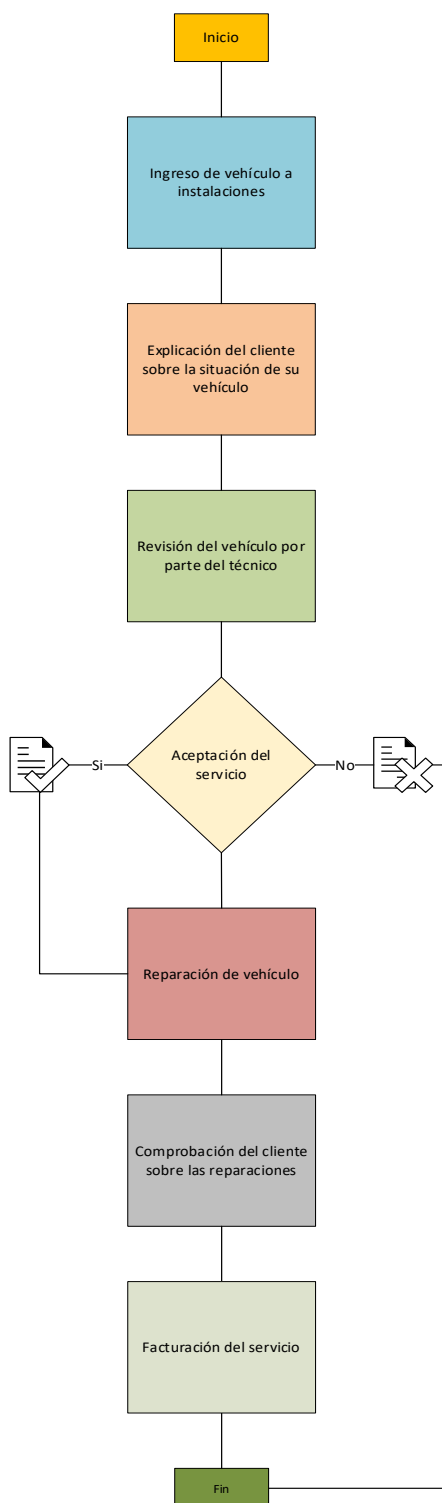
Posicionarnos en el mercado automotriz a nivel nacional como la mejor opción de elección para realizar trabajos mecánicos relacionados en soluciones automotrices diferenciarnos de los talleres convencionales.

Actividades actuales

La implementación de la Norma ISO 9001:2015 está enfocada en la atención al cliente, sea este en la llegada del cliente hasta la culminación del servicio y también en el seguimiento del servicio postventa, para que la generación de los niveles de satisfacción mejore y se manifieste en un mayor retorno de clientes y fidelización.

Los procesos vinculados están en la parte operativa, con el servicio técnico de los vehículos que ingresan para revisión, y finaliza con la gestión de ventas en la facturación a nivel administrativo.

Figura 15 Flujo de servicio actual de atención al cliente en Rebuild Motors



Como se puede observar, el proceso actual para la atención al cliente es directa y no se gestiona una propuesta de valor por parte de la empresa, en la que se trabaja solo lo que el cliente da a conocer y no se ejecuta un proceso postventa. Además, no tienen un control interno sobre los trabajos realizados, con lo cual no tienen información posterior en caso que el cliente necesite verificar nuevos mantenimientos o respaldarse por parte de la empresa para un reclamo que puede llegar a suceder.

Manejo de las actividades actuales

No tienen un control sobre las actividades realizadas en los vehículos de los clientes, lo que limita el proceso de atención postventa o de respaldo ante reclamos y reduce los niveles de satisfacción. Además, no se tiene un control ordenado del técnico que realizó el mantenimiento o reparación del vehículo del cliente, por lo tanto, se dificulta la indicación de responsabilidad sobre las actividades realizadas en el taller hacia el cliente.

Lo que se ha mejorado es en el uso de la factura electrónica, en donde se puede tener un respaldo de las ventas realizadas y el tipo de cliente que fue atendido, como una forma de contar con una base de datos para los ingresos, repuestos vendidos y tipo de mantenimiento realizado a un vehículo.

Nota: El FODA y la explicación de las actividades actuales cumple con el numeral 4.1. de la norma.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes interesadas: Clientes de diferentes marcas de vehículos que requieren mantenimiento o reparación de sus vehículos. Gerente y colaboradores de la empresa Rebuild Motors. Proveedores de repuestos de marcas nacionales y extranjeros.

Requisitos pertinentes: Todas las partes deben cumplir con lo dispuesto en las actividades explicadas de la Norma ISO 9001:2015. Entre lo que se debe cumplir son:

Llenado de Formulario de recepción de vehículo por parte del personal de atención al cliente y firma conforme del cliente.

Llenado de Formulario de Revisión técnica del vehículo por parte del personal del taller y firmado conforme del cliente.

Llenado del formulario de aceptación de proveedor y firma conforme del gerente general.

Nota: La descripción de las personas vinculadas (partes interesadas) cumple con el numeral 4.2. de la norma.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Para esto, se toma en cuenta una serie de fases, en la que se trabaja para lograr la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.

Tabla 17. *Checklist* con acciones aplicadas para el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015

REQUISITOS	ACCIONES
4. Contexto de la organización	
4.1. Las cuestiones externas e internas.	Realizar FODA y conocimiento de la actividades actuales
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Describir el personal y clientes vinculados en el proceso
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Realizar <i>Checklist</i> final de los numerales a cumplir de la norma
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Disponer los pasos principales involucrados en la atención al cliente

5. Liderazgo	
5.1. Liderazgo y compromiso	Verificar el cumplimiento de las actividades por medio de reuniones y de encontrar las fortalezas y debilidades de la empresa
5.2. Política	Establecer la política de calidad que orienten a una adecuada atención al cliente con los roles y responsabilidades para implementarla y mantenerla.
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	Funciones del personal vinculado a la atención al cliente
6. Planificación	
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Aplicar el método AMEF y realizar un proceso ordenado de las acciones para la atención al cliente (documentos)
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Describir Objetivos de calidad
6.3. Planificación de los cambios	Establecer tiempos de compra de repuestos para vehículos con clientes y codificación de documentos
7. Apoyo	
7.1.2. Personas	Diseñar descripción de personal que trabajaran en el proceso de atención al cliente
7.1.3. Infraestructura	Realizar un layout de la infraestructura del tecnocentro
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	Adecuar el espacio para espera del cliente
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	Implementar un programa de control de cliente con vehículo
7.1.6. Conocimientos de la organización	Crear programas de capacitación con recorridos a los talleres de ensamblaje de vehículos en el país
7.2. Competencia	Describir los perfiles y competencias del personal
7.3. Toma de conciencia	Desarrollar charlas y reuniones de convivencia
7.4. Comunicación	Realizar difusión interna por cartelera

7.5. Información documentada	Tener libros en lenguaje español con toda la información del cliente y los procesos
8. Operación	
8.1. Planificación y control operacional	Describir los diagramas de procesos para atención al cliente
8.2. Requisitos para los productos y servicios	Crear fichas de lo ejecutado en los vehículos para los clientes
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Crear presentación de productos de la empresa
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Realizar ficha de control con proveedores
8.5. Producción y provisión de servicio	Diseñar ficheros de trabajo realizado por vehículo
8.6. Liberación de los productos y servicios	Establecer firmas de conformidad de servicio entregado al cliente
8.7. Control de las salidas no conformes	Realizar verificación física del vehículo y reparación por garantía
9. Evaluación de desempeño	
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Establecer encuesta de satisfacción al cliente
9.2. Auditoría interna	Realizar la revisión de los tiempos de auditoría interna de la empresa
9.3. Revisión por la dirección	Realizar reuniones para conocer el estado de mejora de la empresa y capacitación de la política de calidad
10. Mejora	Desarrollar el sistema de gestión de calidad y auditorías externas

Se espera cumplir con el 70% los requisitos dispuestos en la norma ISO 9001:2015 en los primeros 6 meses de ejecución en beneficio de la mejora de la atención al cliente para Rebuild Motors.

Nota: Describir el alcance del sistema de gestión de la calidad cumple con el numeral 4.3. de la norma.

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Dentro del sistema de gestión de calidad para la mejora de la atención al cliente de Rebuild Motors se tomará en cuenta las acciones a estos procesos:

- 1.- Cita del servicio.
- 2.- Recepción del vehículo.
- 3.- Programación y trabajo de servicio.
- 4.- Alistamiento y entrega de vehículo al cliente.
- 5.- Seguimiento posventa.

Nota: Describir los procesos que participan en el sistema de gestión de calidad de la empresa cumple con el numeral 4.4. de la norma.

Luego de esto, se toman en consideración las siguientes características de las dimensiones de los requisitos de la norma ISO 9001:2015:

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

Reuniones

Las reuniones por parte de la dirección de la empresa se deben ejecutar dos veces a la semana, lunes y sábados, para conocer la situación semanal a cumplirse y lo que haría falta frente a los clientes. Es una forma de seguimiento al personal y cómo se está atendiendo al cliente. Incluso esto sirve para comunicar si existiese alguna inconformidad del servicio y corregir en el momento.

Planificación - Desestimo de actividades actuales

No olvidar el registro de todos los datos del vehículo y del cliente.

No realizar facturación física, salvo en casos excepcionales como la falta de luz eléctrica o problemas con el sistema.

No olvidar de describir el técnico encargado por mantenimiento o reparación de cada vehículo.

No dejar de hacer un seguimiento al cliente respecto al estado de su vehículo.

Nota: Describir las reuniones y la planificación cumple con el numeral 5.1. de la norma.

5.2. Política

Descripción de la política de Gestión de Calidad para la atención al cliente

En Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors, empresa dedicada a ofrecer Soporte técnico, mantenimiento y reparación de vehículos, entendemos que la calidad de servicio es un derecho del cliente, y como tal, debe ser parte del estilo propio de las personas que componen nuestra organización.

Nuestra vocación de servicio basada en la proximidad, el conocimiento técnico y la calidad, nos ha impulsado a la adopción de un modelo de gestión, basado en la norma ISO 9001, y la implementación de una política de calidad que se sustente en las siguientes premisas:

Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como los requisitos pertinentes de las partes interesadas relevantes para el sistema de gestión de la calidad.

Conocer y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso.

Comunicar al cliente u otras partes interesadas relevantes, con la mayor antelación posible, las incidencias que se puedan producir en la prestación del servicio y minimizar así el impacto que éstas puedan tener.

Procurar una mejora continua de la eficiencia de nuestros procesos productivos y de gestión que nos permita ser competitivos por nuestra relación Calidad - Precio.

Involucrar a nuestro personal, con sus aportaciones, en la consecución de la mejora continua.

Como consecuencia de este planteamiento, nuestros esfuerzos se orientan en distintos ámbitos de actuación:

La mejora constante de la capacitación profesional de nuestro personal técnico y administrativo mediante planes de formación anuales.

La mejora e innovación tecnológica constante de nuestras instalaciones para conseguir optimizar a su vez todos nuestros procesos.

La detección de oportunidades de mejora en nuestro sistema de gestión, mediante revisiones periódicas del mismo que garantizan su permanente adecuación e idoneidad a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo y un entorno en constante evolución.

Esta política de calidad es parte de la política global de la compañía. Mediante las directrices definidas en su sistema de gestión de calidad, Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors pretende alcanzar los siguientes objetivos generales:

Incrementar y consolidar la innovación en un entorno de mejora continua.

Asegurar la satisfacción de nuestros clientes en cuanto al cumplimiento de requisitos aplicables.

Disponer de la flexibilidad suficiente para adaptarse a los requisitos de nuestros clientes en un entorno dinámico, cambiante y competitivo.

Contar con personal con la formación y la motivación suficientes, y así conseguir la mejora de los procesos y su orientación a la satisfacción de los clientes y del propio personal.

Preservar, incrementar y consolidar la innovación y el aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos en un entorno de mejora continua.

La dirección de Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors se compromete a que su política de calidad, integrada dentro de su sistema de gestión, sea entendida, implantada y actualizada en todos los niveles de la organización, y esté disponible para todas las partes interesadas relevantes.

De igual manera, adquiere el firme compromiso de concretar y actualizar estos objetivos en otros específicos que serán periódicamente evaluados y aprobados por la dirección.

Nota: Describir la política de calidad cumple con el numeral 5.2. de la norma.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Principales funciones del personal

GERENTE DE SERVICIO

- Organiza y controla el Departamento de Servicio a fin de asegurar la calidad del servicio, precios razonables.

Responsabilidades:

- Asegurar la rentabilidad de la operación, de acuerdo a los objetivos establecidos.
- Revisar mensualmente balance general, estado de resultados, ingresos y gastos.
- Establecer estrictas reglas de seguridad y control para asegurar el bienestar y seguridad de colaboradores, clientes, vehículos y facilidades en general del Taller de servicio.
- Actualizar periódicamente las publicaciones de servicio. Asegurar que todos los colaboradores estén al tanto de cambios en los productos y métodos de servicio.

- Asegurar un adecuado inventario de formatos de servicio y de material promocional, asegurar el establecimiento de procedimientos de servicio.
- Analizar, aprobar, revisar los requerimientos del Jefe de Taller en cuanto a equipamiento, herramientas, etc.
- Analizar y establecer el requerimiento de nuevo personal.
- Establecer la descripción de funciones para cada uno de los cargos de los colaboradores del Taller.
- Establecer las escalas salariales del personal.
- Asegurar que cada colaborador conozca las políticas de la empresa y sus responsabilidades individuales.
- Establecer el programa de entrenamiento de acuerdo a los requerimientos previamente analizados.
- Supervisar constantemente el desempeño del Taller y de los colaboradores.

JEFE DE TALLER

- Asegurar la calidad de los trabajos de servicio y la adecuada utilización de la capacidad del Taller.

Responsabilidades:

- Asignar órdenes de reparación para una adecuada distribución de carga en el Taller.
- Supervisar el desempeño de las reparaciones, asistir a los técnicos en problemas de reparación.
- Asistir al Asesor de Servicio con problemas de diagnóstico.

- Informar al Asesor de Servicio en caso de existir retrasos en la entrega del vehículo o defectos adicionales.
- Asegurar la máxima eficiencia y productividad de los colaboradores.
- Analizar las causas de trabajos de retornos.
- Mantener un inventario de las herramientas y equipos. Proponer al Gerente de Servicio la compra de herramientas y equipos que se requieran en el Taller de servicio.
- Controlar el inventario adecuado de aceite, materiales de limpieza, insumos, etc.
- Asegurar el cumplimiento de los programas de servicio.

ASESOR DE SERVICIO

- Actúa como representante del Taller de servicio ante el Cliente y como representante del Cliente ante el Taller de servicio.

Responsabilidades:

- Efectuar la recepción del vehículo del Cliente.
- Hacer seguimiento durante el servicio, y comunicar al Cliente acerca de cargos adicionales o cambios con respecto a la fecha y hora de entrega, así como obtener aprobación de trabajos adicionales.
- Hacer seguimiento al Cliente en el caso de que este no haya quedado satisfecho con el servicio.
- Explicar al Cliente sobre las políticas para el caso de la aplicación de una garantía técnica.

TÉCNICO

- Efectúa los mantenimientos o reparaciones en los vehículos de acuerdo a los procedimientos previamente establecidos.

Responsabilidades:

- Efectuar los trabajos de reparación o mantenimientos asignados, de acuerdo con los estándares y procedimientos establecidos en el manual de servicio.
- Utilizar la herramienta especial cuando se requiera.
- Informar al Jefe de Taller o Asesor de Servicio cuando se requieran trabajos adicionales e informar acerca de dificultades en el trabajo.
- Mantener el vehículo limpio mientras trabaje en él.
- Mantener limpia y ordenada su área de trabajo.
- Mantener herramientas y equipos en buenas condiciones de trabajo.
- Asistir a las capacitaciones técnicas programadas para él.
- Apoyar a través de entrenamiento y supervisión a los ayudantes de mecánica o a nuevos técnicos.

Nota: Describir los roles y responsabilidades de los colaboradores cumple con el numeral 5.3. de la norma.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para entrar en cumplimiento con los puntos 4.1. y 4.2. de la norma, es necesario explicar las acciones para reducir los riesgos sobre el proceso de atención al cliente por medio de la aplicación del método AMEF (anexo 5).

Formulario de recepción de vehículo

En este caso el primero es el Formulario de recepción de vehículo (anexo 6) por parte del personal de atención al cliente y firma conforme del cliente. Este se encarga de comprobar el estado del vehículo en la llegada del cliente y verificar el estado de cada parte externa e interna, para dejar en constancia como se encuentra y reducir las novedades de inconformidad. Además, se incluye el checklist de lo que el cliente solicita de revisión, mantenimiento o reparación del vehículo.

Formulario de revisión de vehículo

Este segundo documento se ubica el Formulario de Revisión técnica del vehículo (anexo 7) por parte del personal del taller y firmado conforme del cliente. En este caso lo realiza el técnico, el cual hace un recorrido del vehículo y confirma el estado del vehículo en las partes eléctricas y mecánicas y los potenciales temas que debe revisar para reparación o cambio.

Ficha de calificación de proveedores

Por medio de la ficha de calificación (anexo 8), se puede conocer más a fondo las características de la empresa con quien se ejecutará alianza comercial. El proveedor será calificado si cuenta con certificaciones. La aprobación la realiza el gerente general como registro de responsabilidad.

Ficha de cotización de servicio del vehículo al cliente

Es muy importante la ficha de cotización de servicio del vehículo al cliente (anexo 8), ya que, en este documento el asesor del servicio del cliente le indica al cliente de manera individual y total las acciones que se ejecutaran en el vehículo y los costos que estos implican, para que este finalmente sea aprobado parcial o totalmente y se proceda al servicio.

Nota: Describir las acciones para riesgos y oportunidades cumple con el numeral 6.1. de la norma.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El principal objetivo del sistema de gestión de calidad es mejorar el servicio el servicio de atención al cliente de Rebuild Motors.

Otros de los objetivos son:

Objetivos de la calidad

- Se espera una mejora de captación del mercado en un 2% anual al año 2021.
- Llegar a la fidelización de clientes mayores de 5 años en un 40% en los próximos 2 años.
- Mejorar la experiencia de compra en un 4% anual.
- Ser opción de compra o uso de servicios con un incremento semestral de un 4%.
- Mejorar los niveles de satisfacción por entrega a tiempo de los vehículos a los clientes en un 5% anual.
- Mejorar el seguimiento posventa de los productos y servicios de los clientes de la empresa en un 5% anual.

Cronograma

Tabla 18. Cronograma de ejecución de las acciones de la norma ISO 9001:2015

Objetivo	Acción	Fecha de inicio	Fecha fin
Contar con un mejor control de procesos de recepción de vehículos para el manejo de indicadores de vehículos gestionados por mes.	Numeral 5 y 6	12/06/2023	31/12/201/23
Detallar las funciones y responsabilidad de cada miembro del personal de la empresa.	Numeral 7 y 8	13/06/2023	14/07/2023

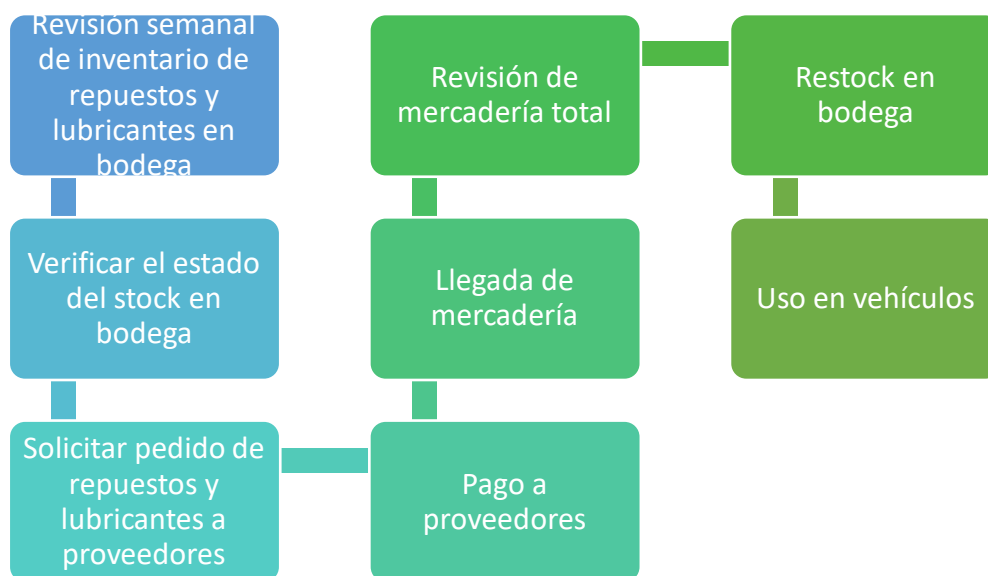
Mejorar la atención al cliente, reduciendo los reclamos de insatisfacción del cliente por mes.	Numeral 9	20/06/2023	21/07/2023
Mejorar el servicio postventa, recomendando nuevos mantenimientos contando con información más detalladas y ordenada de las atenciones a los vehículos.	Numeral 10	4/07/2023	31/12/2023

Nota: Describir los objetivos y el cronograma de las acciones cumple con el numeral 6.2. de la norma.

6.3. Planificación de los cambios

En este sentido, se debe centrar en la compra de los repuestos para el inventario de la empresa. Es muy importante tener un control del inventario, para que la empresa no se quede sin material para trabajo.

Figura 16. Panificación de compra de repuestos de vehículos



Es muy importante tener un control sobre el manejo de los repuestos, donde se conozcan las partes que involucra realizar la compra de manera adecuada, orientada a mantener un orden por vehículo de cada cliente, sea este particular o corporativo.

Además, es necesario la identificación de cada documento y el área encargada para lo cual se emplea un sistema de codificación que ayude a mejorar el control de las actividades generadas en la empresa.

Tabla 19. Codificación de documentos

TIPO	DESCRIPCIÓN	DEPARTAMENTO	CORRELATIVO
PX	Manual del procedimiento para el proceso número X	GG- Gerencia general	01-99
FX	Formatos de proceso número X	T - Taller	
MP	Mapa de procesos	AC - Atención al cliente	
DX	Documento por número X	V - Ventas	

Manual de procedimiento

Este proyecto se espera apoyar en los procesos con valor dentro de Rebuild Motors: cita del servicio, recepción del vehículo, programación y trabajo de servicio, alistamiento y entrega de vehículo al cliente y seguimiento posventa.; Los cuales conforman el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que se ha desarrollado un manual de procedimiento para el personal que se encuentra vinculado en los documentos descritos en los ANEXO 11, ANEXO 12 y ANEXO 13, ANEXO 14 y ANEXO 15. En cada manual se incluyó: el propósito, alcance, Encargado principal de cada área, las definiciones asociadas al procedimiento, las políticas de la empresa vinculadas en este, indicadores, documentos, registros, flujogramas, diagrama del proceso y formatos de documentos de registro aplicables para cada proceso.

Nota: Describir la planificación de cambios cumple con el numeral 6.3. de la norma.

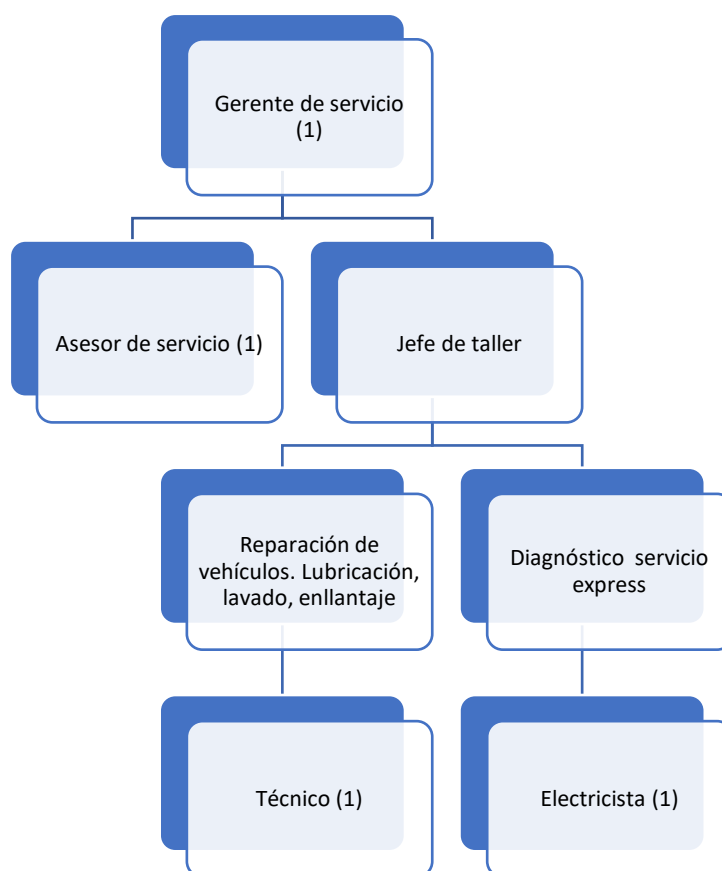
7. APOYO

7.1.2. Personas

Se deben conocer las personas vinculadas en el proceso de atención al cliente, por lo tanto, se ejecuta el organigrama jerárquico.

Organigrama

Figura 17. Organigrama de Rebuild Motors

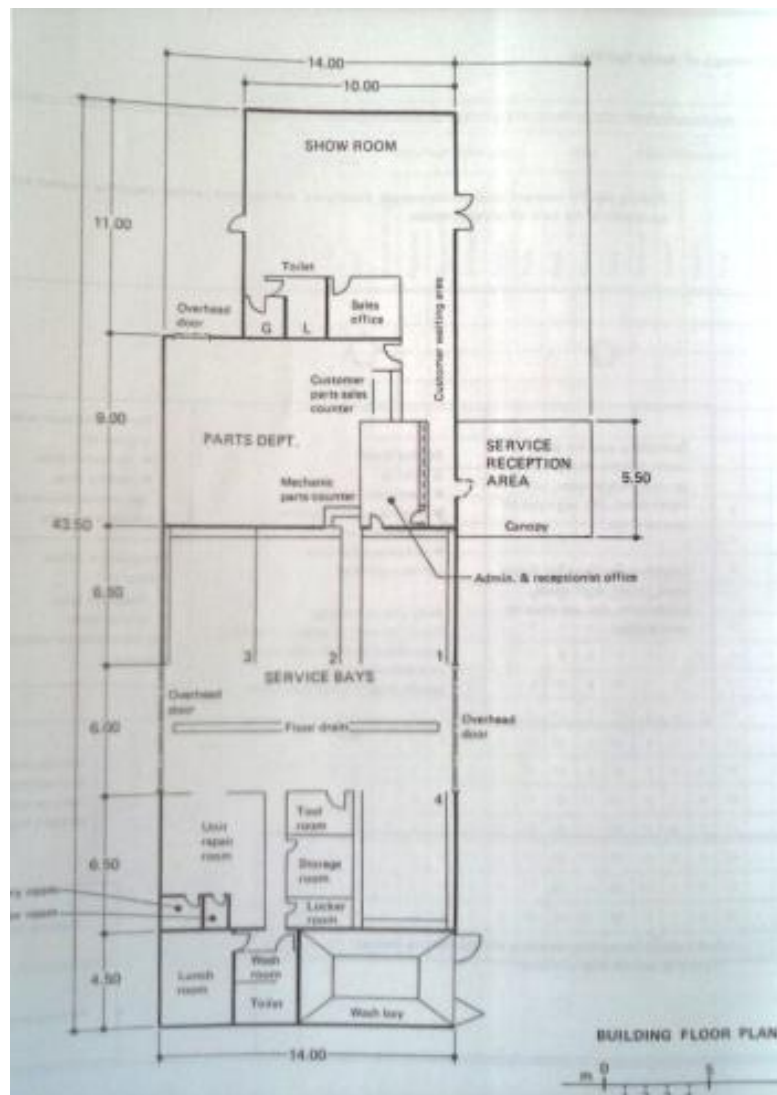


Nota: Describir el cronograma jerárquico cumple con el numeral 7.1.2. de la norma.

7.1.3. Infraestructura

Es muy importante describir la distribución de los espacios de Rebuild Motors, por esta razón se expone el diseño del negocio.

Figura 18. Layout de taller de Rebuild Motors



Se realiza el layout de la empresa o la descripción de los espacios para cada uno de los departamentos administrativos y la parte operativa de Rebuild Motors, con el que se puede comprender de mejor forma la distribución y cómo se trabajaría de manera ordenada para la atención al cliente.

Dentro de la norma ISO 9001:2015 se promueve el mejoramiento de la información que se maneja dentro de la empresa, para lo cual es necesario comprender los espacios en los que se ejecutan los trabajos, tanto administrativos como operativos, porque así se pueden tomar decisiones futuras sobre adecuaciones o mejoras en cada área.

Nota: Describir el layout de la empresa cumple con el numeral 7.1.3. de la norma.

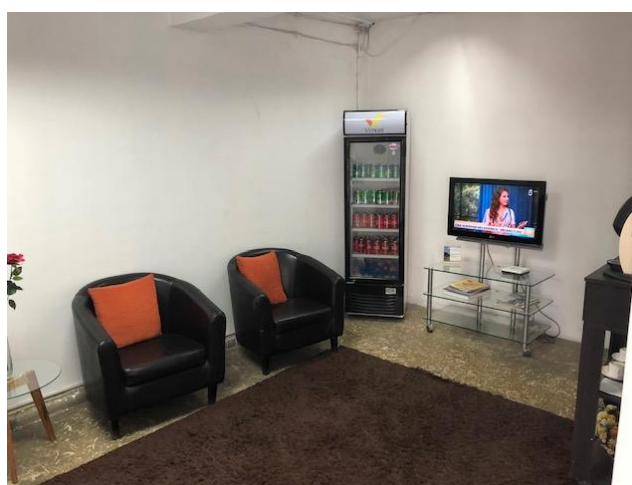
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

En el caso de la atención al cliente, es muy importante mejorar el espacio de espera para ellos, entonces se realizó la mejora del espacio para que el cliente se sienta más reconfortado mientras reparan su vehículo.

Figura 19. Sala de espera anterior



Figura 20. Sala de espera renovada



Nota: Describir la renovación de la sala de espera de la empresa cumple con el numeral 7.1.4. de la norma.

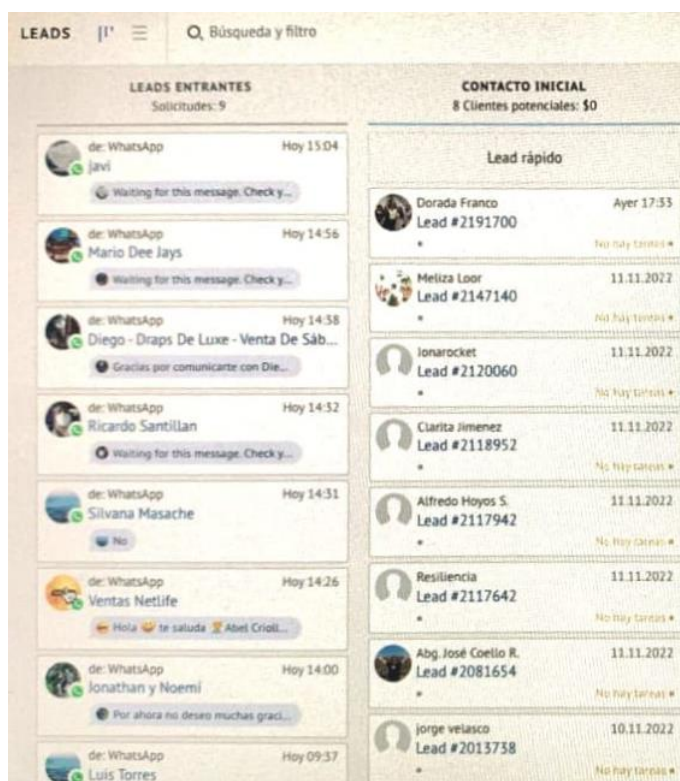
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición











Actividades de mejoramiento. Sistema (programa) de atención al cliente

Se debe desarrollar un sistema de control sobre las atenciones realizadas por cliente a través de un software AMO CRM, en donde se puede colocar desde su fecha de ingreso de vehículo, el tipo de vehículo (marca, modelo, año y placa), el kilometraje que tiene el vehículo al momento de su ingreso, la razón de entrada, el teléfono y correo electrónico de contacto, el trabajo realizado y quién fue el técnico encargado del mantenimiento o reparación del vehículo. También se debe finalizar el desglose en el sistema, la fecha de salida, si se finalizó el trabajo contratado o queda un trabajo pendiente y el valor facturado.

También con esta información se puede hacer un mejor seguimiento sobre el vehículo del cliente, recordándole si debe realizar algún cambio o nuevo mantenimiento, junto con la oportunidad de comunicar promociones o nuevos productos que tiene la empresa en beneficio de su fidelización.

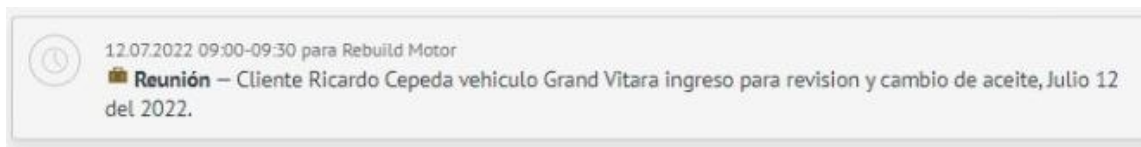
Figura 21. Pantalla inicial de AMO CRM



NO DESEA		OPORTUNIDAD	
82 Clientes potenciales: \$0		1 Cliente potencial: \$0	
 Bycriss Lead #2212004	Hoy 07:48	 Manuel Zapata Lead #2105060	11.11.2022
 victorismaelp92 Lead #2205404	Hoy 00:40		
 Un Dia A La Vez Lead #2204980	Hoy 00:09		
 Willy Lead #2204662	Ayer 23:50		
 Blanca Guilcapi Lead #2204630	Ayer 23:48		
 Iosue Lead #2203634	Ayer 22:59		
 Bonavich Lead #2203170	Ayer 22:39		
 Martha Pesantes Lead #2202398	Ayer 22:11		
 Erick Rocafuerte Lead #2202340	Ayer 22:09		

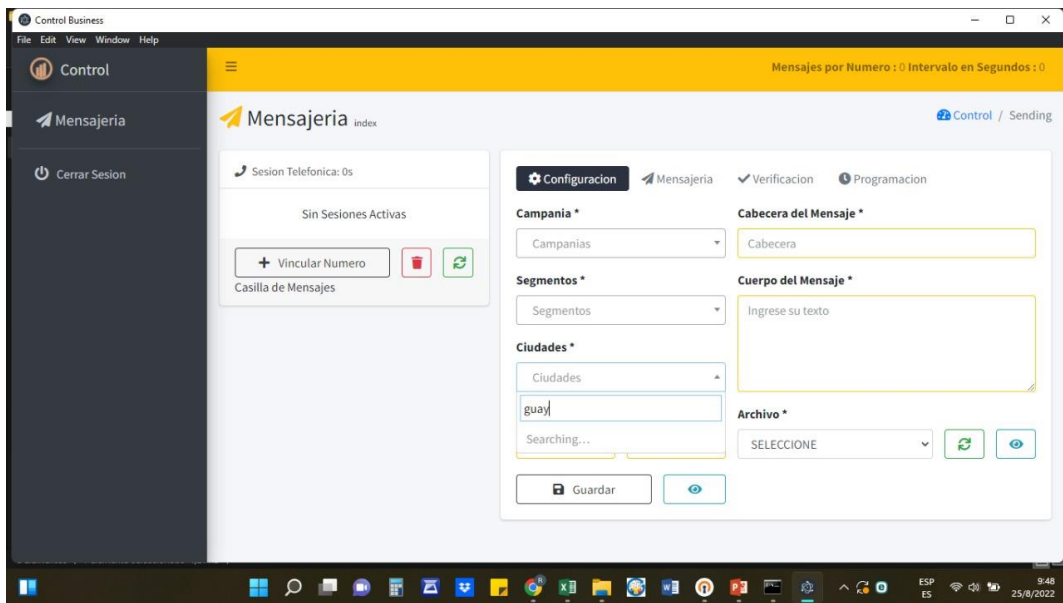
En esta figura 20 se muestra el contacto con los clientes y con quienes se ha concretado la gestión de atención para el vehículo.

Figura 22. Mensaje recordatorio de ingreso de vehículo al taller con sus características



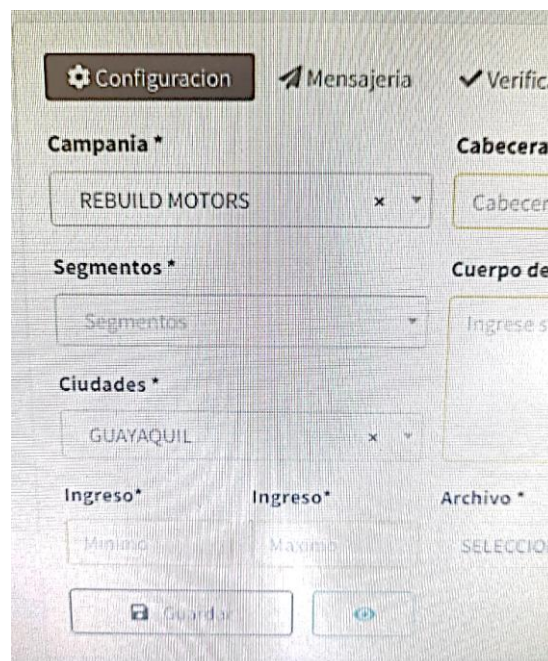
En esta figura 21 se ubican los mensajes tipo recordatorio de las actividades que se ejecutan en el taller, junto con el detalle de su ejecución.

Figura 23. Sistema de mensajería para clientes



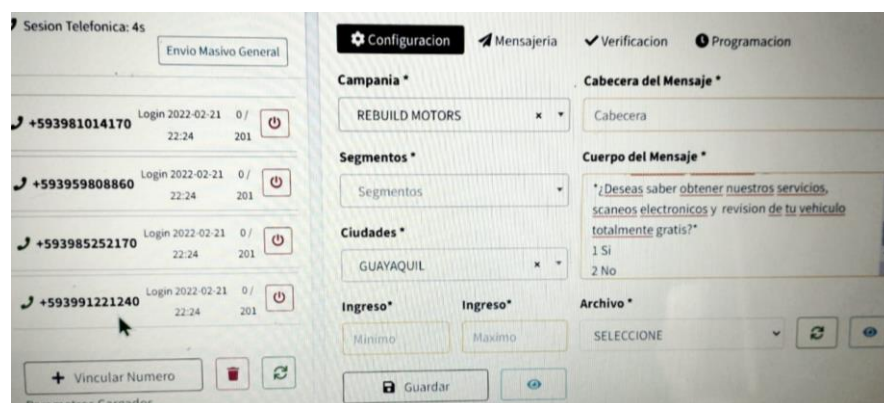
En la figura 22 muestra que a través del programa se pueden realizar mensajes hacia el cliente de manera individual o masiva, para que se informe el estado del vehículo o que se deben realizar el mantenimiento, como por ejemplo para cambio de aceite o cambio de pastillas de freno, entre otros.

Figura 24. Llenado de información del sistema de mensajería



En la figura 23 está una captura del sistema ejecutado por Rebuild Motors.

Figura 25. Descripción de contactos de clientes en el sistema de mensajería



En la figura 24 se ubica la visualización de los contactos de los clientes para un acceso directo para la mensajería por parte de Rebuild Motors.

Por medio del sistema CRM y de mensajería para atención al cliente, se puede tener un mejor orden sobre el registro diario, semanal y mensual de los clientes y los vehículos ingresados para mantenimiento y reparación. Este sistema trabaja en línea y se mantiene una suscripción para su manejo.

Nota: Describir el programa de atención al cliente de la empresa cumple con el numeral 7.1.5. de la norma.

7.1.6. Conocimientos de la organización

Es indispensable que el personal del área de taller cumpla con adquisición de conocimientos continuos, para esto se deben realizar alianzas con las empresas ensambladoras del país para realizar recorridos guiados dentro de las plantas, para que los técnicos ejecuten adecuadamente su tarea de reparación conforme lo que requiere cada vehículo en partes y piezas.

También se debe capacitar con los repuestos y lubricantes de los vehículos, por lo que es necesario crear la alianza con los proveedores para que estos ofrezcan las orientaciones técnicas de uso y de aplicación para cada vehículo y ofrecer calidad sobre la atención inmediata al cliente final.

Nota: Describir la capacitación con proveedores y ensambladoras que atienden a la empresa cumple con el numeral 7.1.6. de la norma.

7.2. Competencia

Gerente

Cualidades:

- Deseable que cuente con conocimientos técnicos automotrices, experiencia en el sector, conocimiento de leyes y de código laboral.
- Experiencia como Jefe de Taller, Jefe de Asesores de Servicio o como Asistente de la Gerencia de Servicio.
- Poseer habilidades de negociación y organización.

JEFE DE TALLER

- Asegurar la calidad de los trabajos de servicio y la adecuada utilización de la capacidad del Taller.

Cualidades:

- Tener conocimientos técnicos en el campo automotriz.
- Tener experiencia en la operación de Talleres de servicio.
- Tener liderazgo a través de su experiencia y conocimientos técnicos.
- Poseer sentido de responsabilidad.

ASESOR DE SERVICIO

- Actúa como representante del Taller de servicio ante el Cliente y como representante del Cliente ante el Taller de servicio.

Cualidades:

- Debe tener conocimientos básicos en el campo automotriz.
- Debe estar familiarizado con los procedimientos de reclamos de garantía.
- Poseer una personalidad agradable y disposición para atender a los clientes con cortesía.

TÉCNICO

- Efectúa los mantenimientos o reparaciones en los vehículos de acuerdo a los procedimientos previamente establecidos.

Cualidades:

- Conocimiento de mecánica automotriz.
- Experiencia en la reparación y mantenimientos.

Nota: Describir las competencias del personal de la empresa cumple con el numeral 7.2. de la norma.

7.3. Toma de conciencia

Crear niveles de pertinencia del personal de Rebuild Motors por medio de reuniones de convivencia, para que se integren y generar un aspecto de mejor comunicación interna. Esta se ejecuta 1 vez al año en el mes de noviembre de cada periodo.

También se aplican charlas dinámicas, dirigidas por el gerente general y así explicar el sistema de gestión de calidad, las mejoras aplicadas y lo que debe ejecutar cada área para la satisfacción del cliente. Se ejecuta 1 vez al año, en el inicio de desarrollo del sistema de gestión de calidad.

Capacitación de la política del Sistema de Gestión de Calidad de Rebuild Motors

El proceso de capacitación sobre la norma ISO 9001:2015 se lo realizará al personal técnico y de ventas de la empresa, siendo estos tres del primero y dos del segundo

cargo. Se lo ejecutará de manera anual, con la finalidad de siempre entregar nuevos conocimientos y herramientas que sea valorados hacia nuevas competencias y atenciones hacia los clientes.

Los temas a ser tratados dentro del programa de capacitación inicialmente serán:

Unidad 1. Técnicas de atención básica a clientes.

Unidad 2. La calidad del servicio de atención al cliente.

Unidad 3. Seguimiento y fidelización de clientes

Estas unidades de capacitación buscan conocer la importancia del servicio como medio para aumentar las ventas a través de la satisfacción, la seguridad y la fidelización, además de gestionar un servicio eficaz que asegure un alto porcentaje de clientes satisfechos, así como un alto número de clientes recuperados dentro de Rebuild Motors.

El programa tendrá una duración de 6 horas, siendo ejecutado los días lunes durante tres semanas.

Nota: Describir las capacitaciones, charlas y reuniones de convivencia de la empresa cumple con el numeral 7.3. de la norma.

7.4. Comunicación

Se aplicará principalmente una cartelera en el área de ventas, donde se expondrán los detalles de las actividades realizadas por vehículos. Además, que en esta cartelera servirá para cualquier información interna que sea necesario notificarla para todo el personal. El encargado de las comunicaciones es el gerente.

Nota: Describir el uso de la cartelera de la empresa cumple con el numeral 7.4. de la norma.

7.5. Información documentada

Es muy importante contar con el sistema de gestión de calidad aplicado en versión libro para que el personal tenga a disposición en formato físico y digital para no dejar por alto alguna acción que conlleve la atención al cliente por parte de Rebuild Motors.

Nota: Describir el uso de la cartelera de la empresa cumple con el numeral 7.5. de la norma.

8. OPERACIÓN

En el proceso de operación, se explican en detalle los diagramas de atención al cliente de Rebuild Motors, además de las fichas de calificación de proveedores y la ficha de cotización al cliente, con lo que se asegura un adecuado canal de comunicación y servicios ofrecidos y la calidad de productos obtenidos por los proveedores.

8.1. Planificación y control operacional

Diagrama de procesos de Rebuild Motors

Cita para el servicio

Figura 26 Cita para el servicio con Rebuild Motors

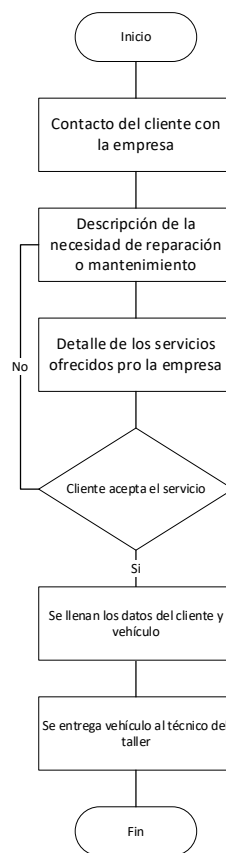
Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> •Asesor de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> •computador, teléfono, formulario de recepción de vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> •Día y hora de la cita •Datos del cliente •Datos del vehículo •Definición del servicio requerido por el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> •Agendamiento de servicio para el vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> •Usuario particular o corporativo

Permite distribuir el ingreso de vehículos al taller, de manera continua y acorde a su capacidad de carga de trabajo.

VENTAJAS:

- Permite distribuir la carga de trabajo en el tiempo.
- Reduce la demora en la recepción.
- Se ajusta a la disponibilidad del taller y del Cliente.
- Equilibra la carga de trabajo en el taller.
- Ofrece un flujo de trabajo continuo para los técnicos.
- Cada día se inicia de manera organizada con un plan ya establecido.
- Reduce el tiempo de permanencia de los vehículos en el taller.

Figura 27. Diagrama de flujo de cita del servicio



AFECTACIONES:

- Falta de control
- Clientes incumplidos
- Falta de compromiso de la gerencia
- Falta de información y aprendizaje acerca de cómo funciona este sistema por parte de los técnicos

ACTIVIDADES CRÍTICAS DURANTE LA CONVERSACION CON EL CLIENTE

1. Saludar al Cliente y darle las gracias por realizar su llamada.
 - 1.1. Presentarse con el Cliente: Saludar, dar su nombre, ofrecer servicio
 - 1.2. Preguntar al Cliente su nombre y mencionarlo al inicio, a la mitad y al final de la conversación.
2. Solicitar al Cliente datos como números telefónicos, dirección, modelos de vehículo, kilometraje, servicio requerido, y registrarlos.
3. Acordar con el Cliente fecha y hora para la cita, de acuerdo a la capacidad del Taller y/o consulta con el Jefe de Taller.
4. Confirmar con el Cliente sus datos personales, el servicio solicitado, la fecha y hora de la cita.
5. Agradecer al Cliente por la llamada, repetir su nombre y despedirse.

INDICADORES DE GESTIÓN DE CITA PARA EL SERVICIO

- Calificación de calidad de atención proporcionada por el cliente
- Porcentaje de citas agendadas

Recepción del vehículo

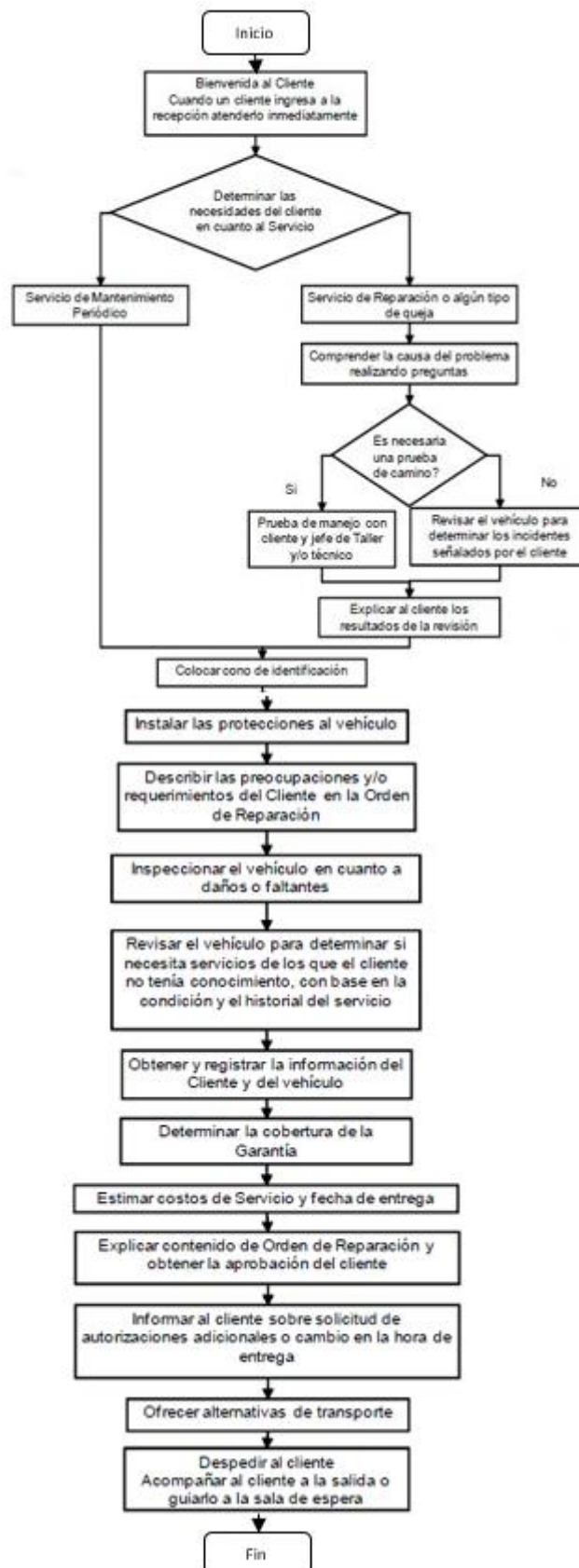
Figura 28 Proceso de recepción del vehículo

Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Asesor de servicio / Técnico de taller 	<ul style="list-style-type: none"> • computador, teléfono, formulario de recepción de vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Día y hora de la cita • Datos del cliente • Datos del vehículo • Definición del servicio requerido por el cliente • Recepción del vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de reparación de vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario particular o corporativo

Proceso que se centraliza en el ingreso del vehículo al taller y en la elaboración de la orden de reparación.

- Recibimiento del Cliente
- Identificación de las necesidades del Cliente
- Elaboración de la orden de trabajo

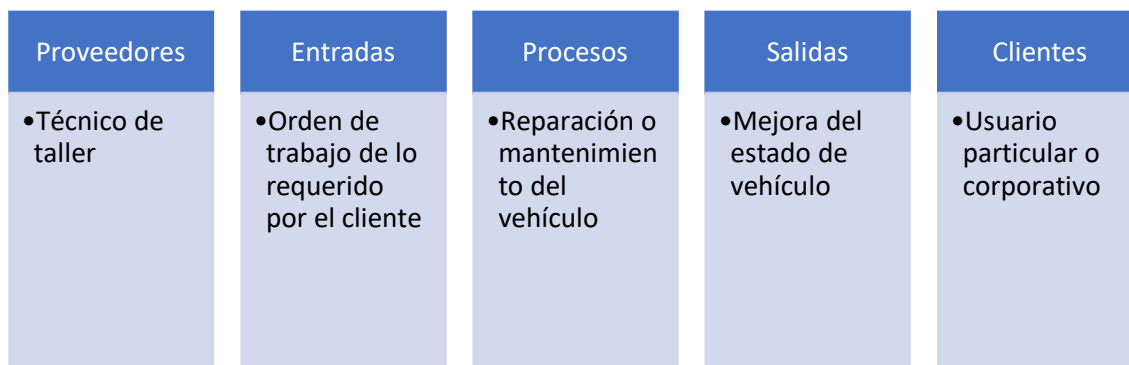
Figura 29 Diagrama del proceso de recepción del vehículo



El asesor del servicio debe tener habilidades de comunicación como aclarar las dudas, interpretar lo que desea el cliente, comprender las necesidades en cuanto al estado del vehículo y resumir las actividades que se realizarán en el mismo.

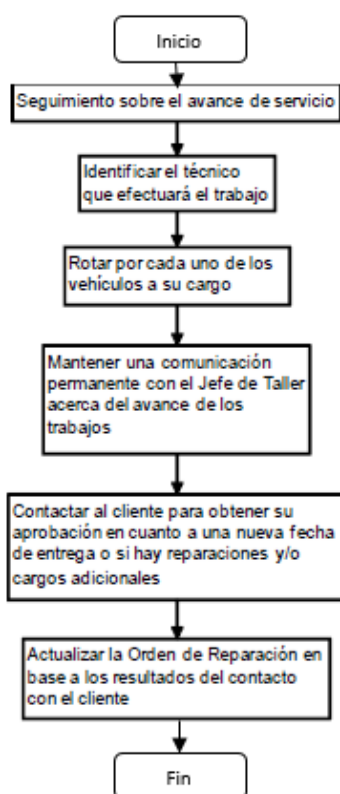
Programación y trabajo de servicio

Figura 30. Proceso de programación y trabajo de servicio



Este proceso se refiere al seguimiento del avance del servicio sobre el vehículo.

Figura 31. Diagrama de flujo de programación y trabajo de servicio



Durante el proceso de programación y trabajo del servicio de atención al vehículo, se debe tener constante comunicación entre el taller y el área de compras de repuestos y este gestiona la aprobación con el cliente para continuar con la orden de trabajo.

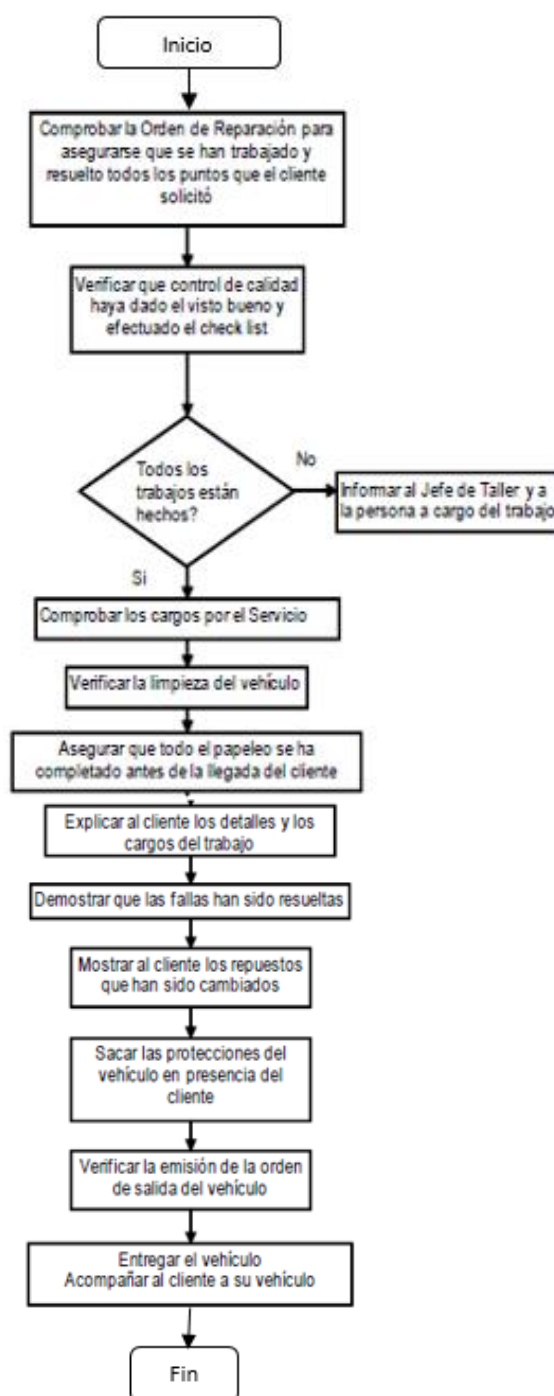
Alistamiento y entrega de vehículo al cliente

Figura 32 Proceso de Alistamiento y entrega de vehículo al cliente

Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Cientes
<ul style="list-style-type: none"> •Asesor de servicio / Técnico de taller 	<ul style="list-style-type: none"> •Checklist de la orden de trabajo y revisión técnica 	<ul style="list-style-type: none"> •Día y hora de entrega •Datos del cliente •Datos del vehículo •Verificación de estado de vehículo con revisión técnica 	<ul style="list-style-type: none"> •Vehículo listo para la entrega. •Prefectura de los servicios realizados 	<ul style="list-style-type: none"> •Usuario particular o corporativo

Este proceso consiste en preparar la documentación necesaria, mostrar los repuestos que han sido cambiados y preparar al vehículo para la entrega final al Cliente.

Figura 33 Diagrama de alistamiento y entrega de vehículo al cliente



Durante el proceso de alistamiento del vehículo, se realiza el recorrido con la revisión técnica, se cumple con el *checklist* de lo ejecutado, luego se realiza la limpieza del vehículo, para así tener la conversación con el cliente y la entrega del vehículo.

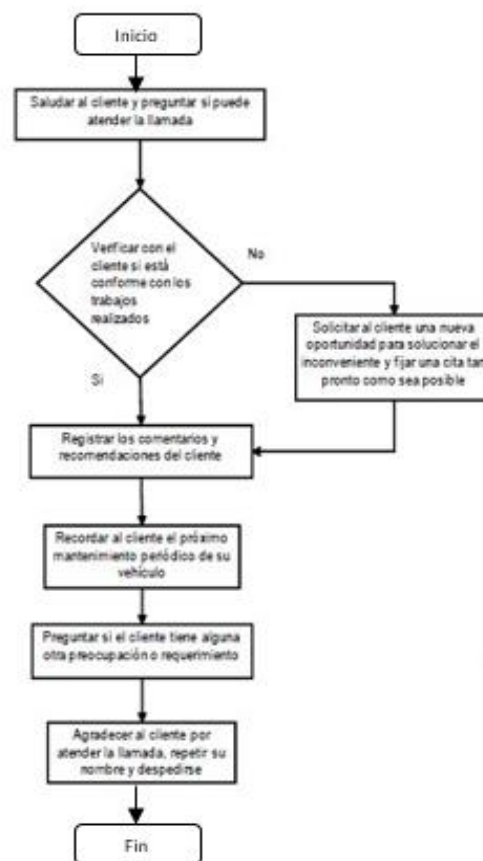
Seguimiento postventa

Figura 34 Proceso de seguimiento postventa

Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> •Asesor de servicio / Ventas 	<ul style="list-style-type: none"> •Datos de contacto del cliente •Encuesta de satisfacción al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> •Conocer la calidad de servicio y atención ofrecida sobre el vehículo del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> •Resultados de la encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> •Cliente / Gerente general de Rebuild Motors

Consiste en comunicarse con el Cliente telefónicamente para aplicar una encuesta estructurada y conocer su nivel de satisfacción con el servicio proporcionado. Esto funciona para obtener datos sobre satisfacción o negatividad en el servicio y crear alternativas de solución o mejora para la empresa.

Figura 35 Diagrama de servicio postventa



Nota: Describir los diagramas de los procesos de la empresa cumple con el numeral 8.1. de la norma.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

Este se enfoca en el documento de Formulario de recepción de vehículos descritos en el numeral 6.1.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este se enfoca en el documento de Carta de presentación de productos y servicios de Rebuild Motors (anexo 9). En este se describen lo que ofrece la empresa y las características detallada de cada uno, junto con la ubicación, para crear vínculos.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Este se enfoca en el documento de Formulario de calificación de proveedores descritos en el numeral 6.1.

8.5. Producción y provisión de servicio

Este se enfoca en el documento de Formulario de revisión técnica del vehículo descritos en el numeral 6.1.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Este se enfoca en las firmas de conformidad de cada documento de los formularios llenados descritos en el numeral 6.1.

8.7. Control de las salidas no conformes

Este se enfoca en el documento de Formulario de recepción de vehículo aplicado también para la entrega del mismo y la conformidad descritas en el numeral 6.1.

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición análisis y evaluación

Encuesta de satisfacción al cliente

La encuesta de satisfacción al cliente como lo explica el conferencista mexicano Jaime Leal [35], se utiliza el recurso de manejo de conformidad o inconformidad mediante emojis (caras) que expresan felicidad, tristeza y neutralidad en la que solo se presentan comúnmente a través de 3 preguntas para que el cliente no sienta incomodidad o carencia de tiempo. De esta forma, se entregará un cuestionario de tres preguntas y en la que cada cliente pueda expresar sus opiniones sobre la experiencia del servicio de atención a su vehículo.

Nota: Describir la aplicación de encuesta de satisfacción al cliente de la empresa cumple con el numeral 9.1. de la norma.

9.2. Auditorías internas

La norma ISO 9001 determina que deben realizarse revisiones gerenciales en distintos periodos para conocer las operaciones, la existencia de fallas y así corregirlas, o también observar nuevas oportunidades de mejora en procesos. Cuando se encuentren fallas en las auditorías internas, estas deben ser manejadas con acciones preventivas y correctivas, y conjuntamente tomar en cuenta las actividades que han tenido mayor impacto positivo en el Sistema para aplicarlas a las áreas o procesos más débiles.

Nota: Describir la auditoría interna de la empresa cumple con el numeral 9.2. de la norma.

9.3. Revisión por la dirección

Reuniones de seguimiento de la empresa

El gerente general debe realizar el seguimiento de las actividades de manera diaria para corroborar que las acciones se están realizando de manera adecuada y que la atención al cliente sea satisfactoria en lo que demanda el mercado. Las reuniones principales se ejecutan una vez a la semana con el técnico de taller, la persona encargada de la atención al cliente y ventas, para determinar nuevas deficiencias y nuevas acciones.

Nota: Describir las reuniones de seguimiento de la empresa cumple con el numeral 9.3. de la norma.

10. MEJORA

Implementación de sistema de gestión de calidad

El proceso de registro de clientes, procedimientos llevados a cabo por vehículo, su ingreso y salida del centro de servicios, así como también los repuestos, el personal a cargo por vehículo y el cumplimiento de las fechas que se lleven a cabo, se ejecutan luego de las capacitaciones, donde el personal ya cuenta con toda la información sobre su llenado y almacenamiento dentro del sistema y que ayuda a mantener una base de datos actualizada. Con ello se puede evaluar semanalmente el rendimiento individual y colectivo del personal de Rebuild Motors y ejecutar nuevas estrategias de atención y ventas a clientes.

Toda acción correctiva, debe tener un respaldo verificado de insuficiencia y ser tratada en las reuniones de equipo de trabajo, además de hacer de manera semestral el uso de la herramienta AMEF para determinar fallas en las operaciones y realizar los cambios pertinentes para la mejora de la empresa.

La revisión de la norma ISO 9001:2015 debe constatarse como mejora continua, determinando nuevas formas de crecimiento operacional y eficiencia administrativa.

Auditoría externa y certificación

Las auditorías externas se llevarán a cabo por parte de un organismo certificador. Inclusive antes de darse la auditoría final es necesario que haya una pre-auditoría externa donde se efectúen las observaciones encontradas y estas sean debidamente corregidas en la brevedad posible. La pre-auditoría es la preparación para la auditoría de certificación.

Ya en la auditoría final de la norma ISO 9001 el organismo certificador debe determinar que no existan No Conformidades para que se logre la certificación final, porque de existir No Conformidades menores o mayores, Rebuild Motors tiene un plazo de 30 días para la solución o sino la certificación es rechazada y el proceso se debe iniciar nuevamente.

6. Conclusiones

Como parte importante de la investigación se pueden considerar las siguientes conclusiones:

Se ha logrado la determinación de las características de atención al cliente que requiere una empresa de servicios con la finalidad de aplicarlo en la situación actual del Centro de Servicio Automotriz Rebuild Motors. Esto se lo realizó por medio de los antecedentes de investigación, en el que varios autores refirieron su aplicación dentro de la norma ISO 9001:2015 y las ventajas adquiridas.

De igual forma, se realizó un diagnóstico al personal técnico y de atención al cliente para establecer procesos de control de calidad en el área técnica y revisión final de vehículos. Esto mostró las deficiencias que existen en las áreas y junto con el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se pudo ejecutar las acciones que con el que se puede generar una mejor atención al cliente, que fue también demostrado por la encuesta efectuada hacia estos.

Finalmente, se diseñó un modelo de gestión de calidad en el área técnica y de atención al cliente para mejor manejo de los servicios realizados en los vehículos. En este se pudo cumplir con las bases de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 tomando las dimensiones de liderazgo, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora.

Referencias


- [1] AEADE, «Sector automotor en cifras,» 24 Agosto 2021. [En línea]. Available: <https://www.aeade.net/wp-content/uploads/2021/09/8.-Sector-en-Cifras-Resumen-Agosto.pdf>.
- [2] Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, «Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad,» 29 Diciembre 2010. [En línea]. Available: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_sistema.pdf.
- [3] ISO, ISO 9001: 2015 Quality Management Systems – Requirements, International Organization for Standardization, 2015.
- [4] J. Cortés, Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015), ICB Editores, 2017.
- [5] J. Rentería, «Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019,» 1 Junio 2019. [En línea]. Available: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026_70303261_T.pdf.
- [6] M. Chávez, «Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicando herramientas lean en los procesos comerciales de una organización educativa,» 1 Noviembre 2019. [En línea]. Available: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1805/2019_IIC_19-2_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- [7] J. Cañas, «Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S.,» 2018. [En línea]. Available: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/4683>.
- [8] D. Rueda, «Análisis: Sistemas de gestión de calidad y herramientas de calidad e pymes de Cundinamarca, Colombia y Guanajuato, México,» 4 Diciembre 2020. [En línea]. Available: <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3507/An%C3%A1lisis%20Sistemas%20De%20Gesti%C3%B3n%20De%20Calidad%20Y%20Herramientas%20De%20Calidad%20En%20Pymes%20De%20Cundinamarca%20Colombia%20Y%20Guanajuato%20M%C3%A9xico..pdf>.
- [9] S. Noboa, «Propuesta de adaptación al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en Zurita & Zurita Laboratorios,» 28 Junio 2021. [En línea]. Available: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8082/1/T3525-MAE-Noboa-Propuesta.pdf>.
- [10] I. Pila, «Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en Asoseram, empresa de servicios de alimentación de Ecuador,» *Revista Científica Retos De La Ciencia*, vol. 6, nº 13, pp. 56-65, 2022.

- [11] Norma ISO 9001:2015, «ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad,» 23 Septiembre 2015. [En línea]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>.
- [12] R. Hernández y A. De la Calle, «Estudio sobre el comportamiento innovador de la empresa,» *Universidad de Extremadura*, pp. 10-29, 2014.
- [13] R. Reina, «Productividad de recursos humanos. innovación de producto y desempeño exportador: Una investigación empírica,» *Intangible Capital*, vol. 12, nº 2, pp. 619-641, 2016.
- [14] I. Chiavenato, *Gestión del talento humano*, Bogotá: Mac Graw Hill, 2002.
- [15] ISO 9000:2015, «Norma Internacional ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario,» 15 Septiembre 2015. [En línea]. Available: https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9000-2015_FyV.pdf.
- [16] INEN, «Catálogos de Normas del Servicio Ecuatoriano de Normalización,» 10 Febrero 2023. [En línea]. Available: https://inencloud.normalizacion.gob.ec/index.php/s/a8NyjKo6nNa6EJC/download/catalogo_normas.xlsb.
- [17] E. Petit, «El desarrollo organizacional innovador: un cambio conceptual para promover el desarrollo,» *Revista de Ciencias Sociales*, 18(1), pp. 74-88, 2012.
- [18] C. González y A. Ayala, «Influencia de la capacidad de absorción sobre la innovación: un análisis empírico en las mipymes colombianas,» *Estudios Gerenciales*, 30(132), pp. 277-286, 2014.
- [19] B. Tracy, *Liderazgo*, Nashville: Grupo Nelson, 2015.
- [20] G. Esguerra y F. Contreras, «Liderazgo electrónico, un reto ineludible para las organizaciones de hoy,» *Universidad ICESI. Estudios Gerenciales*, pp. 262 - 268, 2016.
- [21] A. Donabedian, «The definition of quality and approaches to its assessment Exploration in quality assessment and monitoring, Volume 1,» *Health Administration Press, Ann Arbor*, 1980.
- [22] W. E. Deming, *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*, Madrid: Díaz de Santos, 1989.
- [23] K. Ishikawa, *Introduction to quality control*, 3A Corporation, 1990.
- [24] J. Juran, *Juran y la planificación para la Calidad*, Madrid: Díaz de Santos, 1990.
- [25] D. López, «Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil,» 15 Febrero 2018. [En línea]. Available: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>.
- [26] V. Zeithaml, L. Berry y A. Parasuraman, «Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality,» *Journal of Marketing*, pp. 35-48, 1988.
- [27] R. Hernández, C. Fernández y M. Baptista, *Metodología de la Investigación*. 6ta edición, México D.F.: McGrall Hill, 2014.
- [28] J. Maldonado, *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*, Bogotá: Ediciones de la U, 2018.
- [29] G. Guerrero y M. Guerrero, *Metodología de la Investigación*, México: Grupo Editorial Patria, 2014.

- [30] D. Behar, Metodología de la Investigación, Buenos Aires: Editorial Shalom, 2008.
- [31] L. Huamán y F. Rios, Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa, Lima: UPC, 2015.
- [32] D. Del Rio, Diccionario-glosario de metodología de la investigación social, Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2013.
- [33] K. Bruhn, La comunicación y los medios: Metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa, México, D.F. : Fondo de Cultura Económica, 2015.
- [34] D. Nicastro, «What Is Customer Satisfaction Score (CSAT),» CMS Wire, 20 Septiembre 2021. [En línea]. Available: <https://www.cmswire.com/customer-experience/what-is-customer-satisfaction-score-csat/>. [Último acceso: 4 Abril 2022].
- [35] J. Leal, Interviewee, *Encuesta de satisfacción*. [Entrevista]. 18 Mayo 2019.
- [36] J. Calles-García y P. González-Pérez, La Biblia del Footprinting, 2011.
- [37] www.elhacker.net, «www.elhacker.net,» [En línea]. Available: https://www.elhacker.net/trucos_google.html.

Anexos

Anexo 1. Modelo de facturación manual de la empresa



FACTURA
S001-001
000000898

JAYA RICAUARTE ADRIAN GABRIEL
Dir.: Coto. La Paz Av. Dumont y Cosmo Ronella Mz.2 Sol.13
Teléfono.: 045051153 • Cel.: 0983252011
Email.: adrian.jaya.1502@gmail.com • rebuildmotorsa@gmail.com
Guayaquil - Ecuador • Documento Categorizado: NO

R.U.C. 1311406878001
Aut. S.R.I.: 1123519951


Fecha:	25 Agosto 2019		
Señor (as):	CARVALLOTEX S.A		
Dirección:	Mano # 235 entre Amadeco y Lorenzo de Guayas		
R.U.C.:	0992761679001	Tel.:	(041) 2003240

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	Kit de actualización	350,00	350,00
1	Volante Señalador	190,00	190,00

REBUILD MOTORS S.A.

FORMA DE PAGO
CASH CREDITO DEBITO CHECK

Se fabricó con tecnología de EE. UU. R.U.C. 0992761679001 - 0902 - 0906. Teléfono: 2003240 FAX: 2003240

Firmado por:  Fecha Conformé: _____

SUBTOTAL 12%	540,00
SUBTOTAL 0%	0,00
DESCUENTO	0,00
SUBTOTAL	540,00
I.V.A. 12 %	64,80
TOTAL \$	604,80

Original - Adquirente • Copia Celeste - Emisor
Copia Amarilla - Archivo

Anexo 2. Modelo de facturación electrónica



Factura 001-002-000000474

Abril 21, 2022

Jays Ricaurte Adrian Gabriel

RUC 1311406878001

Cda La Fae
GUARACUL, Guayas
rebuildmotors@gmail.com

No obligado a llevar contabilidad

Autorización

NL*2104202201131140687800120010020000004742313427912

Fecha: Abr 21, 2022, 3:51 p.m.

Ambiente: PRODUCCIÓN

Clave de acceso:



2104202201131140687800120010020000004742313427912

Fabrizio Pereira Díaz

RUC 0909237695001

fpereira@ies.ec

Edificio Las Cámaras, Torre de Oficinas, piso 6, oficina 604

Tel. 2641330

Forma de pago	Plazo	Monto
Otros con utilización del sistema financiero		\$173.60
Otros con utilización del sistema financiero	0 días (vence Abr. 21, 2022)	\$33.60

Cantidad	Código	Descripción	Precio unitario	Descuento	Total
1	REP - 84799	SENSOR ABS RUEDA POSTERIOR DERECHO	\$85.00	\$0.00	\$85.00
1	REP - 025	SPRAY DE FRENOS	\$5.00	\$0.00	\$5.00
1	MVO - 87900	DESMONTAJE DE SENSOR	\$30.00	\$0.00	\$30.00
1	MVO - 937400	INSTALACION Y CONFIGURACION SENSOR ABS POST	\$40.00	\$0.00	\$40.00
1	MVO - 923800	LIMPIEZA SISTEMA FRENOS	\$25.00	\$0.00	\$25.00
Subtotal sin impuestos					\$185.00
Subtotal IVA 12%					\$185.00
Subtotal					\$185.00
Valor IVA 12%					\$22.20
Valor total					\$207.20

Pagos

Fecha de pago	Forma de pago	Notas	Monto
Abr. 21, 2022, 3:51 p.m.	Transferencia		\$173.60
Total pagado			\$173.60
Saldo pendiente			\$33.60

Información adicional

VEHICULO: VOLKSWAGEN POLO

PLACA: GST2334
KILOMETRAJE: 34.122
COLOR: ROJO

Anexo 3. Formato de encuesta de satisfacción al cliente

Tipo de cliente

Particular

Corporativo

Antigüedad de cliente

Menos de 1 año

Entre 2 a 5 años

Más de 5 años

Sector de residencia

Norte

Centro

Sur

Responda las siguientes preguntas, tomando en cuenta que 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

No.	Pregunta	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Neutral (3)	Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)
1.	¿Cómo calificarías tu experiencia de compra con					

	nuestros productos y servicios?					
2.	¿Nuestros productos y servicios han superado tus expectativas?					
3.	¿En relación a calidad de nuestros productos como lo consideras?					
4.	¿El precio de nuestros productos y servicios van acorde a lo que esperas?					
5.	¿Cómo observas la atención de nuestro personal?					
6.	¿El soporte técnico ha logrado solucionar el problema de su vehículo?					
7.	¿El seguimiento posventa sobre los servicios y productos realizados en su vehículos está acorde a lo esperado?					
8.	¿Se entregó su vehículo en el					

	tiempo esperado?					
9.	¿El equipo técnico respondió a sus dudas y preocupaciones del estado de su vehículo?					
10.	¿Optarías por un nuevos servicio o producto en el negocio en los próximos 6 meses?					

Anexo 4. Dimensiones de evaluación de Sistema de Gestión de Calidad

Dimensiones/reactivos	Si	No
Liderazgo		
1.- ¿Se ha tomado por parte de la alta dirección la responsabilidad de la eficacia del SGC?		
2.- ¿Se han establecido y comunicado la política y objetivos del SG, los cuales han de ser compatibles con la dirección estratégica de la organización?		
3.- ¿Se han establecido los objetivos de manera que sean relevantes tanto a nivel departamental e individual con el negocio?		
4.- ¿Se han integrado los requisitos del SGC en los procesos de negocio y se ha promovido la gestión del enfoque de proceso?		
5.- ¿Se han determinado, cumplido y comunicado en toda la organización los requisitos del cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables?		
6.- ¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que son relevantes para el SGC?		
7.- ¿La organización ha establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades necesarias para un funcionamiento eficaz del SGC?		
Planificación		
8.- ¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?		
9.- ¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?		
10.- ¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?		
Apoyo		
11.- ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)?		
12.- En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		
13.- ¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas?		
14.- ¿La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia o, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria?		
15.- ¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC?		


Procedimiento		
16.- ¿Existe un proceso definido para la provisión de productos y servicios que cumplan los requisitos definidos por el cliente?		
17.- ¿Cuándo se planean cambios son realizados de forma controlada y se adoptan medidas para mitigar los efectos adversos?		
18.- ¿Están gestionados y controlados todos los procesos externalizados?		
19.- ¿Existe un proceso definido para la revisión y comunicación con los clientes de la información relativa a productos y servicios, consultas, contratos y gestión de pedidos?		
20.- ¿Esta revisión se realiza previo compromisos de la organización de suministrar productos y servicios?		
21.- En caso de que diseñe y desarrolle productos y servicios, ¿están estos procesos establecidos e implementados de acuerdo a los requisitos de la norma?		
2.- ¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios prestados externamente cumplen con los requisitos especificados?		
23.- ¿Dispone de criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y re-evaluación de proveedores externos?		
24.- ¿El suministro de productos y servicios se lleva a cabo en condiciones controladas que incluyen:		
24.a.- la disponibilidad de información documentada que define las características de productos y servicios;		
24.b.- la disponibilidad de información documentada que define las actividades a realizar y los resultados que deben alcanzarse;		
24.c.- actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se han cumplido los criterios de control de los procesos y los resultados de éstos y criterios de aceptación de productos y servicios;		
24.d.- son competentes las personas que llevan a cabo éstas tareas?		
25.- ¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?		
26.- ¿Se controla de manera eficaz la utilización de bienes pertenecientes a clientes o proveedores externos en la prestación de un producto o servicio?		
27.- En caso de que exista un requisito para las actividades posteriores a la entrega asociadas con productos y servicios tales como garantías, servicios de mantenimiento, reciclaje o residuos finales, ¿son éstas definidas y gestionadas?		
28.- ¿Se gestionan los resultados del proceso de no conformidades para prevenir su uso accidental?		
Evaluación del desempeño		
29.- ¿La organización ha determinado lo que necesita para ser monitoreada y dimensionada y los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para garantizar la validez de los resultados?		
30.- ¿Se ha establecido cuándo deberían ser analizados y evaluados los resultados del seguimiento y la medición?		

31.- ¿Se han establecido los métodos de supervisión de las percepciones de los clientes sobre la provisión de los productos y servicios?		
32.- ¿Ha determinado la necesidad u oportunidades de mejora dentro del SGC y cómo se incorporarán a las revisiones de la dirección?		
33.- ¿La organización ha establecido un proceso de auditoría interna del SGC?		
34.- ¿Dispone de un enfoque para llevar a cabo las revisiones establecidas e implementadas por la dirección?		
Mejora		
35.- ¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción?		
36.- ¿La organización cuenta con los procesos adecuados para la gestión de las no conformidades y acciones correctivas asociadas?		
37.- ¿La organización ha decidido la manera en la que se abordará la necesidad de mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?		

Anexo 5. Métdo AMEF para medición de riesgos y oportunidades

ANÁLISIS DE MODO Y EFECTO DE FALLAS															
AMEF															
Fecha de inicio de AMEF :	01/06/2023			2											
Líder del ejercicio :	Adrian Jaya			1											
Motivo de levantamiento de AMEF :	Situación de procesos de atención al cliente		Miembros del Equipo :			No aplica			Coach :			Adrian Jaya			
ÁREA / PROCESO :	servicio al clientey taller														
ACTIVIDAD/ NOMBRE DE COMPONENTE / SISTEMA	MODO DE FALLA POTENCIAL	EFECTO DE LA FALLA	SITUACIÓN ACTUAL				ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE CIERRE	ESTADO DE ACCIÓN RECOMENDADA	RESULTADOS				
			S	O	CONTROLES	D					NPR INICIAL	O	S	D	NPR LUGO DE ACCIONES DE MEJORA
Servicio al cliente	No se atiende a tiempo los requerimientos de los clientes	No se tiene un control sobre número de requerimientos por clientes	10	8	No existe	10	800	Incorporación de software para seguimiento del cliente	Asesor al cliente	31/12/2023	En desarrollo	3	8	2	48
		no se tiene registro de vehículos	9	7		10	630			31/12/2023	En desarrollo	2	8	2	32
	Traspapelan documentos	No se manejan registros ni físicos ni digitales	10	6	No existe	8	480	Diseño de fichas de clientes	Asesor al cliente	31/12/2023	En desarrollo	3	8	2	48
	Retraso en cotización de repuestos	No se puede continuar con la reparación	8	8		8	512			31/12/2023	En desarrollo	3	8	2	48
Taller	No registra detalle de revisión de recepción de vehículo	No se tiene un control del estado del vehículo del cliente	10	8	No existe	10	800	Diseño de ficha de revisión técnica	Jefe de taller	31/12/2023	En desarrollo	2	8	1	16
		No se tiene un registro de vehículos	9	7		10	630			31/12/2023	En desarrollo	3	7	1	21
	No ejecuta revisión técnica	No se finaliza el check ok del vehículo	10	6	No existe	8	480	Diseño de ficha de aceptación de proveedores de repuestos	Jefe de taller	31/12/2023	En desarrollo	3	8	2	48
	Entrega tardía de vehículo al cliente	No se cumple con los tiempos de entrega	8	8		8	512			31/12/2023	En desarrollo	2	7	1	14

Anexo 6. Formulario de recepción de vehículo



TRABAJOS Y/O DESCRIPCIÓN SINTOMAS
 Dir.: Cda. FAE Mz. #2 St. 13 Av. Dumort y Cosme Renella
 Email: rebuildmotors@gmail.com / adrian.jaya.1982@gmail.com
 Telf.: 04-4051153 • Cel.: 0983252011 / 0939616620

N° **0002099**

ORDEN DE TRABAJO

ASESOR: _____ TELEFONO: _____


NOMBRE:		
C.I./R.U.C.:		
DIRECCIÓN:		
FACTURADO A:		
TELF.:		
MARCA:	MODELO:	
VIN:		
MOTOR:		
COLOR:	AÑO:	
PLACA:	KM.:	MILL.:
FECHA R:	FECHA E:	
HORA R:	HORA E:	




Este es el único documento que acredita a la persona que suscribe el ORDEN DE TRABAJO, para el retiro del vehículo encomendado a REDBUILD para su reparación.



INVENTARIO VEHICULO

SI	NO	SI	NO	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TRIANGULOS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	GATA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	HERRAMIENTAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	VIDRIOS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ANTENA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PLUMAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	EMBLEMAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAPACUBOS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAPA DE COMBUSTIBLE
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	GOLPES
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	LLANTA DE EMERGENCIA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TUERCAS DE SEGURIDAD
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FAROS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PLACAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CARGADOR / CELULAR

OBSERVACIONES: _____



<input type="checkbox"/> 1 ABC de motor <input type="checkbox"/> 2 Bandas Externas, chequeo, cambio <input type="checkbox"/> 3 Cambio de aceite y filtro motor 15W40 <input type="checkbox"/> SINT <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4 Sist. enfriam., chequeo, reparación o cambio <input type="checkbox"/> 5 Chequeo de Frenos <input type="checkbox"/> 6 Cambio aceite caja T/M <input type="checkbox"/> T/A <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 7 Cambio aceite diferenciales <input type="checkbox"/> 8 Cambio aceite transfer	<input type="checkbox"/> 9 Alineación <input type="checkbox"/> 10 Balanceo <input type="checkbox"/> 11 Amortiguadores rev <input type="checkbox"/> 12 Batería, rev, carga <input type="checkbox"/> 13 Luces, rev. <input type="checkbox"/> 14 Revisión a/c <input type="checkbox"/> 15 Cambio Embrague <input type="checkbox"/> 16 Limpieza inyectores	<input type="checkbox"/> 17 Cambio banda distribución <input type="checkbox"/> 18 Rev. niveles y presión llantas <input type="checkbox"/> 19 Lubricar puertas y ventanas <input type="checkbox"/> 20 Lavado Completo <input type="checkbox"/> 21 Reajuste General Suspensión <input type="checkbox"/> 22 Lavado Tapicería <input type="checkbox"/> 23 Desinfección ductos a/c <input type="checkbox"/> 24 Reajuste tapicería
--	---	---

DETALLES

Yo, _____ autorizo a REDBUILD MOTORS S.A. para que realice todos los trabajos de reparación y comprobación (sea dentro o fuera del departamento de servicios) descrito en esta Orden de Trabajo y me comprometo a cancelar el monto total de la reparación, incluyendo mano de obra, repuestos y cualquier gasto adicional.
 Reconozco además que REDBUILD MOTORS S.A. no se responsabiliza por pérdida de artículos que no hubiesen sido inventariados al momento de la recepción.

_____ F. ASESOR

_____ F. CLIENTE RECIBO CONFORME

ORDEN DE TRABAJO

ASESOR: ADRIAN JAYA TELEFONO: 0983252011

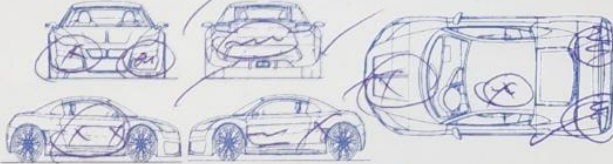
INVENTARIO VEHICULO

NOMBRE:	Edith Rodriguez
C.I./R.U.C.:	1202921472
DIRECCIÓN:	Urbanización Azules H7105508
FACTURADO A:	Edith Rodriguez
TELF.:	0/A F 0984103365
MARCA:	Chevrolet MODELO: Grand Vitara
VIN:	BLDCSV360C0125643
MOTOR:	720A746584
COLOR:	Blanco AÑO: 2012
PLACA:	PBWS418KM.: 238659MILL.
FECHA R.:	16/Jan/22 FECHA E.: 16/Jan/22
HORA R.:	17:00 HORA E.: 17:00

SI	NO	SI	NO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Este es el único documento que acredita a la persona que suscribe la ORDEN DE TRABAJO, para el retiro del vehículo encomendado a REBUILD para su reparación.

OBSERVACIONES: Edith Rodriguez para 2012 con bit



- | | | |
|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 1 ABC de motor | <input checked="" type="checkbox"/> 9 Alineación | <input checked="" type="checkbox"/> 17 Cambio banda distribución |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2 Bandas Externas, chequeo, cambio | <input checked="" type="checkbox"/> 10 Balanceo | <input checked="" type="checkbox"/> 18 Rev. niveles y presión llantas |
| <input checked="" type="checkbox"/> 3 Cambio de aceite y filtro motor (SW4) <input type="checkbox"/> SW7 <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> 11 Amortiguadores rev | <input checked="" type="checkbox"/> 19 Lubricar puertas y ventanas |
| <input checked="" type="checkbox"/> 4 Sist. enfriam., chequeo, reparación o cambio | <input checked="" type="checkbox"/> 12 Batería, rev. carga | <input checked="" type="checkbox"/> 20 Lavado Completo |
| <input checked="" type="checkbox"/> 5 Chequeo de Frenos | <input checked="" type="checkbox"/> 13 Luces, rev. | <input checked="" type="checkbox"/> 21 Reajuste General Suspensión |
| <input checked="" type="checkbox"/> 6 Cambio aceite caja T/M <input type="checkbox"/> T/A <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> 14 Revisión a/c | <input checked="" type="checkbox"/> 22 Lavado Tapicería |
| <input checked="" type="checkbox"/> 7 Cambio aceite diferenciales | <input checked="" type="checkbox"/> 15 Cambio Embrague | <input checked="" type="checkbox"/> 23 Desinfección ductos a/c |
| <input checked="" type="checkbox"/> 8 Cambio aceite transfer | <input checked="" type="checkbox"/> 16 Limpieza inyectores | <input checked="" type="checkbox"/> 24 Reajuste tapicería |

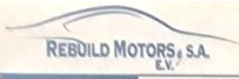
DETALLES

COTIZAR Mascanillo Central
COTIZAR Resillos De A/c
Sistema freno Cotizar
COTIZAR Guarda Polvos Rueda delantera RH
COTIZAR Sistema Refrigeración
COTIZAR Tuercas de Seguridad

Yo autorizo a REBUILD MOTORS S.A. para que realice todos los trabajos de reparación y comprobación (sea dentro o fuera del departamento de servicio) descrito en este Orden de Trabajo y me comprometo a cancelar el monto total de la reparación, incluyendo mano de obra, repuestos y cualquier gasto adicional.
 Reconozco además que REBUILD MOTORS S.A. no se responsabiliza por pérdida de artículos que no hubiesen sido inventariados al momento de la recepción.

[Handwritten signature]
 ASesor
 F. CLIENTE RECIBO CONFORME

Anexo 7. Formulario de revisión técnica del vehículo


FORMATO REVISION TECNICA DE VEHICULOS
 Dir.: Cdo. FAE Mz. #2 Sl. 13 Av. Dumont y Cosme Renella
 Email: rebuildmotors@gmail.com / adrian.joya.1982@gmail.com / Cel: 0983252011

N° 0000401

EMPRESA:		Fecha:	
CENTRO DE TRABAJO			
TIPO DE VEHICULO: _____			
MARCA: _____			
MODELO: _____			
MATRICULA: _____		COLOR: _____	
CONDUCTOR HABITUAL: _____			
KILOMETRAJE INICIAL: _____		KILOMETRAJE FINAL: _____	
	Fecha Inspección	Fecha Inspección	
Revisión de niveles de líquidos (Fugas)			Observación
Aceite	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Motor	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Caja	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Caja de transferencia	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Corona delantera	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Corona Posterior	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Líquido del limpiabrisas	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Refrigerante	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Líquido de Freno	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Líquido de Dirección Asistida	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Líquido de embrague	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Líquido Trans. Automática	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	<input type="checkbox"/> max. <input type="checkbox"/> med. <input type="checkbox"/> min.	
Revisión de los Neumáticos			Observación
Presión de los neumáticos	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	
Desgaste de la banda de Rodadura de los neumáticos <small>La profundidad mínima legal es de 1,6 mm, se recomienda cambio al llegar a 2,0 mm.</small>	<input type="checkbox"/> alto <input type="checkbox"/> medio	<input type="checkbox"/> alto <input type="checkbox"/> medio	
	<input type="checkbox"/> bajo <input type="checkbox"/> anormal	<input type="checkbox"/> bajo <input type="checkbox"/> anormal	
Rueda de repuesto	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	
Ubicación	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	
Gato hidráulico y herramientas	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	
Ubicación	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	
Chaleco Reflectante N°	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	
Ubicación	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	
Triángulos de Emergencia N°	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	
Ubicación	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	<input type="checkbox"/> correcta <input type="checkbox"/> incorrecta	
	Fecha Inspección	Fecha Inspección	
Revisión del Alumbrado			Observación
Faros delanteros	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	
Luces de intermitentes	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	
Luces de freno y marcha atrás	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	
Juego de lámparas de repuesto.	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	
Ubicación	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	
Estado de los Limpiaparabrisas			Observación
Limpiaparabrisas <small>Limpiar con un paño las escobillas con periodicidad mensual.</small>	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	
Aspecto del vehículo			Observación
Aspecto interior (tapicería, cinturones, reposacabezas...) <small>Identificar en su caso incidencias</small>	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	
Aspecto exterior (chapa, pintura,...) <small>Identificar en su caso incidencias</small>	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	<input type="checkbox"/> optimo <input type="checkbox"/> no optimo	
Observaciones y cierre:			Observación
Observaciones			
Persona que ha realizada la inspección			
Inspección Visual			
Inspección de Ruido			
Otros			

Suministros CIV • 23399987 • 0984843147 • Imprenta CIV 2192622 • 0974452461

ORDEN DE TRABAJO	
	FECHA: <input type="text"/>
VEHICULO:	
PLACA:	
KILOMETRAJE:	
TECNICO:	

MANO DE OBRA	REPUESTOS


Anexo 8. Ficha de calificación de proveedor

REVISION No. 2 1-
ENE-2023

REBUILD MOTORS			
INFORMACIÓN DE PROVEEDORES - CONTRATISTAS			
Razón Social (Compañía y/o Persona Natural):			
RUC:	Dirección Internet:		
Dirección Oficina:			
Ciudad:	Teléfonos:	Contacto:	
Representante Legal:			
Principal actividad que desarrolla y/o área de servicios:			
Correo electrónico recepción de retenciones electrónicas:			
CERTIFICACIONES			
CERTIFICADO	FECHA EMISION	FECHA VENCIMIENTO	ENTIDAD
ISO 9001			
ISO 14001			
OHSAS 18001			
Principales empresas con las que mantiene relaciones comerciales:			
EMPRESA	CONTACTO	TELEFONO - EMAIL	
Información Bancaria para pagos			
Banco	Cuenta Corriente/ Ahorros	Número de Cuenta	Ciudad

DATOS A SER COMPLETADOS POR CONTRATISTAS:			
Listar por años los contratos concluidos durante los últimos 5-10 años:			
Año	Obra	Contratante	Monto
Listar los contratos incompletos o en marcha:			
	Obra	Contratante	Monto
ESPACIO RESERVADO POR REBUILD MOTORS PARA APROBACION :			
Calificado:	Revisado:	Fecha:	
No Calificado:	Observaciones:	Fecha:	
Tipo de Proveedor:	Critico ___ No Critico ___ Bajo No Sustituto ___		

Anexo 9. Ficha de cotización al cliente

REBUILD MOTORS				Fecha : 7-may-2023		
R.U.C : 1311406878001				Hora : 5:04 p. m.		
GUAYAQUIL		AV. ALBERTO DUMO Y COSMERENELLA		Cotización : 104		
Teléfonos : (04) 6018451/ 0995591809/ 0984267607		PLACAS: GNP-xx2		Consulta :		
Señor(a) OSVALDO PITA		Color: PLATA		Tipo Vehículo: SEDAN		
Vehículo: MITSUBISHI OUTLANDER		KM. 242.170				
Ciudad: GUAYAQUIL						
item	CODIGO	DESCRIPCION	Entrega	QTY	PYP PRECIO/UNI T.	VALOR
REPUESTOS						
1	MB668083	REGULADOR DE VOLTAJE	INMEDIATO	1	\$ 190,00	\$ 190,00
2	MB668084	PLACA PORTA DIODOS	INMEDIATO	1	\$ 170,00	\$ 170,00
3	MB668085	CABLE PRIMARIO ALTO VOLTAJE	INMEDIATO	1	\$ 25,00	\$ 25,00
4	MB668086	SPRAY LIMPIADOR CONTACTOS	INMEDIATO	1	\$ 10,00	\$ 10,00
MANO DE OBRA						
5	MD730981	REPARACION ALTERNADOR	INMEDIATO	1	\$ 50,00	\$ 50,00
6	MD730982	DESMONTAR Y MONTAR ALTERNADOR	INMEDIATO	1	\$ 45,00	\$ 45,00
Vendedor: Adrian Jaya				VALOR :		\$ 490,00
E-Mail 1: rebuildmotorsa@gmail.com				SUBTOTAL :		\$ 490,00
E-Mail : adrian.jaya.1982@gmail.com				IMPU 12%		\$ 58,80
Celular: (04) 6051153 / 0983252011				NETO :		\$ 548,80

Anexo 10. Carta de presentación de productos y servicios de Rebuild Motors.

TALLER MECÁNICA AUTOMOTRIZ

REBUILD MOTORS E.V.

Guayaquil, mayo del 2022

ATENCIÓN - Presenta. -

Agradeciendo de antemano la oportunidad que nos brinda para presentarnos, aprovechamos para saludarles cordialmente y ponernos a sus órdenes.

Servicios del Taller Mecánica Especializada Integral Rebuild Motors S.A.

Es una empresa dedicada a brindar servicios y productos en ámbito de ingeniería mecánica con las prestaciones de la más alta calidad y de esta forma contribuir con la operación eficiente de los equipos y maquinarias, cubriendo de manera satisfactoria las necesidades de todos nuestros clientes.

MISSION


Entregar alta calidad mediante una excelente atención y servicio al cliente personalizado, por eso nos comprometemos a ser una empresa que mantendremos la calidad e innovación continua en el área automotriz, brindando variedades, soluciones y alternativas cumpliendo con los requerimientos de nuestros clientes.

VISION

Posicionamos en el mercado automotriz a nivel nacional como la mejor opción de elección para realizar trabajos mecánicos relacionados en soluciones automotrices diferenciados de los talleres convencionales.



Servicio Mecánica Automotriz



Equipamiento con prestaciones tecnológicas

Dir.: Cda. FAE N°. 2 St. 13 Av. Dumont y Cosme Renella • Telf.: 0983252011
Email: rebuildmotors@gmail.com / adrian.jaya.1982@gmail.com


TALLER MECÁNICA AUTOMOTRIZ

REBUILD MOTORS E.V.


> Servicios de mecánica general y especializada

- Reparaciones con mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo de vehículos livianos, 4X4 a gasolina y diésel.
- Vehículos eléctricos e híbridos.
- Reparación de motor, sistema de combustible e inyección, frenos, suspensión, caja de cambios, embragues y todo lo que conlleva en la habilitación de un vehículo

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A VEHICULOS LIVIANOS




CLIENTE: Elobao




CLIENTE: Hielo Brenner - Matertrans




CLIENTE: Provia S.A



CLIENTE: Iasa Caterpillar





Dir.: Cda. FAE N°. 2 St. 13 Av. Dumont y Cosme Renella • Telf.: 0983252011
Email: rebuildmotors@gmail.com / adrian.jaya.1982@gmail.com

TALLER MECÁNICA AUTOMOTRIZ

REBUILD MOTORS E.V.

> Reparación Tapicería Vehículos:





> Ventas de repuestos automotrices y maquinarias.

REPUUESTOS PARA VEHICULOS LIVIANOS			
REPUUESTOS PARA VEHICULOS PESADOS			
REPUUESTOS PARA MAQUINARIAS DE CONSTRUCCION Y AGRICOLAS			
SISTEMAS DE SUSPENSION		SISTEMAS DE FRENO	

Dir.: Cda. FAE N°. 2 St. 13 Av. Dumont y Cosme Renella • Telf.: 0983252011
Email: rebuildmotors@gmail.com / adrian.jaya.1982@gmail.com

TALLER MECÁNICA AUTOMOTRIZ

REBUILD MOTORS E.V.

> Venta de Insumos y consumibles para maquinaria Industrial, agrícola y unidades vehiculares

NEUMÁTICOS	BATERÍAS Y REPUESTOS ELÉCTRICOS / ELECTRÓNICOS
ELEMENTOS DE FILTRACIÓN	LUBRICANTES
MANGUERAS Y ACOPLES	ELEMENTOS DE TRANSMISION DE FUERZA

SERVICIO DE GRUA




CONTACTANOS:

@rebuildmotors
 Adrian Gabriel Jaya (Rebuild Motors)
 0983252011 - 045 046377
 rebuildmotors@gmail.com - adrian.jaya.1982@gmail.com

Dir.: Cda. FAE N°. 2 St. 13 Av. Dumont y Cosme Renella • Telf.: 0983252011
Email: rebuildmotors@gmail.com / adrian.jaya.1982@gmail.com

Anexo 11. Manual de procedimiento de Cita de servicio

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	P1-AC-01	PROCESO DE CITA DEL SERVICIO	
Edición No.	1	Página	1 de 4

1. PROPÓSITO

Permite distribuir el ingreso de vehículos al taller, de manera continua y acorde a su capacidad de carga de trabajo.

2. ALCANCE

- Permite distribuir la carga de trabajo en el tiempo.
- Reduce la demora en la recepción.
- Se ajusta a la disponibilidad del taller y del Cliente.
- Equilibra la carga de trabajo en el taller.
- Ofrece un flujo de trabajo continuo para los técnicos.
- Cada día se inicia de manera organizada con un plan ya establecido.
- Reduce el tiempo de permanencia de los vehículos en el taller.

3. ENCARGADO PRINCIPAL DE CADA ÁREA

Asesor de servicio

4. DEFINICIONES ASOCIADAS AL PROCEDIMIENTO

Agendamiento: Programar, reservar o preparar algo con anticipación, especialmente una reunión o un evento

Cliente: Quien adquiere los productos o servicios de un negocio.

Mantenimiento: Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

Recepción: Acto mediante el cual, cuando la obra ha sido terminada, es entregada a la organización o persona que la contrató.

Reparación: Acción y el efecto de reparar objetos que no funcionan correctamente o que fueron mal hechos.

Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona u organización.

Vehículo: Máquina que permite desplazarse de un sitio hacia otro

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Saludar al Cliente y darle las gracias por realizar su llamada.

1.1. Presentarse con el Cliente: Saludar, dar su nombre, ofrecer servicio

1.2. Preguntar al Cliente su nombre y mencionarlo al inicio, a la mitad y al final de la conversación.

2. Solicitar al Cliente datos como números telefónicos, dirección, modelos de vehículo, kilometraje, servicio requerido, y registrarlos, llenando la documentación correspondiente a este proceso.

3. Acordar con el Cliente fecha y hora para la cita, de acuerdo a la capacidad del Taller y/o consulta con el Jefe de Taller.

4. Confirmar con el Cliente sus datos personales, el servicio solicitado, la fecha y hora de la cita.

5. Agradecer al Cliente por la llamada, repetir su nombre y despedirse.

6. INDICADORES

- Calificación de calidad de atención proporcionada por el cliente: Cumplimiento de estándares del servicio

- Porcentaje de citas agendadas: $\text{NUMERO DE CITAS ACORDADAS} / \text{NUMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS} * 100$

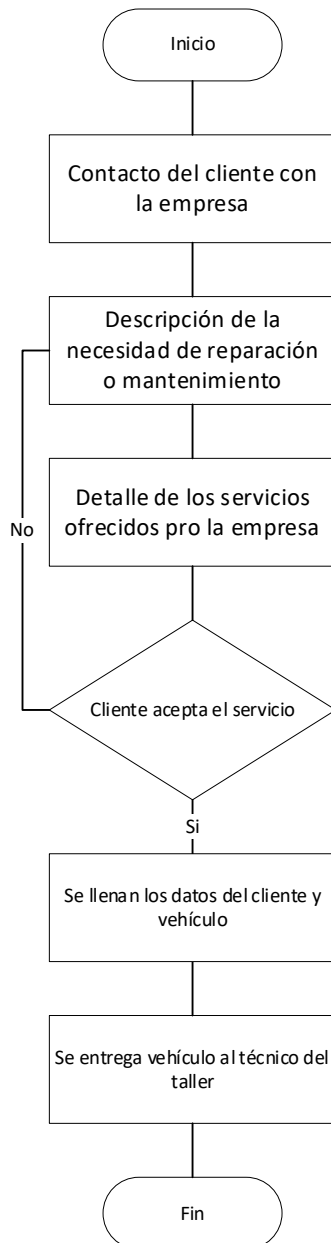
7. DOCUMENTOS

Reglamento interno de Rebuild Motors.
 Ley de Defensa del Consumidor.
 Norma ISO 9001: 2015.

8. REGISTROS

D1-AC-01 “Recepción de vehículo”
 D2-AC-01 “Cotización de servicio a vehículo”

9. FLUJOGRAMAS



10. DIAGRAMA DEL PROCESO

Cita para el servicio con Rebuild Motors

Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> •Asesor de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> •computador, teléfono, formulario de recepción de vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> •Día y hora de la cita •Datos del cliente •Datos del vehículo •Definición del servicio requerido por el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> •Agendamiento de servicio para el vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> •Usuario particular o corporativo

11. FORMATOS DE DOCUMENTOS DE REGISTRO APLICABLES PARA CADA PROCESO

Anexo 6 y anexo 9.

Anexo 12. Manual de procedimiento de Recepción del vehículo

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	P1-T-01	PROCESO DE RECEPCIÓN DE VEHÍCULO	
Edición No.	1	Página	1 de 4

1. PROPÓSITO

Proceso que se centraliza en el ingreso del vehículo al taller y en la elaboración de la orden de reparación.

2. ALCANCE

- Recibimiento del Cliente.
- Identificación de las necesidades del Cliente.
- Elaboración de la orden de trabajo.

3. ENCARGADO PRINCIPAL DE CADA ÁREA

Técnico del taller
Asesor de atención al cliente

4. DEFINICIONES ASOCIADAS AL PROCEDIMIENTO

Agendamiento: Programar, reservar o preparar algo con anticipación, especialmente una reunión o un evento

Cliente: Quien adquiere los productos o servicios de un negocio.

Mantenimiento: Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

Recepción: Acto mediante el cual, cuando la obra ha sido terminada, es entregada a la organización o persona que la contrató.

Reparación: Acción y el efecto de reparar objetos que no funcionan correctamente o que fueron mal hechos.

Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona u organización.

Vehículo: Máquina que permite desplazarse de un sitio hacia otro

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Asesor de Servicio debe tener las siguientes habilidades de comunicación.
2. Aclarar las dudas del servicio al vehículo.
3. Interpretar las dudas del cliente e informar las condiciones del servicio para el vehículo.
4. Confirmar con el Cliente sus datos personales, el servicio solicitado, la fecha y hora de la cita.
Llenar la información de la recepción del estado del vehículo del cliente al taller.
5. Agradecer al Cliente por la elección del servicio, repetir su nombre y despedirse.

6. INDICADORES

- Calificación de calidad de atención proporcionada por el cliente: Cumplimiento de estándares del servicio
- Porcentaje de satisfacción del servicio: Encuesta de satisfacción

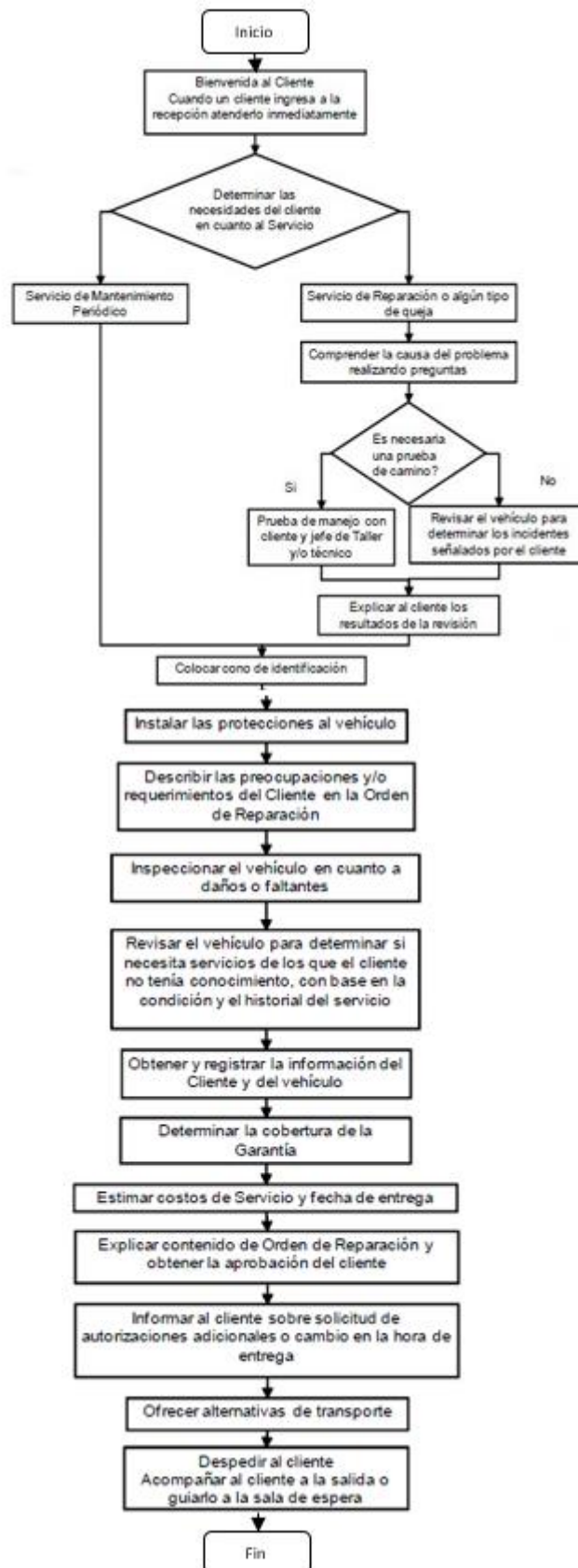
7. DOCUMENTOS

Reglamento interno de Rebuild Motors.
Ley de Defensa del Consumidor.
Norma ISO 9001: 2015.
Planos eléctricos y estructura de vehículos

8. REGISTROS

D1-AC-01 "Recepción de vehículo"
D2-AC-01 "Cotización de servicio a vehículo"

9. FLUJOGRAMAS



10. DIAGRAMA DEL PROCESO

Proceso de recepción del vehículo

Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> •Asesor de servicio / Técnico de taller 	<ul style="list-style-type: none"> •computador, teléfono, formulario de recepción de vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> •Día y hora de la cita •Datos del cliente •Datos del vehículo •Definición del servicio requerido por el cliente •Recepción del vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> •Orden de reparación de vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> •Usuario particular o corporativo

11. FORMATOS DE DOCUMENTOS DE REGISTRO APLICABLES PARA CADA PROCESO

Anexo 6 y anexo 9.

Anexo 13. Manual de procedimiento de Programación y trabajo de servicio

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	P2-T-01	PROCESO DE PROGRAMACIÓN Y TRABAJO DE VEHÍCULO	
Edición No.	1	Página	1 de 4

1. PROPÓSITO

Este proceso se refiere al seguimiento del avance del servicio sobre el vehículo.

2. ALCANCE

- Identificación de las necesidades del Cliente.
- Orden de trabajo levantada con respecto a los requerimientos del Cliente.

3. ENCARGADO PRINCIPAL DE CADA ÁREA

Técnico del taller
Compras (Gerente general)

4. DEFINICIONES ASOCIADAS AL PROCEDIMIENTO

Agendamiento: Programar, reservar o preparar algo con anticipación, especialmente una reunión o un evento

Cliente: Quien adquiere los productos o servicios de un negocio.

Mantenimiento: Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

Recepción: Acto mediante el cual, cuando la obra ha sido terminada, es entregada a la organización o persona que la contrató.

Reparación: Acción y el efecto de reparar objetos que no funcionan correctamente o que fueron mal hechos.

Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona u organización.

Vehículo: Máquina que permite desplazarse de un sitio hacia otro

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Durante el proceso de programación y trabajo del servicio de atención al vehículo, se debe tener constante comunicación entre el taller y el área de compras de repuestos y este gestiona la aprobación con el cliente para continuar con la orden de trabajo.
2. Toda compra de repuestos debe ser autorizado previamente por el cliente.
3. Todo mantenimiento o cambio imprevisto debe ser notificado por el técnico del taller para que el asesor realice la llamada al cliente para su autorización.
4. Se debe llenar todo documento de trabajo ejecutado.

6. INDICADORES

- Calificación de calidad de atención proporcionada por el cliente: Cumplimiento de estándares del servicio
- Porcentaje de satisfacción del servicio: Encuesta de satisfacción
- Porcentaje de reparación del vehículo: Estado inicial de partes en mal estado/estado actual de partes cambiadas*100

7. DOCUMENTOS

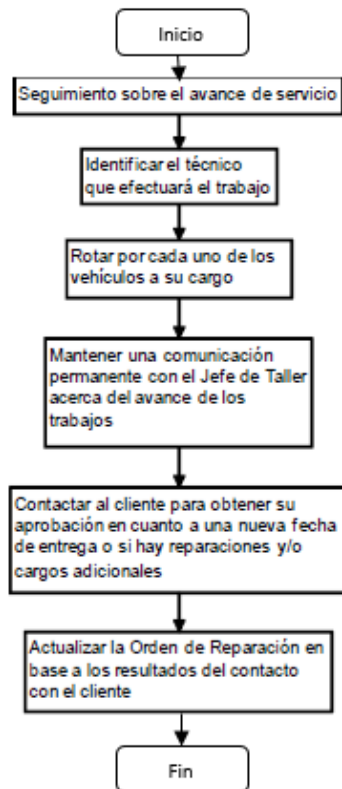
Reglamento interno de Rebuild Motors.
Ley de Defensa del Consumidor.
Norma ISO 9001: 2015.
Planos eléctricos y estructura de vehículos

8. REGISTROS

D1-AC-01 "Recepción de vehículo"
D1-T-01 "Revisión técnica de vehículo"
D2-AC-01 "Calificación de proveedor"

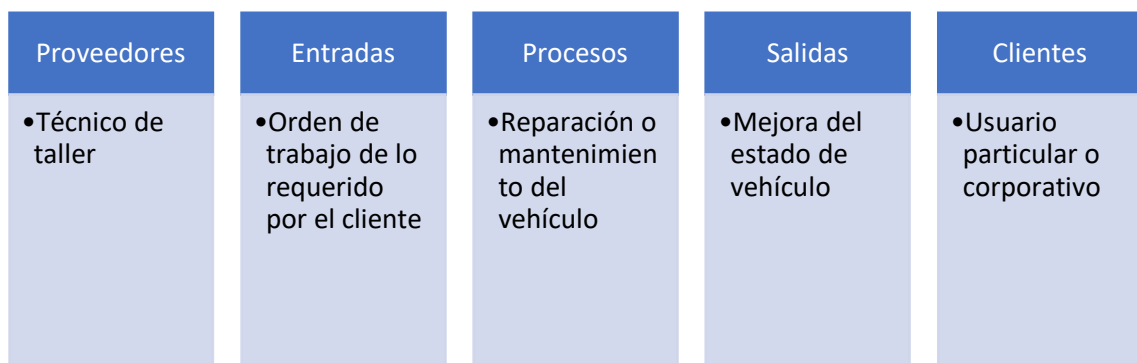
9. FLUJOGRAMAS

Diagrama de flujo de programación y trabajo de servicio



10. DIAGRAMA DEL PROCESO

Proceso de programación y trabajo de servicio



11. FORMATOS DE DOCUMENTOS DE REGISTRO APLICABLES PARA CADA PROCESO

Anexo 6, Anexo 7 y Anexo 8.

Anexo 13. Manual de procedimiento de Alistamiento y entrega de vehículo al cliente

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	P2-T-02	PROCESO DE ALISTAMIENTO Y ENTREGA DE VEHÍCULO	
Edición No.	1	Página	1 de 4

1. PROPÓSITO

Este proceso consiste en preparar la documentación necesaria, mostrar los repuestos que han sido cambiados y preparar al vehículo para la entrega final al Cliente.

2. ALCANCE

- Revisión de orden de trabajo levantada con respecto a los requerimientos del Cliente.
- Identificación de la reparación final del vehículo.

3. ENCARGADO PRINCIPAL DE CADA ÁREA

Técnico del taller
Asesor de atención al cliente

4. DEFINICIONES ASOCIADAS AL PROCEDIMIENTO

Agendamiento: Programar, reservar o preparar algo con anticipación, especialmente una reunión o un evento

Cliente: Quien adquiere los productos o servicios de un negocio.

Mantenimiento: Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

Recepción: Acto mediante el cual, cuando la obra ha sido terminada, es entregada a la organización o persona que la contrató.

Reparación: Acción y el efecto de reparar objetos que no funcionan correctamente o que fueron mal hechos.

Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona u organización.

Vehículo: Máquina que permite desplazarse de un sitio hacia otro

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Durante el proceso de alistamiento del vehículo, se debe realizar el recorrido con la revisión técnica.
2. Se debe cumplir con el *checklist* de lo ejecutado.
3. Realizar la limpieza del vehículo.
4. Se debe llenar el documento de revisión técnica.
5. Realizar la llamada para la conversación con el cliente sobre el día de entrega y ejecutar la entrega del vehículo.

6. INDICADORES

- Calificación de calidad de atención proporcionada por el cliente: Cumplimiento de estándares del servicio
- Porcentaje de satisfacción del servicio: Encuesta de satisfacción
- Porcentaje de reparación del vehículo: Estado inicial de partes en mal estado/estado actual de partes cambiadas*100

7. DOCUMENTOS

Reglamento interno de Rebuild Motors.
Ley de Defensa del Consumidor.
Norma ISO 9001: 2015.

8. REGISTROS

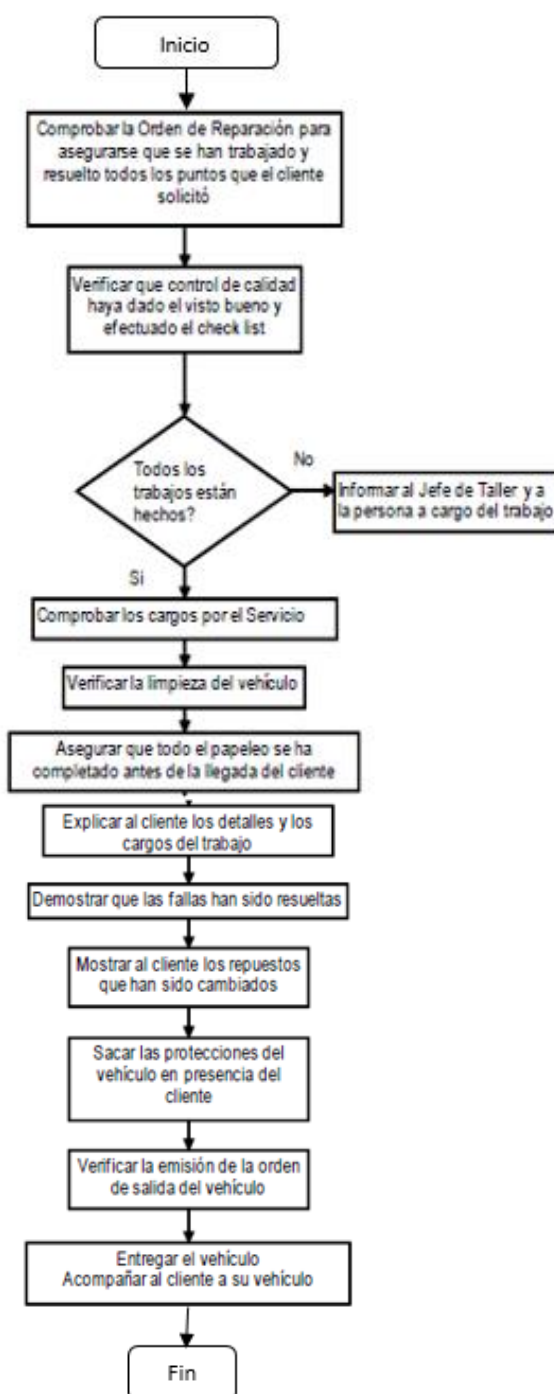
D1-AC-01 “Recepción de vehículo”

D1-T-01 “Revisión técnica de vehículo”

D1-T-02 “Revisión técnica de vehículo” (para entrega)

9. FLUJOGRAMAS

Diagrama de alistamiento y entrega de vehículo al cliente



10. DIAGRAMA DEL PROCESO

Proceso de Alistamiento y entrega de vehículo al cliente

Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> •Asesor de servicio / Técnico de taller 	<ul style="list-style-type: none"> •Checklist de la orden de trabajo y revisión técnica 	<ul style="list-style-type: none"> •Día y hora de entrega •Datos del cliente •Datos del vehículo •Verificación de estado de vehículo con revisión técnica 	<ul style="list-style-type: none"> •Vehículo listo para la entrega. •Prefactura de los servicios realizados 	<ul style="list-style-type: none"> •Usuario particular o corporativo

11. FORMATOS DE DOCUMENTOS DE REGISTRO APLICABLES PARA CADA PROCESO

Anexo 6, Anexo 7 y Anexo 9.

Seguimiento postventa

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	P2-AC-01	PROCESO DE SEGUIMIENTO POSTVENTA	
Edición No.	1	Página	1 de 4

1. PROPÓSITO

Este proceso Consiste en comunicarse con el Cliente telefónicamente para aplicar una encuesta estructurada y conocer su nivel de satisfacción con el servicio proporcionado. Esto funciona para obtener datos sobre satisfacción o negatividad en el servicio y crear alternativas de solución o mejora para la empresa.

2. ALCANCE

- Revisión los niveles de satisfacción del Cliente con el servicio ofrecido.
- Identificación de nuevas características del servicio para la empresa.

3. ENCARGADO PRINCIPAL DE CADA ÁREA

Asesor de atención al cliente

4. DEFINICIONES ASOCIADAS AL PROCEDIMIENTO

Agendamiento: Programar, reservar o preparar algo con anticipación, especialmente una reunión o un evento

Cliente: Quien adquiere los productos o servicios de un negocio.

Mantenimiento: Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

Recepción: Acto mediante el cual, cuando la obra ha sido terminada, es entregada a la organización o persona que la contrató.

Reparación: Acción y el efecto de reparar objetos que no funcionan correctamente o que fueron mal hechos.

Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona u organización.

Vehículo: Máquina que permite desplazarse de un sitio hacia otro

5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Se debe revisar la información de contacto del cliente que fue proporcionada inicialmente dentro del sistema CRM.
2. Se debe realizar la llamada o el envío del mensaje con el cliente para la aceptación de la encuesta de satisfacción.
3. La encuesta debe ser llenada por completo para cumplir con la medición esperada.
4. El asesor al cliente debe hacer la revisión mensual de los clientes atendidos.
5. El asesor al cliente debe hacer seguimiento del estado de los vehículos reparados en el mes y verificar novedades de garantía.
6. Toda novedad debe ser reportada vía correo electrónico y revisada en las reuniones de equipo de trabajo.

6. INDICADORES

- Calificación de calidad de atención proporcionada por el cliente: Cumplimiento de estándares del servicio
- Porcentaje de satisfacción del servicio: Encuesta de satisfacción
- Porcentaje de reparación del vehículo: Estado inicial de partes en mal estado/estado actual de partes cambiadas*100

7. DOCUMENTOS

Reglamento interno de Rebuild Motors.

Ley de Defensa del Consumidor.

Norma ISO 9001: 2015.

Manual de manejo de Programa CRM de atención al cliente.

8. REGISTROS

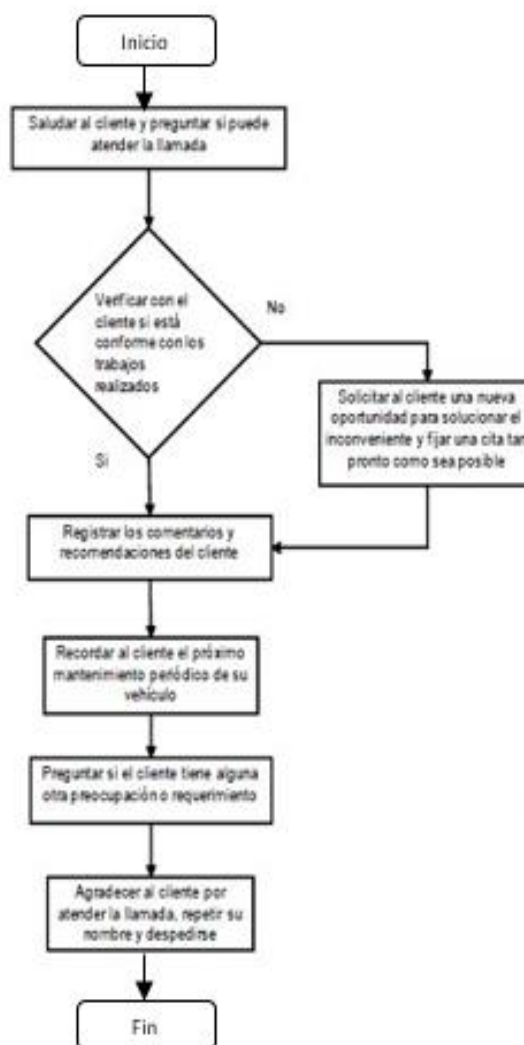
D1-AC-01 "Recepción de vehículo"

D1-T-01 "Revisión técnica de vehículo"

D1-T-02 "Revisión técnica de vehículo" (para entrega)

9. FLUJOGRAMAS

Diagrama de servicio postventa



10. DIAGRAMA DEL PROCESO

Proceso de seguimiento postventa

Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> •Asesor de servicio / Ventas 	<ul style="list-style-type: none"> •Datos de contacto del cliente •Encuesta de satisfacción al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> •Conocer la calidad de servicio y atención ofrecida sobre el vehículo del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> •Resultados de la encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> •Cliente / Gerente general de Rebuild Motors

11. FORMATOS DE DOCUMENTOS DE REGISTRO APLICABLES PARA CADA PROCESO

Anexo 6, Anexo 7 y Anexo 9.