



Conference: Congreso Interdisciplinario de Energías Renovables -
Mantenimiento Industrial - Mecatrónica e Informática

Booklets



RENIECYT

Registro Nacional de Instituciones y
Empresas Científicas y Tecnológicas

1702902

CONACYT

RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - E-Revistas - Google Scholar
DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID

Title: PRODUCTIVIDAD EN GARANTIAS

Author: Norma Alejandra, LEDESMA-URIBE

Editorial label ECORFAN: 607-8534
BCIERMMI Control Number: 2018-03
BCIERMMI Classification (2018): 251018-0301

Pages: 8

RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.

244 – 2 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.

Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic Republic
Spain	El Salvador	of Congo
Ecuador	Taiwan	Nicaragua
Peru	Paraguay	

ANTECEDENTES DEL PROYECTO

- La entrega de garantías a los clientes es una de las actividades que parecen no tener mucha relevancia, algunas organizaciones no brindan un servicio post-venta de calidad.
- Giro de la empresa: Refrigeración Comercial.
- Objetivo: Emplear eficacia, eficiencia y efectividad para la obtención de productividad en el proceso de garantías, contribuyendo al logro de atención al cliente final y reduciendo reclamos de los mismos.

PRODUCTIVIDAD EN GARANTÍAS

Importancia de contar con la información actualizada dentro de las organizaciones

- La información es uno de los activos más importantes dentro de la organización.
- Es por eso que los sistemas de bases de datos deben proporcionar la fiabilidad de la información almacenada.
- Una BD gestionada correctamente, da los resultados esperados

PRODUCTIVIDAD EN GARANTÍAS

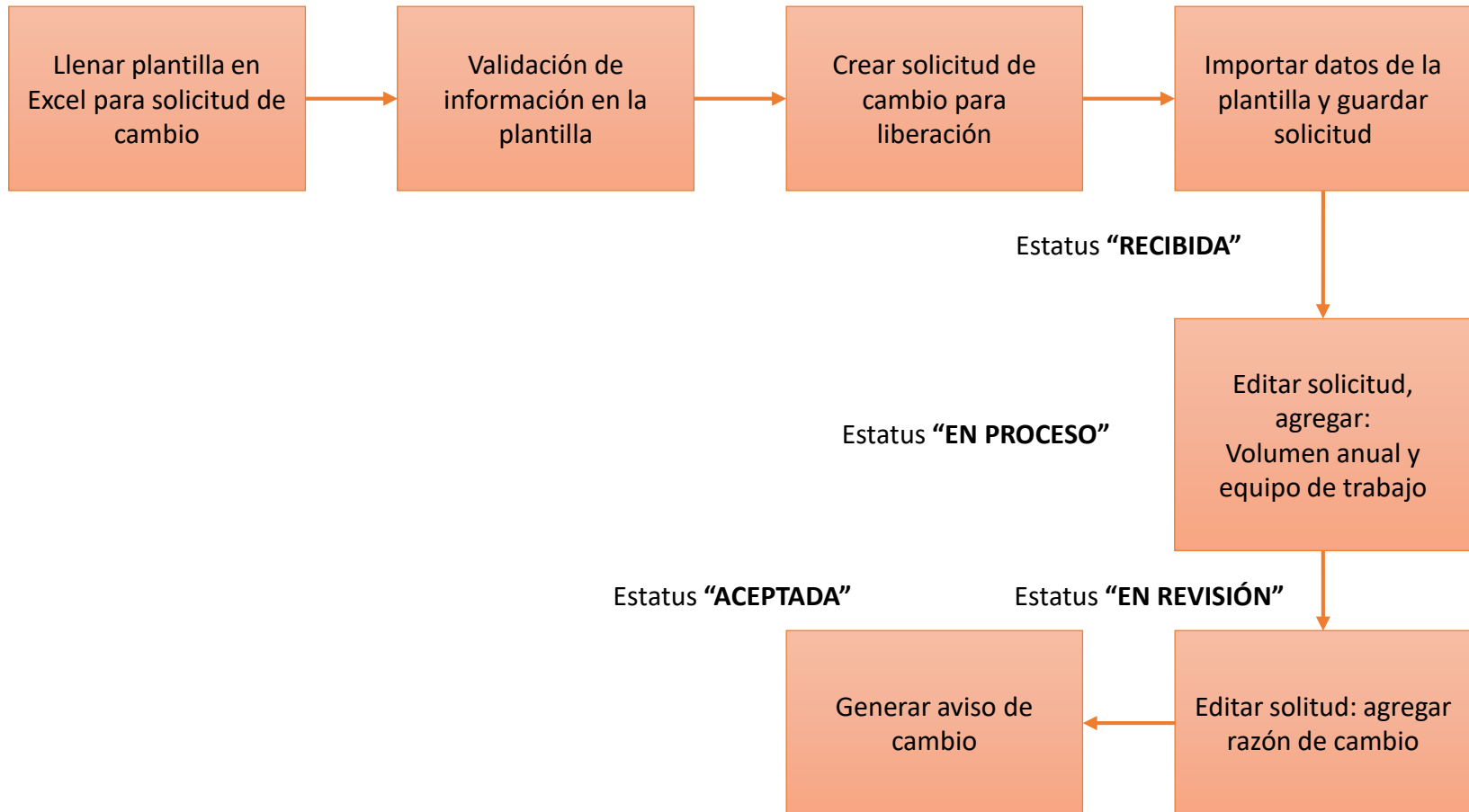


Figura 1. Diagrama de flujo para liberar una solicitud de cambio. Fuente: Elaboración Propia

PRODUCTIVIDAD EN GARANTÍAS

- Elementos del proyecto:

ERP

SAP

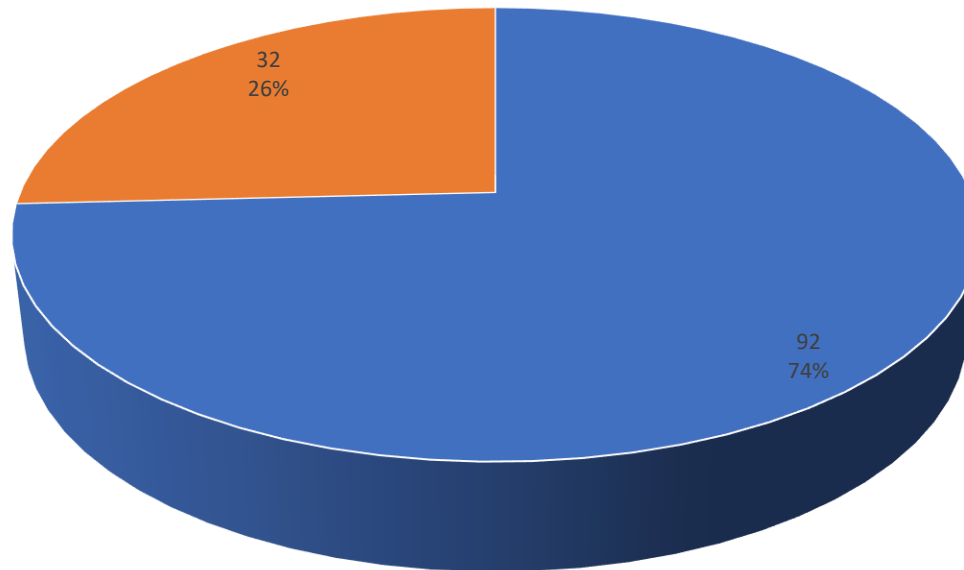
BOM. Una lista de materiales (Bill of Materials) define la estructura de un producto en términos de materiales. Esta estructura es un listado de materias primas, subconjuntos, conjuntos intermedios, subcomponentes, piezas y cantidades de cada una que sean necesarias para la fabricación de un producto final.

PRODUCTIVIDAD EN GARANTÍAS

No	Actividad	Responsable	Días
1	Definición de materiales refaccionables	Ingeniería	1 - 2
2	Generación de solicitud para liberación	Ingeniería técnica/ Refacciones/ Servicio al cliente	1
3	Asignación de validador	Ingeniería de Información	1
4	Validación de solicitud	Validador de ingeniería	1 - 30
5	Validación de información correcta	Ingeniería de información	1
6	Solicitud de alta de material	Ingeniería de información	1
7	Alta de material en el centro de garantías	Ingeniería de información	1 - 5
8	Generación de aviso para liberación	Ingeniería de información	1
9	Autorización de aviso	Diferentes áreas: Ingeniería del producto Ingeniería de refrigeración Costos	1 - 90
10	Fechas de desarrollo y planeación	Desarrollo de proveedores y planeación	1 - 60
11	Consolidación de aviso	Ingeniería de información	1
Días estimados			193

PRODUCTIVIDAD EN GARANTÍAS

RESULTADOS DEL PROYECTO



■ Tiempo de proceso de liberación antes del proyecto (días)

■ Tiempo de proceso de liberación actual (días)

PRODUCTIVIDAD EN GARANTÍAS

- CONCLUSIONES.

El análisis del flujo de procesos

El trabajo en equipo

La reducción de casi el 80% en tiempo traducido en
\$\$\$

REFERENCIAS

1. BD Dictionary. (13 de Febrero de 2018). Obtenido de <http://www.businessdictionary.com/definition/SAP.html>
2. Cabot, J. (13 de Febrero de 2018). *GESTION.ORG*. Obtenido de La importancia de tener un ERP: <https://www.gestion.org/economia-empresa/50668/la-importancia-de-tener-un-erp/>
3. Escobar Ovando, L. F. (22 de Febrero de 2017). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-las-bases-datos-nivel-empresarial/>
4. JGA Marketing. (18 de Febrero de 2018). *Effectiveness and efficiency in business*. Obtenido de <https://jgemarketing.com/difference-effectiveness-efficiency-business/>
5. Lotich, P. (29 de Junio de 2016). *THE THRIVING SMALL BUSINESS*. Obtenido de 5 Examples of a Customer Guarantee: <https://thethrivingsmallbusiness.com/customer-service-guarantee-examples/>
6. M. Rozenstein, M. (16 de Febrero de 2018). *Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM*. Obtenido de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/18335/16480>
7. Quintana Zabala, R. (03 de Marzo de 2017). *Gestiopolis*. Obtenido de Bases de datos y su importancia dentro de una Organización: <https://www.gestiopolis.com/bases-datos-importancia-dentro-una-organizacion/>
8. Riquelme, M. (17 de Febrero de 2018). *Web y empresas*. Obtenido de Diferencia entre eficacia y eficiencia: <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>
9. Rouse, M. (14 de Febrero de 2017). *TechTarget*. Obtenido de <http://searchsap.techtarget.com/definition/SAP>
10. SPCGroup. (21 de Febrero de 2018). *SPC Consulting Group*. Obtenido de Bill of Materials BOM: <https://spcgroup.com.mx/bom/>
11. Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente*. Minneapolis, Minnesota: Best Sellers Publishing.



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)