

INDICE GENERAL

Capítulo I: INTRODUCCION Y OBJETIVOS	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Antecedentes de la empresa.....	1
1.3 Formulación del problema.....	3
1.4 Justificación del puesto de trabajo.....	4
1.5 Caracterización del puesto de trabajo.....	6
1.6 Objetivos.....	7
1.6.1. Objetivo Principal.....	7
1.6.2. Objetivos Específicos.....	7
1.7 Alcance.....	7
1.7.1 Alcance temporal.....	7
1.7.1 Alcance geográfico.....	8
1.7.1 Alcance temático.....	8
1.8 Metodología.....	8
1.9. Cronograma.....	12
 Capítulo II: MARCO TEÓRICO	 13
2.1 Calidad.....	13
2.2 Gestión de calidad.....	14
2.2.1 Sistemas de Gestión de Calidad.....	15
2.3 Normalización.....	16
2.4 Familia de normas ISO 9000.....	17
2.5 Norma ISO 9001.....	18
2.6 Auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad.....	24
2.6.1 Tipos de auditoría.....	24
2.6.2 Principios de la de auditoría.....	25
2.6.3 Objetivos de la auditoría.....	25
2.7 Unidades Estratégicas de Negocios.....	25
 Capítulo III: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	 27
3.1 Servicio Call Center y Telefonías.....	27
3.1.1 Características tecnológicas del Call Center.....	28
3.1.2 Características técnicas.....	29
3.2 Data Center.....	30
3.3 Asistencia al viajero.....	30
3.4. Redes.....	30
3.4.1. Asistencia Vehicular a clientes registrados por clientes.....	31
3.4.2. Asistencia Vehicular Pre-pago Abierta.....	32
3.4.3. Asistencia Domiciliaria Abierta.....	33
3.4.4. Proyecto “Programa Promoción de la Salud”.....	34

Capítulo IV: DIAGNOSTICO DEL ACTUAL SIATEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	36
4.1 Introducción.....	36
4.2 Identificación de líneas de negocios actuales.....	36
4.3 Diagnóstico del estado actual del SGC.....	40
4.4 Diagnóstico y diseño de la estructura organizacional.....	44
Capítulo V: MEJORA SIATEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	47
5.1 Introducción.....	47
5.2 Diagnóstico y diseño del Mapa de procesos.....	47
5.3 Revisión y actualización del Manuales de Funciones.....	52
5.4 Revisión de la documentación requerida por la Norma ISO 9001:2000.....	56
5.5 Elaboración de los Procedimientos principales y de apoyo.....	59
5.6 Capacitaciones al personal.....	67
5.7 Coordinación para la realización de Auditorías.....	71
Capítulo VI: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	76
6.1 Objetivo.....	76
6.2 Metodología.....	76
6.2.1 Evaluación de la satisfacción de clientes corporativos de Asistencia.....	78
6.2.2 Evaluación de la satisfacción de usuarios de Asistencia.....	78
6.2.3 Evaluación de la satisfacción de clientes corporativos de Call Center.....	79
6.2.4 Evaluación de la satisfacción de usuarios de Call Center cobranzas.....	80
6.2.5 Evaluación de la satisfacción de usuarios de Call Center Aten. al cliente.....	81
6.2.6 Evaluación de la satisfacción de intermediarios de Asistencia al viajero.....	81
6.3 Resultados.....	82
6.3.1 Usuarios Telecobranzas.....	83
6.3.2 Asistencias técnicas.....	85
6.3.3 Asistencia al viajero.....	87
6.4 Acciones planteadas.....	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES	91
BIBLIOGRAFIA Y SITIOS WEB	94