



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

PROYECTO DE MEJORA SUSTANTIVA
DE ACTIVIDADES OPERACIONALES

T R A B A J O P R O F E S I O N A L
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
P R E S E N T A :
R I C A R D O T É L L E Z C A M P I

ASESOR: C.P. PEDRO ACEVEDO ROMERO

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MÉXICO. 2009



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

A la Universidad Nacional Autónoma de México:

Serian pocas las palabras que podría plasmar para reconocer a la Universidad Nacional Autónoma de México la oportunidad que se me concedió para cursar mi carrera, abriéndoseme así una oportunidad de vida digna, ya que siendo una de las mejores universidades a nivel mundial tuve la fortuna de pertenecer a ella.

A la Facultad de Estudios Superiores Cuaututlan:

Al pertenecer a esta facultad me enseñó dar la verdadera importancia a mis estudios, a creer que solo y con base en mis estudios podría salir adelante, pero sobre todo a ser amigo y compañero.

A mis maestros;

Que por este conducto me permito agradecer ya que se empeñaron en inculcarme los deseos de estudiar con el objetivo de superarme y llega a ser un profesionista.

A los miembros del jurado;

Por su valiosos comentarios y correcciones. Por su tiempo y dedicación para la evaluación del presente trabajo.

A mis padres por que me enseñaron el camino del éxito, ya que el siguiente trabajo no hubiera sido posible sin la inestimable ayuda y colaboración de ellos.

También quiero agradecer a todas aquellas personas que han colaborado y me han apoyado para poder llevar a cabo este proyecto a mis amigos y a ella.

INDICE GENERAL

Capitulo 1.- Introducción

- 1.1. Historia
 - 1.1.1. Unifin
 - 1.1.2. Administración de Flotillas
- 1.2. Organización anterior
- 1.3. Organización actual
- 1.4. Organización futura

Capitulo 2.- Descripción del desempeño profesional

- 2.1. Administración de flotillas.
 - 2.1.1. Adquisición de parque vehicular.
 - 2.1.2. Administrador de cuenta.
 - 2.1.2.1. Objetivo
 - 2.1.2.2. Funciones
 - 2.1.3. Procesos del administrador de cuenta
 - 2.1.3.1 Proceso general de la administración de flotilla.
 - 2.1.3.2 Procesos con proveedores
 - 2.1.3.3. Procesos con cliente
 - 2.1.3.4. Relaciones publicas del administrador de cuenta
 - 2.1.3.5. Cuentas por cobrar.
 - 2.1.3.6. Información periódica. (Reportes)
 - 2.1.3.6.1. Soflot

2.2. Manual de procedimientos.

2.2.1. Creación.

2.2.2. Estructura básica.

2.2.3. Manual de procedimientos

2.3.1. Presentación a los usuarios.

Capítulo 3.- Análisis y discusión, el manual de procedimientos para la mejora sustantiva de actividades.

3.1. Organización estructural

3.2. Funciones del administrador

3.3. Mejoras administrativas

Capítulo 4.- Recomendaciones

Capítulo 5.- Conclusión

Anexo 1.-Políticas internas de Nokia Siemens Networks

Capítulo 1.- Introducción

En el siguiente trabajo consiste en la elaboración, implantación y desarrollo de un sistema administrativo en el ámbito empresarial, además de objetivos estratégicos para la mejorar de la calidad y la eficiencia de los servicios que se presta por concepto de Administración de Flotillas.

Principalmente el trabajo realizado se pretende detallar como se pudo lograr la mejora de la calidad en el servicio logrando entre otras cosas lo siguiente:

- Mejora de los tiempos
- Atención centrada en el usuario
- Aumentar la eficiencia de los procedimientos
- Descripción de las funciones necesarias para el ejercicio del puesto de trabajo
- Planeación de una gestión integral del servicio, incluyendo propuestas de mejora

La finalidad del presente trabajo consiste en el análisis y desarrollo de la forma en que un procedimiento estructurado correctamente puede reducir los errores y aumentando la calidad en el servicio.

Se explicara la situación actual y futura de la empresa, como se han ido modificando ciertos procesos los cuales podrían ser pequeños, sin mucha importancia, pero han sido tan importantes para la empresa debido a que han permitido el aumento del volumen y eficacia de las operaciones.

Todo esto nos lleva a un resultado favorable, tanto como para administración de flotillas, así como para sus clientes en general, en pocas palabras es para el beneficio de los dos.

A continuación se describen los cambios y funciones realizadas para la empresa Administración de Flotillas S.A.de C.V. el cual comprende un periodo mayo a 1 año.

1.1. Historia

1.1.1. Unifin

Su constitución y denominación social en un inicio fue Arrendadora Axis S.A. de C.V. es una sociedad mexicana legalmente constituida hace 14 años. Cambió su razón social a Arrendadora Unifin, S.A. de C.V., el 26 de Septiembre de 1996.

Unifin ha modificado sus estatutos sociales para quedar organizada como una sociedad financiera de objeto múltiple (SOFOM), entidad no regulada (ENR) mediante resolución de la asamblea general extraordinaria de accionistas de Unifin celebrada el 27 de Septiembre de 2006. Se estableció Unifin Financiera, S.A. de C.V. SOFOM ENR ante el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil 171,300, el 08 de mayo del 2007.

Su objeto social o sus fundamentos para su creación fueron los siguientes:

- a) Adquirir y enajenar por cualquier título permitido por la Ley, ya sea por cuenta propia o ajena, toda clase de bienes muebles e inmuebles;
- b) Dar o tomar en arrendamiento toda clase de bienes muebles e inmuebles;
- c) Contratar al personal necesario para el cumplimiento de los fines sociales y delegar en una o varias personas el cumplimiento de mandatos, comisiones, servicios y demás actividades propias de su objeto;
- d) Participar o formar parte de otras sociedades o asociaciones civiles o mercantiles, formando parte de ellas desde el momento de su constitución o en cualquier fecha posterior;

- e) Avalar o garantizar en cualquier otra forma obligaciones propias o a cargo e terceros que sean accionistas de la sociedad o de los que la sociedad sea socio o accionista;
- f) Prestar toda clase de servicios de asesoría en materia administrativa, comercial o financiera;
- g) Actuar como agente, comisionista mediador o representante de toda clase de sociedades a asociaciones civiles y mercantiles, nacionales o extranjeras;
- h) Poseer, adquirir o explotar toda clase de derechos de propiedad intelectual o industrial, incluyendo marcas, patentes y derechos de autor;
- i) Administrar los bienes muebles o inmuebles que sean necesarios o convenientes para el desarrollo de los fines sociales; y
- j) En general, celebrar cualquier acto civil o mercantil que le sea permitido por la Ley.
- k) Obtener y / o conceder préstamos, garantizar obligaciones propias o de terceros mediante fianzas, hipotecas, prendas, avales, obligaciones solidarias, fideicomisos, cesión de derechos o cualesquiera otras garantías y suscribir, aceptar, endosar, avalar, enajenar y, en general, negociar con toda clase de títulos de crédito y valores.

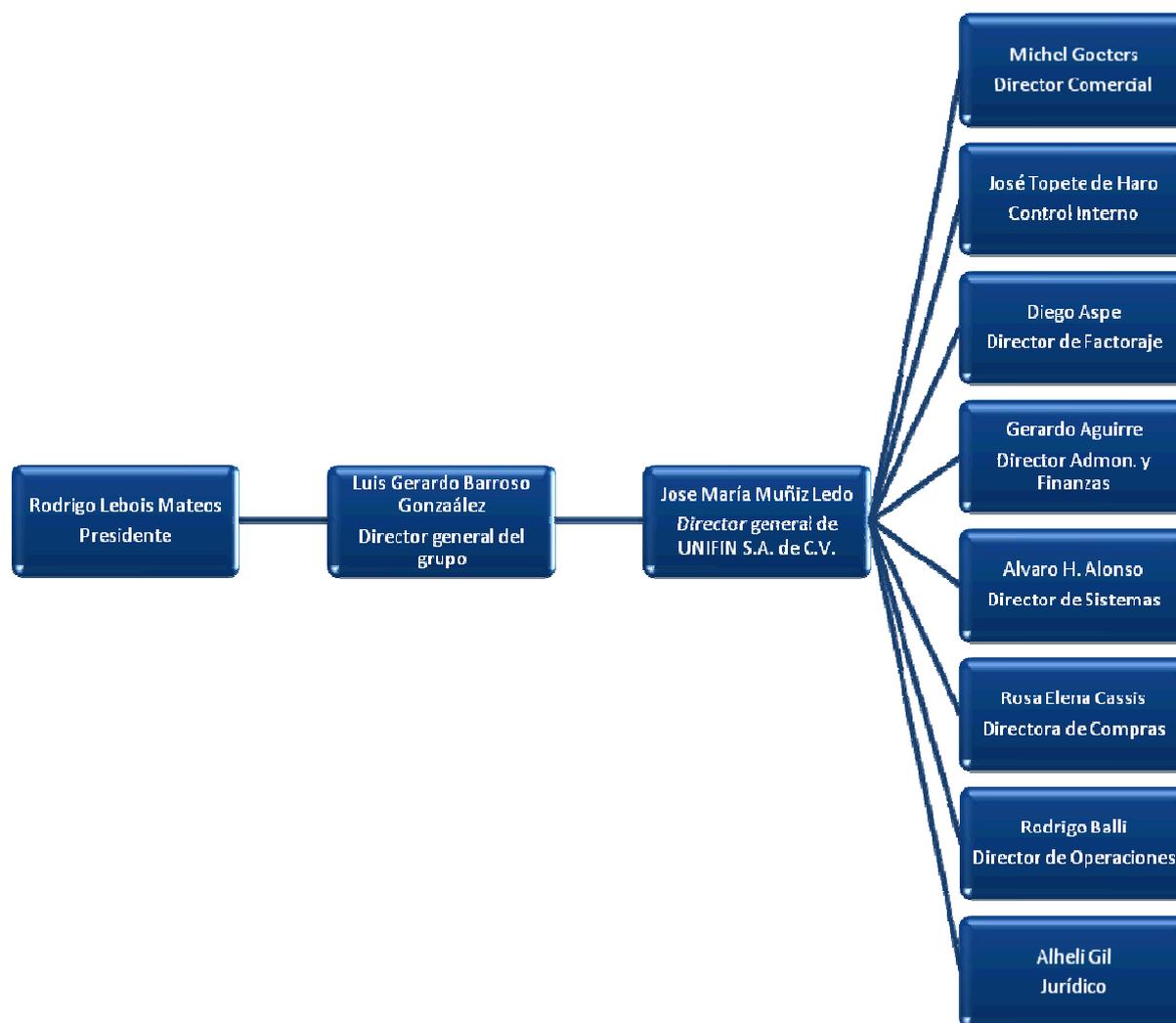
Durante su historia la actividad preponderante se ha sustentado en el otorgamiento de financiamientos bajo la modalidad de ARRENDAMIENTO PURO, siendo hasta finales de 2006 donde se convierte en una SOFOM permitiendo el otorgamiento de otros tipos de financiamientos.

Durante los primeros tres años de operación, Unifin Financiera otorgó en arrendamiento una diversidad de bienes muebles, tales como equipo de cómputo, maquinaria, automóviles, equipos de comunicación, etc.

A pesar del crecimiento sano y sostenido que UNIFIN ha alcanzado en los últimos años, su principal estrategia continúa siendo incrementar su participación de mercado a través de: Promoción con clientes referenciados de Agencias Automotrices, Promoción Directa Menudeo con personas físicas y morales, Promoción Directa Corporativa, así como, Eventos Promocionales, Eventos de Casa y el cuidado y mantenimiento de la base de Clientes Actuales.

Independientemente del Área de Promoción, la Compañía cuenta con todo el soporte de diferentes áreas administrativas y de operación que sustentan el control, análisis y sanidad de la Empresa, tales como: Mesas de Control, Crédito, Cobranza, Legal, Auditoría Interna, Tesorería, Sistemas, Contabilidad, Seguros, Gestoría, Call Center, etc.

El organigrama de la Empresa se encuentra de la siguiente manera:



Unifin realiza operaciones de arrendamiento puro a particulares y a empresas, conformando su cartera con automóviles nuevos y otros activos. El negocio se ha desarrollado dentro de un nicho de mercado que brinda un potencial de permanencia y crecimiento dentro del sector. Por otro lado, el producto que se ofrece permite manejar una gama de alternativas atractivas e interesantes para el mercado. La fortaleza principal es el conocimiento del mercado nacional de venta de autos, así como una ágil capacidad de respuesta a sus solicitantes. En adición, cuenta con la experiencia e infraestructura suficiente para realizar la cobranza a sus clientes, motivo por el cual presenta un bajo índice de cartera vencida. También se cuenta con la suficiente capacidad para poder comercializar en forma ágil cualquier entrega, a través de los distribuidores que conforman nuestra gama de proveedores. Asimismo, Unifin ofrece otros servicios alrededor de los arrendamientos de autos que permiten ofrecer un servicio integral al cliente que ninguna otra Arrendadora ofrece en México. Estos servicios consisten en controlar la cobranza de seguros para sus autos, gestoría para la obtención de placas y pago de tenencia, servicio de taller, tanto mecánico como de hojalatería y pintura, servicio de administración de flotillas con características técnicas de vanguardia para que todos los usuarios sepan día a día cual es el estatus de su automóvil, la venta de contado de automóviles; adicionalmente, en caso de que así lo requiera el cliente, tenemos la ventaja de conocer el inventario de unidades de todas las agencias con quienes se mantiene relación, facilitando así la localización del auto con las características específicas que el cliente desea.

Así mismo se ofrecen otros servicios de factoraje y fianzas a nuestros clientes como:

GESTORIA

BROKER FIANZAS

ADMINISTRACIÓN DE FLOTILLAS

RELACIÓN CON PLANTAS Y AGENCIAS AUTOMOTRICES

TALLERES HOJALATERIA Y PINTURA

FINANCIAMIENTO LEASING

BROKER SEGUROS

FACTORAJE

Dado el giro de la Arrendadora, Unifin no está sujeta a una ciclicidad por el tipo de producto o por cambio de modelos en los automóviles, sin embargo, existen épocas como en cualquier negocio comercial (periodos vacacionales) donde el proceso de cotización para arrendamiento de vehículos disminuye. Dado el objetivo social y operativo de la Empresa, las fuentes de fondeo que obtenemos son aplicadas exclusivamente para la compra de los diferentes activos que se otorgan en arrendamiento a nuestros clientes. De requerirse algún tipo específico de financiamiento para alguna necesidad de la empresa fuera de la arriba citada, este crédito se manejaría de manera independiente

La Empresa cuenta con un departamento de promoción propio, que da servicio de diferentes formas, como son:

- a) Contacto directo con clientes repetitivos: Constantemente nuestros promotores están en contacto con los clientes que ha tenido la Compañía desde su inicio, logrando tener un buen número de clientes que decide seguir contratando nuestros servicios.
- b) Clientes recomendados: Una de las formas de promoción para este tipo de servicios y productos es el de persona a persona, obteniendo también un buen número de clientes por recomendaciones directas.
- c) Distribuidores de autos: La relación que se mantiene con más de 50 agencias de autos, nos permite que los vendedores de dichas agencias ofrezcan nuestro producto a sus clientes; así mismo, nuestro departamento de promoción mantiene comunicación constante con los vendedores de las agencias.
- d) Bases de datos de diferentes organizaciones: Son bases de datos que se obtienen en eventos que se patrocinan, así como de instituciones o grupos que nos las facilitan. Por ejemplo, listas de médicos de hospitales, de Cámaras de Comercio, de Sociedades de Ex alumnos, etc. Estas bases se utilizan para ponerse en contacto directo con los representantes o ejecutivos de las empresas, o bien, para realizar mailing.

- e) Eventos promocionales: En ocasiones se patrocinan eventos que se considera pueden tener resultados para la promoción de acuerdo al nicho de mercado que se está atacando, como pueden ser: Torneos de Golf, Exposiciones, etc.

Los canales de distribución tienen como objetivo una constante búsqueda de nuevos clientes. C. Patentes, Licencias, Marcas y Otros Contratos A la fecha del presente, La Compañía tiene ya registrada la marca “Unifin”.

Su estructura corporativa se compone de la siguiente manera;



1.1.2 Administración de Flotillas S.A. de C.V.

Partiendo de la descripción anterior se desprende Administración de Flotillas S.A. de C.V., empresa para la cual trabajo.

Administración de flotillas es una empresa que se desprendió de otra empresa denominada SAFE, denominada así por sus siglas Sistema de Administración de Flotillas Empresariales. Esta empresa se dedica a la administración de la flotilla vehicular de TELMEX para lo cual tiene centros operativos ubicados en puntos estratégicos para realizar el mayor control efectivo de las unidades.

Teniendo una estructura básica de talleres y personal en diferentes partes del territorio nacional, se decidió crear una nueva empresa con la cual se pretendió administrar las flotillas de empresas privadas. Con esta idea se crea la empresa que ahora se llama Administración de Flotillas, trabajando las dos empresas en administrar flotillas.

Administración de Flotillas se creó con la tarea primordial de administrar todos los servicios requeridos por las flotillas de sus clientes como por ejemplo;

1. Servicios preventivos
2. Servicios correctivos
3. Verificaciones
4. Gestoría
5. Seguimiento de siniestros
6. Hojalatería y pintura
7. Servicios de traslados

Administración de Flotillas con un respaldo por un corporativo tan grande como UNIFIN no se le hizo difícil conseguir cuentas teniendo en sus inicios la flotilla de Casas Ara, Devlin y Red Bull.

Al principio de la administración de esta nueva compañía se tuvieron problemas con estas cuentas ya que no se tenían un soporte bien definido de la estructura de la empresa ya que solo constaba de dos personas una que se encargaba de la promoción y otra la cual se encargaba de realizar los servicios y facturar. Se pretendió usar la misma estructura que ya se tenía de SAFE, pero ya que en los centros operativos de TELMEX los talleres eran especialistas en vehículo económicos como Chevy, Tsuru, Pointer, etc., se tuvieron problemas. Dando esto origen a problemas con las reparaciones de otro tipo de vehículos, por ejemplo con vehículos de Red Bull los cuales la mayoría de su flotilla eran vehículos Mini Cooper.

Con este tipo de problemas el corporativo los relego recortando el presupuesto dado a la empresa, ya que se perdieron las cuentas de Casas Ara y Devlin. Teniendo estos problemas la nueva empresa se vio en la necesidad de cambiar de oficinas ya que fue relegada por el mismo corporativo a un centro TELMEX. Viendo los problemas que se tenían se dieron a la tarea de realizar una búsqueda de talleres donde se encontraban principalmente los vehículos de Red Bull haciendo acuerdos de palabra con los talleres para realizar los servicios de Red Bull.

Posteriormente UNIFIN logro arrendar y vender la administración de un gran parque vehicular a una financiera llamada Finsol. Logrando con esto una gran expectativa en la nueva empresa recién iniciada, se podría decir que era la prueba de fuego. Teniendo la experiencia de las cuentas perdidas se contrataron a dos personas más para tener un control efectivo. Logrando así mantener un buen control vehicular.

La cual pudo conservar la cuenta de Red Bull y manejar correctamente la nueva cuenta que consistía en aproximadamente 600 vehículos. Teniendo estabilidad la empresa se dio la tarea de seguir promocionando, logrando así la incorporación de empresas con un pequeño parque vehicular. Logrando una permanencia en el mercado y maximizando su eficacia tanto económica como de satisfacción del cliente.

Todo este proceso se realizo sobre la marcha por lo tanto la empresa no contaba con procedimientos establecidos ni estructura definida. Pero se logro una operación consistente y uniforme, La cual sería rebasada posteriormente.

Al poco tiempo se logro captar la cuenta de Nokia Siemens Network, con la cual me emplearon para administrar la cuenta. Además con el ingreso de esta empresa se incluyo la figura de personal inplant, ya que se tenía que tener una persona desde el interior de Nokia Siemens Networks para coordinar los servicios al administrador de cuenta.

1.2. Organización anterior

La forma de trabajo de la empresa era muy rudimentaria ya que sus actividades, procesos, métodos de facturación, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, etc. se hacían sobre la marcha sin ninguna capacitación o estructura administrativa, todo recaía sobre experiencia del Jefe del departamento, el cual aplicaba su experiencia en las tareas cotidianas. La empresa no tenía definido ni un organigrama que representara las responsabilidades o la línea de mando en la empresa.

La forma de cobro a los clientes era tan rudimentaria que el Jefe de departamento realizaba llamadas a las personas encargadas de los pagos pidiéndoles su pago como favor personal, lo cual representa una seria deficiencia en el cobro ya que muchas veces no se realizan a tiempo.

En las cuentas por pagar el pago era deficiente ya que con ningún taller se tenía una línea de crédito por lo cual si no se realizaba el pago del servicio al terminar la reparación los talleres o agencias no liberaban el vehículo, ocasionando dificultades cuando la empresa no contaba con la suficiente liquidez para solventar estos costos.

En el análisis de las cotizaciones antes del envío del presupuesto al cliente las negocia directamente el administrador de cuenta con el taller no teniendo una tarifa fija por cada servicio como sería lo más adecuado.

En resumen la mayoría de las tareas tenían que ser realizadas por el administrador de cuenta, ya que como no se contaba con un personal para las diferentes tareas que se tenían y el único que tenían conocimiento de los servicios realizados por compañía era el administrador de cuenta, el era encargado diversas tareas. Las cuales explicare de forma amplia más adelante en la descripción de funciones del administrador.

Uno de los principales riesgos de los administradores de cuenta y se presentaba día a día es la forma de pago a los talleres y agencia. Todo esto debido a que el administrador de cuenta muchas veces al solicitar el cheque lo expiden al portador para depositar en efectivo y poder liberar la unidad el mismo día. Entonces tienes que ir al banco con cantidades a veces muy grandes si se te juntan servicios de diversos lugares, con lo cual corres un riesgo grande al ir al banco a depositar a la cuenta del taller.

Se tenían grandes problemas al facturar ya que por error humano o redondeo de los precios por la computadora no coincidían con los montos autorizados por el cliente dado origen a refacturaciones, lo cual repercutía en pérdida de tiempo, gastos innecesarios y mayor tardanza en los pagos del cliente.

1.3. Organización actual

La empresa en si solo cuenta con dos departamentos ya que el departamento de Recursos Humanos y Contabilidad son los departamentos existentes de la empresa SAFE, la cual es del grupo financiero Unifin.

Los dos departamentos de Administración de Flotillas son:

Sistemas: El cual se encarga de subir la información al sitio web de la empresa elaborados por el administrador de cuenta a la página de internet de la empresa, para que así los clientes puedan verificar los servicios que se realizan día a día. Además de dar soporte técnico al equipo de computo.

Flotillas: se encarga de realizar la tarea sustantiva de la empresa, la cual consiste en ofrecer los diversos servicios administrativos y de mantenimiento de las flotillas a su cargo.

Actualmente se han ido modificando los procesos internos lentamente ya que por el mismo crecimiento de la empresa lo ha requerido para dar los tiempos de respuesta de acuerdo con el cliente y sus necesidades.

Para resolver los problemas mencionados con anterioridad se han ido modificando algunos aspectos sustanciales de las tareas cotidianas. Se pueden mencionar que la misma operación ha crecido en volumen como en calidad, tanto como en personal.

Se modifico el esquema de pagos los cuales la mayoría ya no se hacen por medio de expedición de cheques, ahora normalmente y dependiendo de la cantidad de pagos se hacen por transferencia electrónica. Esto lo menciono ya que toda persona debe contar con seguridad al realizar el trabajo y sin contratiempos. Esto también se implemento por la pérdida de tiempo que se ha daba, sobre todo en días de quincena, al depositar los cheques en los bancos.

Una mejora en los procesos internos se dio al unificar 3 formatos que existían los cuales se muestran a continuación:

Los tres formatos anteriores se lograron unificar y personalizar por cliente para un mejor control interno con el siguiente:



ADMINISTRACIÓN DE FLOTILLAS S.A. DE C.V.

ORDEN DE PAGO



EMPRESA: NOKIA SIEMENS NETWORKS S.A. DE C.V.		FOLIO <input type="text"/>	
GUILLERMO GONZALEZ CAMARENA No. 1200-15 COL. CENTRO DE SANTA FE C.P. 01210 MEXICO DISTRITO FEDERAL		FECHA	
RFC. NSN000704SY3		11-nov-08	

TALLER: TAGHSA S.A. DE C.V.	MARCA: HONDA	CHEQUE POR
RFC: TAG910723DQ5	SUBMARCA: CRV	TOTAL: \$1,282.25
DIRECCION: ONCE DE ABRIL 354 COL ESCARDON DEL MIGUEL HIDALGO CP 11111	PLACA: 527MV	COSTO PUBLICO
TEL: 52763300	MODELO: 2005	TOTAL \$1,795.15
CONTACTO: RODRIGO MARTINEZ	KMS: 72562	PORCENTAJE
	LOCALIDAD: SANTA FE	TOTAL 40%
		UTILIDAD
		TOTAL \$512.90

CUENTA	
TITULAR	
NUMERO	
BANCO	
REFERENCIA	
CLAVE	

SERVICIO A REALIZAR	SUBTOTAL COSTO	IVA COSTO	TOTAL COSTO	SUBTOTAL COSTO PUBLICO	IVA COSTO PUBLICO	TOTAL COSTO PUBLICO
CAMBIO DE BATERIA NUEVA LTH	\$1,115.00	\$167.25	\$1,282.25	\$1,561.00	\$234.15	\$1,795.15
TOTALES						
	\$1,115.00	\$167.25	\$1,282.25	\$1,561.00	\$234.15	\$1,795.15

Página 1

RESPONSABLE RICARDO TELLEZ CAMPI
AUTORIZÓ JUAN JOSE NAVARRO
AUTORIZÓ LUIS SLIM

OBSERVACIONES:

Figura 4.- Orden de pago, se reunieron los formatos 1, 2, 3, para crear solo un formato.

Este formato ayuda también al departamento de contabilidad, ya que en los servicios realizados en el interior de la república se hacía muy difícil la recolección de las facturas ya que muy pocas agencias las enviaban por la pérdida de tiempo. Con este nuevo formato se incluyeron nuevos datos en los cuales se describe el cliente, el contacto con el que se realizaba el servicio, registro federal de causantes, dirección del proveedor, datos bancarios del proveedor y mejoras en cuanto a la formulación de los datos.

Se realizo un acuerdo con diferentes clientes para que ellos manden primero una orden de compra con las cantidades, fechas y descripciones de los servicios para no cometer errores en la facturación de los servicios. Todo esto surgido de la forma de trabajo de Nokia Siemens Networks, ya que si la factura no viene tal cual la orden de compra no se realizara el pago correspondiente.

Con respecto a las cuentas por pagar se están tramitando actualmente con talleres y agencias el crédito a 30 días, cabe destacar que en la mayoría de los talleres no cuenta con la suficiente solvencia para otorgar un crédito de 30 días para la reparación de un vehículo, tomando esto en cuenta se ha logrado aumentar el plazo de crédito con algunos talleres, gracias a la confianza brindada por ellos a nuestra empresa.

Todos estos cambios se realizaron a partir de mi ingreso a la empresa ya que se podría decir que no venia viciado por los procesos que se daban continuamente dentro de la empresa.

1.4 Organización futura.

Con respecto al futuro de Administración de Flotillas es muy alentador ya que estoy haciendo una propuesta para la mejora estructural de la organización la cual esta en revisión para su aprobación.

A continuación se muestra un esbozo de la propuesta realizada por mí persona para la administración integral dentro de la empresa:

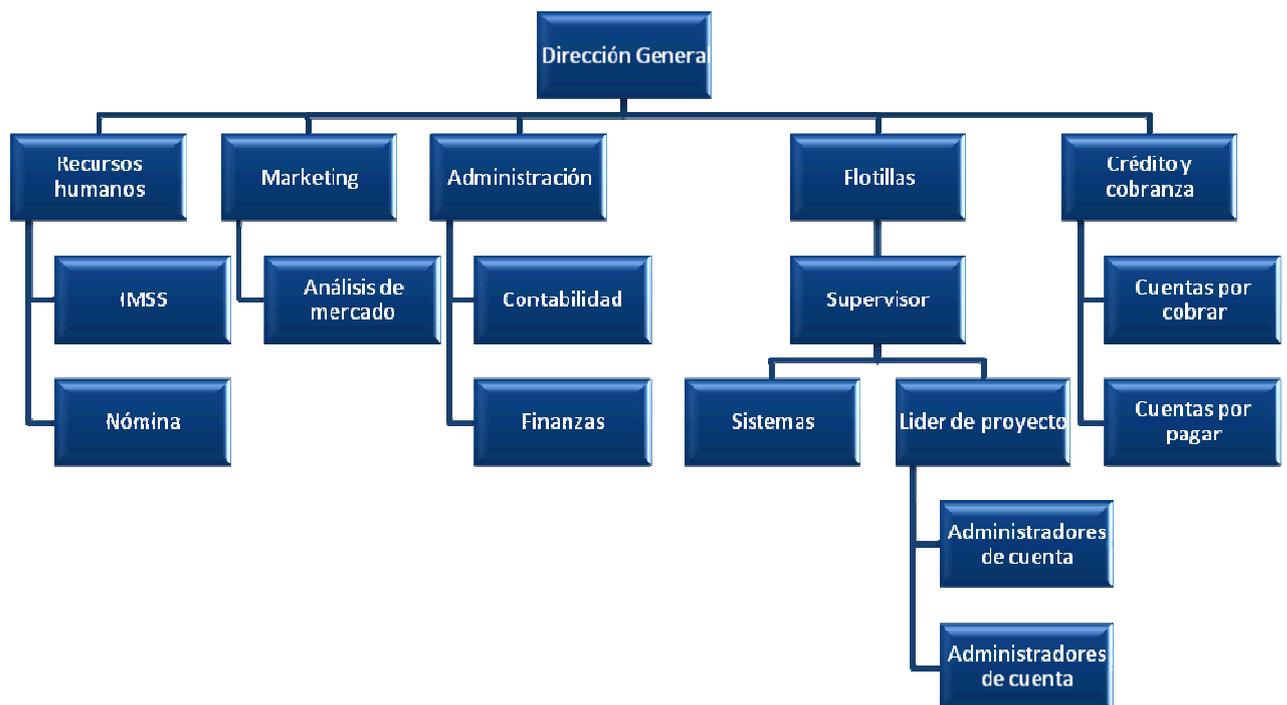
Proyecto de mejora

Estructura organizacional

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas.

En el siguiente documento se desarrollará un sistema de estructura organizacional por departamentalización de las actividades para desarrollar un sistema simple de organización para la mejora de la misma.

Se proponen una estructura básica con los siguientes departamentos:



Recursos humanos

Tendrá como objetivos mantener el registro e información sobre el personal, administrar el pago de las remuneraciones y el cumplimiento de las leyes sociales para el personal, además de establecer la representación de la empresa en lo referente a las relaciones contractuales del personal.

El Departamento de Recursos humanos tendrá a su cargo entre otras las siguientes funciones:

- a) Proponer las políticas generales de administración de los recursos humanos, teniendo en consideración las normas estatutarias pertinentes y los principios de administración de personal.
- b) Mantener actualizados la documentación y los registros con todos los antecedentes y la información referida al personal.
- c) Asesorar oportunamente al personal sobre todas las materias del derecho laboral y otras materias legislativas que lo afecten, manteniendo un archivo actualizado de estas disposiciones.
- d) Ejecutar y tramitar la incorporación, promoción, retiro o destinación del personal, como también lo relativo a licencias, permisos, asignaciones familiares y todo lo relacionado a solicitudes del personal.
- e) Preparar y actualizar los escalafones del personal, teniendo en consideración las normas estatutarias pertinentes y manteniendo al día los archivos correspondientes.
- f) Asegurar la operatividad de los trámites administrativos relacionados con licencias médicas, accidentes del trabajo, cargas familiares, asistencia, permisos y vacaciones y otros trámites y/o certificaciones que requiera el personal.
- g) Controlar la asistencia y los horarios de trabajo, sin perjuicio del control obligatorio que debe realizar cada Dirección.

h) Calcular, registrar y pagar las remuneraciones del personal.

Marketing:

Se ocupará de estudiar el mercado, la psicología de los clientes reales y potenciales, los nichos de mercado, la situación de la oferta y la demanda, así como los flujos económicos y las tendencias sociales e industriales que afecten de manera directa o indirecta a la comercialización de sus productos y/o servicios. El departamento de marketing asesorará sobre cómo presentar y orientar los argumentos comerciales para la venta del producto y de la empresa, así como establecer y fijar lo precios de mercado.

El Departamento de Marketing tendrá a su cargo entre otras las siguientes funciones:

- a) Investigación de mercado.
- b) Analizar la empresa.
- c) Fijación de precio en el servicio.
- d) Investigación y desarrollo.
- e) Elección de las estrategias de comunicación.
- f) Relaciones públicas.
- g) Propaganda y publicidad

Administración.

La función de administración consiste en cumplir con el proceso de registrar, clasificar y resumir todas las operaciones o transacciones monetarias que se presentan día a día en la empresa, esto con el fin de cumplir los estatutos legales que rigen a la organización así como para la oportuna toma de decisiones.

El Departamento de Administración tendrá a su cargo entre otras las siguientes funciones:

- a) Contabilidad general
- b) Contabilidad de costos

c) Pronósticos y previsiones

d) Inversiones

e) Presupuestos

Crédito y cobranza

La función de crédito cobranza se basa en cumplir con los tiempos que tiene la empresa para cobrar y pagar las cantidades monetarias para su desempeño.

El departamento de crédito y cobranza tendrá a su cargo entre otras funciones:

a) Controlar el flujo de efectivo en la empresa

b) Cuentas por cobrar

c) Cuentas por pagar

En este departamento su función principal sería retrasar todas las salidas de dinero y anticipar toda entrada de dinero.

Flotillas

Debido a que este departamento influye en demasía el proceso administrativo de acuerdo al cliente se propone crear un líder de proyecto de acuerdo a la empresa. Con el siguiente proceso administrativo.



Una vez estructurada la esencia de la empresa se debe proseguir con la delimitación de funciones entre los diferentes departamentos de la empresa. Para definir áreas de oportunidad, responsabilidades, líneas de mando y hasta cuando termina el trabajo de cada

quien. Todo esto con el fin de formar una estructura delimitada y eliminar lagunas de funciones.

Se propone estructurar las formas y medios de comunicación internas. Con respecto a esto se propone:

Controles y comunicación interna

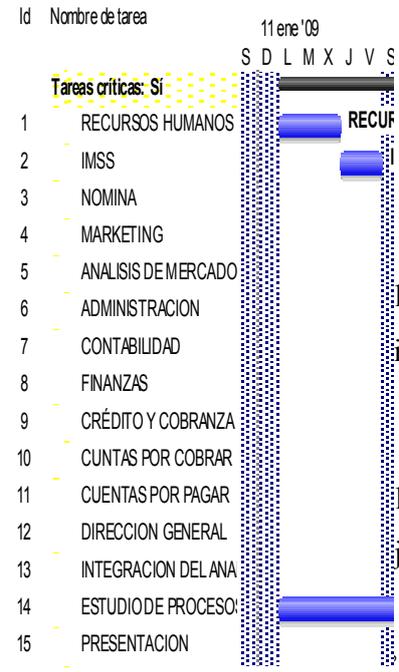
Se propone crear un Sistema de Información Gerencial, el cual consiste en un sistema integrado usuario-máquina-supervisor, el cual implica que algunas tareas son mejor realizadas por el hombre, mientras que otras son muy bien hechas por la máquina, para proveer información que apoye las operaciones del administrador. El sistema contendrá, modelos para el análisis, la planificación, el control y la toma de decisiones para el supervisor, además de bases de datos para tener un registro detallado de los procesos.

El valor de la información proporcionada por el usuario-sistema-supervisor, debe cumplir con los siguientes tres supuestos básicos:

- Real: Sean un fiel reflejo de la realidad.
- Oportuna: Para lograr un control eficaz, las medidas correctivas en caso de ser necesarias, deben aplicarse a tiempo, antes de que se presente una gran desviación.
- Cuantitativa y cualitativa: Para que tomen decisiones acertadas y oportunas si no disponen de información suficiente, pero tampoco deben verse desbordados por información irrelevante e inútil, pues esta puede llevar a una inacción o decisiones desacertadas.

Se creará un control empresarial el cual concentrará todos los controles administrativos de la compañía y sus interrelaciones en los procesos.

Este sistema poseería varias funciones tales como:



los esfuerzos de las diferentes partes de la organización, incluyendo un análisis de los sistemas de información para que se lleve a cabo la integración de

la obtención de los objetivos de la organización, lo cual se puede lograr a través de la ejecución de objetivos estratégicos, que arrastrarían todas las demás metas.

el sistema debe proporcionar retroalimentación para la identificación de problemas. En este sentido se requiere una operación continua de los sistemas de información.

En el análisis de la empresa por departamento se propusieron los siguientes tiempos y respuestas:

Figura 5.- Análisis de tiempos de respuesta.

II. Descripción del desempeño profesional

2.1. Administración de Flotillas.

Administración de flotillas es:

Es el control efectivo vehículo por vehículo en todos sus aspectos inherentes a su posesión.

2.1.1. Adquisición del parque vehicular

Una vez realizada las negociaciones, Administración de Flotillas realiza un contrato en el cual especifica el tiempo de duración de la operación, los derechos y obligaciones tanto del contratista como del subcontratista, en el se establece el objeto y finalidad del servicio.

A continuación se anexa el contrato utilizado por Administración de Flotillas S.A. de C.V.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA PERSONA JURIDICA COLECTIVA DENOMINADA REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL _____, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “CONTRATANTE” Y POR LA OTRA PARTE ADMINISTRACIÓN DE FLOTILLAS, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. LUIS SLIM SAYEG, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARA “PRESTADOR”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAÚSULAS:

DECLARACIONES:

I.-EL APODERADO LEGAL DEL “CONTRATANTE” DECLARA QUE:

a).-QUE ES UNA PERSONA JURIDICA COLECTIVA CON PERSONALIDAD JURIDICA PROPIA Y CAPACIDAD PARA OBLIGARSE EN TÉRMINOS DEL PRESENTE CONTRATO Y ESTAR DEBIDAMENTE CONSTITUIDA MEDIANTE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO _____, LIBRO _____, FOLIOS _____ AL _____ DE FECHA _____, PASADA ANTE LA FE DE _____ NOTARIO PÚBLICO NÚMERO _____ DE MÉXICO DISTRITO FEDERAL ,INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DEL COMERCIO DE MÉXICO DISTRITO FEDERAL BAJO EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO _____, CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL, DEDICADA A

II.-EL REPRESENTANTE DE “EL PRESTADOR” DECLARA:

a).-SU REPRESENTADA ES UNA SOCIEDAD CONSTITUIDA Y EXISTENTE CONFORME A LAS LEYES DE LA REPUBLICA MEXICANA TAL Y COMO LO ACREDITA LA ESCRITURA PUBLICA NUMERO 6,647 RGA DE FECHA 29 DE JUNIO DE 2001, PASADA ANTE LA FE DE NOTARIO PUBLICO FRANCISCO XAVIER BREÑA MALAGAMBA, TITULAR DE LA CORREDURIA 12 DEL DISTRITO FEDERAL.

b).-TIENE SU DOMICILIO EN LA CALLE DE PONIENTE 146 NO. 658, COL. INDUSTRIAL VALLEJO, DELEGACIÓN ATZCAPOTZALCO, C.P.02300, MEXICO D.F. Y SE ENCUENTRA INSCRITA EN EL REGISTRO PUBLICO DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL.

c).- ADMINISTRACIÓN DE FLOTILLAS, S.A. DE C.V., TIENE LA CAPACIDAD PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

d).-EN NOMBRE DE SU REPRESENTADA RECONOCE Y ACEPTA QUE CUENTA CON LOS ELEMENTOS PROPIOS A LOS QUE SE REFIERE EL ART.13 DE LA LEY FEDERAL DE TRABAJO Y EN CONSECUENCIA ES EL ÚNICO PATRÓN DE TODAS LAS PERSONAS QUE INTERVENGAN EN EL DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL OBJEO DE ESTE CONTRATO, LIBERANDO A “CONTRATANTE” DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD LABORAL.

III.-AMBAS PARTES MANIFIESTAN QUE EFECTUADAS LAS ANTERIORES DECLARACIONES, CONVIENEN EN FORMALIZAR EL PRESENTE CONTRATO AL TENOR DE LAS SIGUIENTES :

CLAUSULAS

PRIMERA PARTE-DEL SERVICIO PRESTADO NDIRECTAMENTE POR EL “PRESTADOR”

PRIMERA.-

ANEXOS: CADA UNO DE LOS DOCUMENTOS QUE, DEBIDAMENTE FIRMADOS POR LOS REPRESENTANTES DE CADA UNA DE LAS PARTES FORMAN PARTE INTEGRANTE DE ESTE CONTRATO Y EN LOS CUALES SE DESCRIBEN PARTICULARIDADES DE LOS SERVICIOS. ESTOS DOCUMENTOS SE SEÑALAN PROGRESIVAMENTE PARA SER IDENTIFICADOS PLENAMENTE CON LOS SERVICIOS Y POLITICAS QUE CORRESPONDAN.

SEGUNDA.-

OBJETO

a).-EL “PRESTADOR” SE OBLIGA FRENTE A “CONTRATANTE” A SUMINISTRAR SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE FLOTILLA, APOYO MECÁNICO Y PERSONAL EN SITIO, ASI COMO LOS SERVICIOS ADICIONALES, AL PARQUE VEHICULAR PROPIEDAD DE “CONTRATANTE”.

TERCERA.-

PRECIO

a).-EL “CONTRATANTE” PAGARÁ AL “PRESTADOR” POR LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO Y POR _____ VENCIDO, LAS CANTIDADES QUE “PRESTADOR” LE PRESENTE MEDIANTE FACTURAS MAS EL IMPUESTO ALVALOR AGREGADO.

b).-EN LOS PRECIOS DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS SE ENCUENTRÁN INCLUIDOS TODOS LOS GASTOS DIRECTOS E INDIRECTOS QUE EL “PRESTADOR” EROGUE CON MOTIVO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

CUARTA.-

CONDICIONES DE PAGO

a).-"CONTRATANTE" SE OBLIGA A PAGAR A EL "PRESTADOR" DE ACUERDO A LA CLAUSULA ANTERIOR LA CANTIDAD POR _____ VENCIDO, DE ACUERDO A LOS SERVICIOS QUE SE PRESTARÁN Y POR CADA UNO DE ELLOS, EN SU DOMICILIO DE

QUINTA.-

DURACIÓN

a).-LAS PARTES CONVIENEN QUE LA DURACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, SERÁ A PARTIR DE LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO Y HASTA _____ APLICANDOSE LA RENOVACIÓN AUTOMÁTICA A SU VENCIMIENTO, COMO ACUERDO DE AMBAS PARTES.

SEXTA.-

TERMINACIÓN ANTICIPADA

a).-AMBAS PARTES PODRÁN DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE EL PRESENTE CONTRATO, PREVIA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO A LA OTRA (30) TREINTA DIAS ANTES DE LA TERMINACIÓN.

b).-ASIMISMO, LAS PARTES SE RESERVAN SU DERECHO PARA EJERCITAR LAS ACCIONES QUE EN SU CASO PUDIERA CORRESPONDERLES, EN EL SUPUESTO DE CARECER DE AVISO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA EN EL TÉRMINO Y FORMA CONVENIDOS.

SÉPTIMA.-

SUPERVISIÓN

a).-" EL PRESTADOR" CONCEDE A "CONTRATANTE" EN TODO TIEMPO Y HASTA LA CONCLUSIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, EL DERECHO Y LA FACILIDAD PARA REVISAR Y APROBAR EN SU TOTALIDAD LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

b).-CUANDO "CONTRATANTE" ASI LO REQUIERA, "EL PRESTADOR" TENDRÁ LA OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR TODA LA INFORMACIÓN POR ESCRITO RELATIVA AL ESTADO QUE GUARDA LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, EN UN LAPZO NO MAYOR DE SETENTA Y DOS HORAS, CONTADAS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO.

OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

a).-“CONTRATANTE” GUARDARÁ ESCRITA CONFIDENCIALIDAD CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN IMPRESA, VERBAL, AUDIOVISUAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE QUE “EL PRESTADOR” PROPORCIONE PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

NOVENA.- DOMICILIOS

a).-PARA TODO LO RELATIVO O RELACIONADO CON ESTE DOCUMENTO O PARA TODAS LAS NOTIFICACIONES, EMPLAZAMIENTOS, COMUNICACIONES Ó AVISOS, LAS PARTES DESIGNAN COMO SUS RESPECTIVOS DOMICILIOS LOS SEÑALADOS EN EL APARTADO DE DECLARACIONES DE ESTE DOCUMENTO.

b).-CADA PARTE SE OBLIGA A NOTIFICAR A LA OTRA, CUALQUIER CAMBIO DE DOMICILIO CON CUANDO MENOS 5 DIAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA QUE OCURRA EL EVENTO, DE LO CONTRARIO SE ENTENDERÁ QUE LOS AVISOS, NOTIFICACIONES, EMPLAZAMIENTOS Ó COMUNICACIONES QUE CONFORME ESTE DOCUMENTO DEBEN DARSE, SURTIRÁN EFECTOS LEGALES EN EL ÚLTIMO DOMICILIO NOTIFICADO.

DÉCIMA.- LEGISLACIÓN APLICABLE

a).-LAS PARTES CONVIENEN EN LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CONTENIDO Y ALCANCE DEL PRESENTE DOCUMENTO, SE REGIRÁ POR LAS LEYES Y DISPOSICIONES APLICABLES DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

DÉCIMA PRIMERA.- JURISDICCIÓN

a).-PARA LA APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, LAS PARTES CONVIENEN EN SOMETERSE EXPRESAMENTE A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES FEDERALES DEL DISTRITO FEDERAL, Y

EN SU CONSECUENCIA RENUNCIAN A CUALQUIER OTRO FUERO QUE LES PUDIERA CORRESPONDER EN RAZÓN DE SUS DOMICILIOS PARTICULARES PRESENTES O FUTUROS O POR CUALQUIER OTRA CAUSA.

LEIDO QUE ES EL PRESENTE CONTRATO Y NO EXISTIENDO ERROR, DOLO, MALA FE Ó VIOLENCIA, LO FIRMAN POR DUPLICADO EN LA CIUDAD DE MEXICO, D.F. AL DIA __- DEL MES DE _____ DE 200__.

“ CONTRATANTE”

“EL PRESTADOR”

TESTIGOS

2.1.2. Administrador de Cuenta

2.1.2.1. Objetivo

El objetivo del administrador de cuenta consiste en dar atención personalizada al cliente para la asistencia y servicio del cliente en el momento indicado.

2.1.2.2. Funciones

EL administrador cuenta con las siguientes funciones;

- Administración personalizada de la Flotilla
- Creación del control vehicular del cliente.
- Informar anticipadamente de toda clase de servicios: preventivos, verificaciones, correctivos, etc.
- Asistencias en los servicios
- Atención de emergencias
- Programación, seguimiento, control de todas las reparaciones
- Reportes: Control vehicular, Preventivos, Verificaciones, Correctivos, Gastos por Área, Gastos por marca, Gastos Mayores, Gasolinas, Costo por kilometraje, etc. los reportes que el cliente elija.

- Actualizar día a día el sitio Web.
- Certificar que los talleres cumplan con las normas de calidad.
- Análisis de Cotizaciones.
- Seguimiento en caso de siniestros.
- Seguimiento de todas las reparaciones.

2.1.3. Procesos del administrador de cuenta.

Los procesos del administrador de cuenta son muy variados ya que depende del cliente y se tiene que realizar el proceso para su satisfacción total. Por lo cual se realizará a continuación la descripción general de los procesos realizados por el administrador.

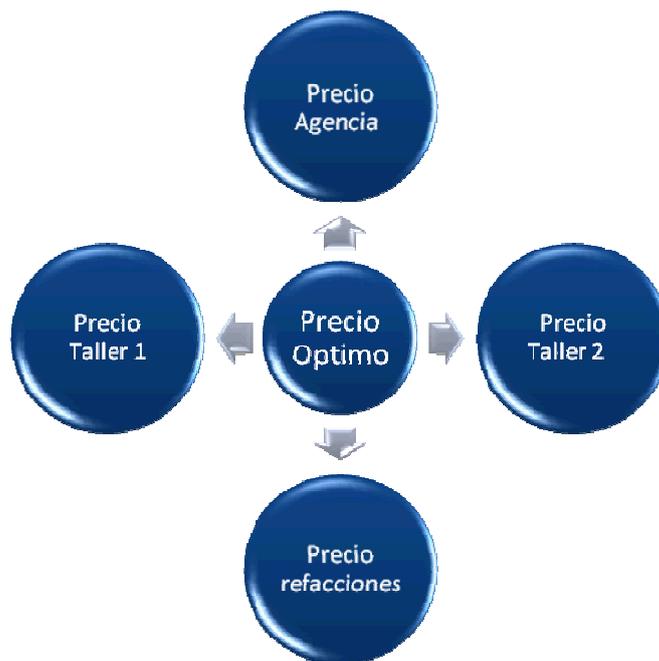
2.1.3.1. Proceso general del servicio:

En este caso se ejemplifica con el proceso de Red Bull:

El proceso se inicia cuando se marca a las diferentes Team Leader de Red Bull. Las cuales solicitan un servicio o en caso de emergencia llaman para una asistencia vial, se atiende la llamada y se programa con taller para el ingreso o en su defecto asistencia al vehículo. Posteriormente se realiza diagnóstico de la unidad, el taller realiza presupuesto y lo envía al administrador de cuenta. El administrador de cuenta es el encargado de la fijación de precios, ya que debe investigar los precios de otro taller, precios de la agencia y precios de

la refaccionaría. Todo esto con el fin de hacer el análisis detallado de los precios de la reparación, para así hablar con el taller y no pagar un precio inflado de la reparación.

Una muestra grafica se muestra en el siguiente esquema:



Posteriormente se envía el presupuesto al cliente con el comparativo de la agencia y un taller más. El cliente siempre decide que se le va a realizar al vehículo nunca lo determina Administración de Flotillas. Orientado por Administración de Flotillas el cliente siempre es la persona responsable de las autorizaciones del vehículo, administración de flotillas nunca autoriza nada sin permiso del administrador de cuenta.

El formato enviado para presentar el presupuesto al cliente es el siguiente:

						FOLIO			
ORDEN DE SERVICIO VEHICULAR						FECHA 14/01/2009			
NOMBRE DEL USUARIO		CC	PLAZA	VEHICULO	PLACAS	MODELO	No. DE MOTOR	No. DE SERIE	
NOKIA SIEMENS NETWORKS		7735029	SANTA FE	EQUINOX	362TUW	2005			
REPARACION POR:						DESCRIPCION DE LA FALLA			
SERV.MENOR POR _____ KM			CALAVERAS				SRVICIO EN AGENCIA DE 50,000 KM CAMBIO DE FILTRO DE AIRE CAMBIO DE ACEITE CAMBIO DE FILTRO DE ACEITE ALINEACION Y BALNACEO ROTACION DE LLANTAS LIMPIEZA Y AJUSTE DE FRENOS		
SERV.MAYOR POR _____ KM		X	CRISTALES						
FALLA DE MOTOR			ESPEJOS						
SUSPENSION			ALARMA						
AMORTIGUADORES			HOJALATERIA						
ALINEACION		X	PINTURA						
BALANCEO		X	BATERIA						
FRENOS		X	LLANTAS						
DIRECCION			VERIFICACION						
CAJA DE VELOCIDADES			SEGURO						
REFRIGERADOR			LAVADO Y ENGRASADO	X					
SISTEMA ELECTRICO			ACCESORIOS						
FAROS			OTROS	X					
DATOS DEL TALLER						KILOMETRAJE			
							41,294		
NOMBRE DEL TALLER		ADMINISTRACION DE FLOTILLAS, SA. DE C.V.							
DIRECCION		STA. FE.							
CIUDAD		MEXICO D.F.							
TEL		53689791							
CONTACTO		RICARDO TELLEZ CAMPI							
PRESUPUESTO		\$3,037.04							
PRECIOS MAS IVA									
Vo.Bo. CONTROL VEHICULAR		AUTORIZO DEPTO. DE OPERACIONES	AUTORIZO DEPTO. DE FINANZAS	AUTORIZO DIRECTOR GRAL					



Figura 6. - Orden de servicio para Nokia Siemens Networks.

En este formato de presupuesto se menciona el periodo de la reparación, presupuesto del vehículo, descripción de la reparación que va desde lo general hasta lo particular, así como el contacto para realizar cualquier pregunta sobre la reparación, fecha en que ingreso el vehículo al servicio, numero de serie del vehículo, numero de motor, placas, plaza en la que se encuentra el vehículo, en caso de necesitarlos nombre del usuario, a que departamento pertenece el vehículo o su centro de costos correspondiente como podemos ver en la figura numero 6 del presupuesto que se muestra.



ORDEN DE SERVICIO VEHICULAR

FOLIO: _____
 FECHA: 26/01/2009

NOMBRE DEL USUARIO	DPTO	PLAZA	VEHICULO	PLACAS	MODELO	No. DE MOTOR	No. DE SERIE
LORENA GARCA	SAMPLING	TAMPICO	MINI	EBE5362	2006	D712P552	WMWRC31056TH88781

REPARACION POR:

SERV. MENOR POR _____ KM		CALAVERAS	
SERV. MAYOR POR _____ KM		CRISTALES	
FALLA DE MOTOR		ESPEJOS	
SUSPENSION		ALARMA	
AMORTIGUADORES		HOJALATERIA	
ALINEACION	X	PINTURA	
BALANCEO	X	BATERIA	
FRENOS		LLANTAS	X
DIRECCION		VERIFICACION	
CAJA DE VELOCIDADES		SEGURO	
REFRIGERADOR		LAVADO Y ENGRASADO	
SISTEMA ELECTRICO		ACCESORIOS	
FAROS		OTROS	

DESCRIPCION DE LA FALLA

COMPRA DE UNA LLANTA 195/55/R16
 EN MARCA CONTINENTAL PREMIUM CONTACT
 ALINEACION, MONTAJE Y BALANCEO

DATOS DEL TALLER

NOMBRE DEL TALLER: ADMINISTRACION DE FLOTILLAS, SA. DE C.V.
 DIRECCION: _____
 CIUDAD: MEXICO D.F.
 TEL: 53689791
 CONTACTO: JUAN JOSE NAVARRO
 PRESUPUESTO: \$2,732.80

KILOMETRAJE: _____



Vo.Bo. CONTROL VEHICULAR: _____
 AUTORIZO DEPTO. DE OPERACIONES: _____
 AUTORIZO DEPTO. DE FINANZAS: _____
 AUTORIZO DIRECTOR GRAL: _____

Figura 7.- Orden de servicio para Red Bull

Posteriormente de acuerdo con la autorización del cliente se procede a realizar la reparación del vehículo. Una vez autorizada la reparación del vehículo el administrador de cuenta procede a elaborar el formato “Orden de pago” (figura 4)

Al llenar este formato el administrador de cuenta dependiendo de la forma de pago realiza copias del mismo, en caso de ser un pago de contado tiene que realizar un original y dos copias, y se fuera un pago a crédito se realiza original y copia.

Si el servicio se realiza a crédito se debe entregar una copia a el Jefe del departamento para que lo capture para su facturación y la otra copia al departamento de administración para programarlo a pago y posteriormente esa misma copia se pase a contabilidad para registra el movimiento contable.

En caso de que se realice un servicio a crédito se procede a entregar una copia al Jefe del departamento para su facturación, una copia es para el departamento de administración y la otra copia es para el Director General para que el mismo firme los cheques, donde se lleva otro registro detallado de los pagos. Así al finalizar el mes se hace una conciliación entre lo facturado y lo pagado, para hacer el cierre de mes.

Una vez realizado el pago el administrador de cuenta debe proceder a coordinar el tiempo de entrega del vehículo, de acuerdo a la experiencia del mismo y el tipo de reparación del vehículo se procede a establecer el tiempo junto con el taller para cumplir con las expectativas del cliente. Una vez pactado con el taller la entrega del vehículo se avisa al coordinador o de no encontrarse uno en la empresa se procede a avisar al usuario para que pase por el vehículo.

Una vez terminado el servicio para el vehículo, el administrador de cuenta procederá a realizar diferentes tareas por el mismo servicio:

- Recuperar facturas en caso de hacerlo en el interior de la república
- Dar seguimiento directo con el usuario para saber si el vehículo no reporto falla posterior a la reparación con el taller.
- Ingresar el servicio realizado a su bitácora correspondiente

- Elaborar reportes sobre los servicios realizados en forma personalizada para el cliente.
- Llevar la cuenta por cobrar del cliente, para darle seguimiento, y presionar al cliente para que pague en fechas programadas.
- Tener una excelente relación con los proveedores y talleres.

2.1.3.2. Procesos con los proveedores

Con se menciona anteriormente se tiene que realizar varios procesos diferentes con los proveedores que se podrían mencionar a las refaccionarías, talleres y agencias. El administrador de cuenta no solo ingresa el vehículo y se espera a que lo termine.

Se tiene que programar el ingreso del vehículo al taller o agencia, posteriormente se tiene que hablar con el supervisor o gerente encargado del lugar para que inmediatamente que ingrese el vehículo tome fotos de la situación actual del vehículo. Todo eso mas que nada para que el cliente se percate de la situación actual del vehículo y como quedaría el vehículo después de las reparaciones correspondientes.

Al realizar el taller o agencia el diagnostico del vehículo se tiene que estar al tanto de la reparación como cuanto tiempo tardara, piezas necesarias, saber si las reparación son originales o se pueden usar genéricas, todo esto de acuerdo al vehículo. Para que inmediatamente que se registre un contratiempo, tengamos el tiempo de respuesta inmediato para no retrasar la salida del vehículo. En algunos talleres sucede esto pero por ejemplo hay casos en los cuales no se pueden maximizar los tiempos de entrega como por ejemplo en la agencia, en estos casos lo único que se puede hacer es presionar constantemente para que se entregue a tiempo el vehículo, aunque los mismos tiempos de la agencia son muy amplios para que no falten con su palabra a la hora de entregar el vehículo.

Una vez terminada la reparación del vehículo se nos avisan inmediatamente y procede la toma de las segundas fotos para el vehículo. Cabe resaltar que se debe explicar visualmente el por que el cambio de las piezas, ya que por lo mismo no es factible que tengamos siempre nosotros un supervisor por cada reparación que se efectúa en uno de nuestros talleres.

Un dato muy importante y creo que es la base de nuestra operación, es la confianza taller-administrador. Diría yo relación de matrimonio, ya que si en alguna de las dos partes no existe confianza no se podrá llegar a ningún lado. Pero esta confianza se ha ido agrandando ya que tanto administración de flotillas como los talleres con los que empezamos hemos ido creciendo al par, para el bien de los dos. Por lo cual ahondare en este tema mas adelante.

En las agencias el trato es diferente y por lo mismo los procesos del administrador de cuenta varían, por ejemplo ninguna agencia esta dispuesta a tomar fotos del vehículo a su ingreso. Un proceso definido con las agencias son 5 puntos claros:

1. Realizar cita con 2 días de anticipación
2. Una vez ingresado el vehículo se reportara el servicio a realizar.
3. El administrador de cuenta tiene que llamar asiduamente a la agencia para que se le informe sobre los avances de la reparación.
4. Se nos informara sobre las reparaciones sugeridas por la agencia y se le informará al cliente sobre lo necesario.
5. Se le informara al administrador de cuenta la hora de recepción de la unidad.

Todo lo mencionado anteriormente es una estructura general sobre los procesos que se realizan día a día.

2.1.3.3. Procesos con los clientes

Los procesos que se llevan con lo clientes son variados y complejos en su misma existencia, ya que usualmente uno cree que se apegaran a las circunstancias de la reparación o del vehículo. Pero toda relación con el cliente debe ser personalizada y de acuerdo con las expectativas del mismo cliente.

Tenemos cliente por los cuales te pelean hasta por una diferencia mínima de precio aunque se tarde el vehículo mas tiempo en salir del taller, hasta clientes los cuales pagan cualquier suma de dinero con que se lo entreguen el mismo día.

Todo esto es una atención personalizada al cliente aunque a veces la misma relación, como todas en un trabajo, entra en fricción al no cumplir con las expectativas del cliente. Un ejemplo claro de esto es Red Bull, ya que en ocasiones sufren una descompostura grave y tardada uno de los vehículos Mini Cooper, las cuales por el mismo costo del vehículo, lo complicado de sus partes y su poca demanda en el mercado es imposible entregarlos de alguna reparación de un día para otro, pero el coordinador de los vehículo exige una compostura de acuerdo a sus expectativas hacia nosotros. Lo cual a veces se pueden cumplir y a veces simplemente no se puede provocando la molestia del mismo.

Todo esto por que creo y con la poca experiencia que tengo en esta empresa es mejor realizar una atención personalizada, esto nos ha hecho crecer tanto empresarialmente como moralmente. Ya que al averiguar las formas de trabajo de nuestros competidores son mas “frías” ya que su atención al cliente es a través de un call center de una gran empresa transnacional el cual solo te indica si se puede realizar el servicio sin forma de ser flexible o razonable de acuerdo a la necesidad del cliente.

Las formas de atender personalmente y adaptarse a las necesidades del cliente, es decir la flexibilidad de los procesos mismos, son los pasos a seguir que realiza un administrador de flotilla para cumplir con su trabajo.

2.1.3.4. Relaciones públicas del administrador de cuenta

Las relaciones públicas dentro de esta rama de la industria como lo describí en mis argumentos anteriores son una fuerte vocación que se practica día a día. En esta rama se requieren ciertas habilidades o características como ser personas empáticas, sociables, comunicativas; con el interés de atender lo mejor posible y que enfrenta momentos de crisis, ya que se una persona que comunica y atiende en todo momento al usuario mismo lo cual es la clave para seguir prestando el servicio.

Nos encontramos en un mundo globalizado en donde las Relaciones Públicas son cada vez más importantes. Donde las relaciones públicas son buenas herramientas para poder enfrentar día a día con éxito, el mundo de las comunicaciones en el que trabajo. Es una gran formación profesional conseguida desde lo mas simple hasta lo mas complejo.

Las relaciones de un administrador empiezan y terminan desde el momento que suena el teléfono.

Ya que en este trabajo se tiene relación con la persona del nivel más inferior hablemos de un ayudante de mecánico, sin menos preciar a nadie, hasta con un director general de una empresa transnacional. Lo cual te enseña lineamientos de conducta adecuados para cada momento y situación.

Creo que es necesario señalar una experiencia mía la cual cambio mis perspectivas de las relaciones públicas. Un día teníamos un problema con un vehículo en la paz el cual ya llevaba más de un mes en el taller. Por lo tanto empezaron a surgir brotes de desconfianza entre nuestro cliente el cual nos hizo acudir inmediatamente para aclarar la situación de todos sus vehículos. Como era de esperarse al momento de entrar en la sala de juntas se vivía una situación muy tensa. Pero algo no se me va olvidar, mi jefe dirigiéndose al director, menciono al inicio de la junta: “le tengo dos noticias una buena y una mala”, sorprendido el director comento “cual es la mala”, mi jefe contesto “perdió la selección”.

Increíblemente después de esas palabras, la junta se torno más agradable y de comprensión mutua frente a los problemas inherentes de la operación.

Después de todo esto aprendí que solo a veces y en ocasiones esencialmente precisas unas buenas palabras dichas de la forma correcta es la clave para tener una buena negociación. Por que es claro resaltar que si lo mencionaba mi jefe en el momento inadecuado, con las circunstancias en contra la broma no hubiera causado el mismo impacto y hasta podía haber causado un disgusto.

Todo esto lo menciono ya que es una gran lección que creía que no era posible hacer en una junta de negocios. Por lo cual llego a la conclusión que hay que tener el tacto necesario, en el momento indicado para poder negociar de la mejor manera.

2.1.3.5. Cuentas por cobrar y pagar

En cuanto a las cuentas por cobrar el administrador de cuenta interviene desde el inicio hasta el final del proceso. Esto incluye desde el inicio de la deuda hasta el finiquito de la misma. Esto con lleva a una errática administración de las cuentas por cobrar, y que como se van presentando las situaciones las va resolviendo el administrador de cuenta. Se pretende reducir el siguiente ciclo a través de la creación del manual de procedimientos.

En el esquema que presenta a continuación sobre las cuentas por cobrar de Nokia Siemens Networks, se puede ver claramente como el administrador de cuenta esta presente en todo momento. Dando solución a los problemas inmediatos no planificando un sistema adecuado para la administración.

En las cuentas por pagar de la misma manera que en las cuentas por cobrar el administrador se encarga directamente de todas las negociaciones con los talleres. Esto con lleva a una errática administración de las cuentas por pagar, ya que como se van presentando las deudas las va resolviendo el administrador de cuenta.

En el siguiente grafico se muestra el ciclo de cuantas por pagar y cobrar existente en la empresa.

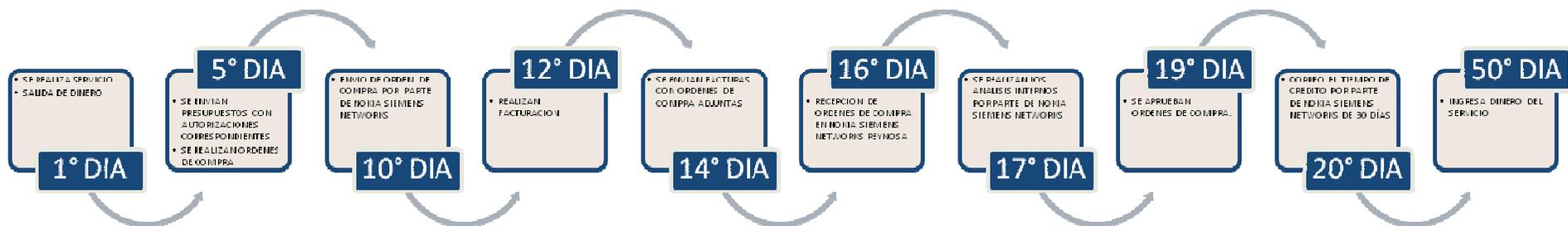


Figura 8.- Análisis del flujo de dinero.

El análisis entre cuentas por pagar y cuentas por cobrar es muy deficiente demostrando una gran deficiencia en la administración. Como podrán darse cuenta los ciclos anteriores la empresa está ante una gran deficiencia financiera, ya que se financia en un plazo mucho mayor al que se paga.

Cabe recordar que el principio de finanzas es “Adelantar toda entrada de dinero y retrasar toda salida de dinero”, caso que en la empresa no lleva acabo.

2.1.3.6. Información periódica.

Una de las funciones más tardadas y elaboradas, son los reportes. Los reportes se tienen que hacer periódicamente.

El Administrador de cuenta debe realizar por parte de la empresa los siguientes reportes:

1. Control vehicular
2. Servicio preventivos
3. Verificaciones del periodo en turno
4. Bitácora de servicios realizados
5. Ahorros del mes
6. Seguimiento de los servicios
7. Estadísticas de servicios
8. Ahorros de los servicios.

Además de los reportes que la empresa realiza por convenio con el cliente los cuales acabo de mencionar, el administrador de cuenta realiza los reportes necesarios por el cliente un ejemplo muy claro de esto y a veces demasiado complejo son los reportes anuales, reporte por zona, reporte por centro de costos, reporte por supervisor o team leader, etc.

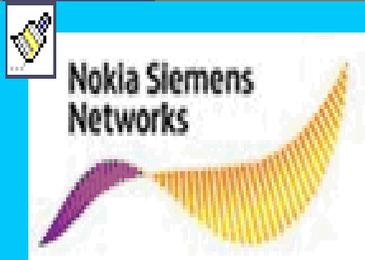
A continuación se mencionan los siguientes informes los cuales muestran la información básica de cada cliente.



CONTROL VEHICULAR
NOKIA SIEMENS NETWORKS

AUTOMOVIL		UBICACION	EMPRESA	FECHA DE COMPRA	PLACAS	MODELO	VERIFICACION	VERIFICACION	ULTIMO SERVICIO	PROXIMO SERVICIO	KILOMETRAJE FEBRERO	KILOMETRAJE MARZO	KILOMETRAJE ABRIL	KILOMETRAJE PROM.MENSUAL
MARCA	SUBMARCA						2005	2005						
						PRIMER	SEGUNDO							
ACURA	ACURA MDX	SANTA FE	NSN	16/06/07	338-YAW	2007	FEBRERO-MARZO	AGOSTO-SEPTIEMBRE	22,632	30,000	22,632	23,675	24,717	1043
ABDI	AUDI A3 SPORTBACK AMBIENTE	SANTA FE	NSN	28/09/07	616-VGD	2007	ENERO-FEBRERO	JULIO-AGOSTO			17	17	17	
CHEVROLET	CHEVROLET UPLANDER EXTENDIDA TIPO C	SANTA FE	NSN	23/06/05	914-TNZ	2005	MARZO-ABRIL	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	50,000	60,000	55,190	56,970	58,750	1780
CHEVROLET	EQUINOX LT PAQ. C AUT.	SANTA FE	NSN	19/11/05	342-TUW	2005	ABRIL-MAYO	OCTUBRE-NOVIEMBRE	45,000	45,000	42,350	43,431	44,511	1081
CHRYSLER	TOWN&COUNTRY	SANTA FE	NSN	Abr-07	219-VLF	2007	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	11,160	20,000	11,160	11,691	12,223	531
CHRYSLER	VOYAGER LX	SANTA FE	NSN	Sep-06	711-ULE	2007	ABRIL-MAYO	OCTUBRE-NOVIEMBRE	9,183	20,000	9,183	9,600	10,018	417
CHRYSLER	CHRYSLER PACIFICA FWD TOURING SPORTS TOUR	SANTA FE	NSN	Ago-07	159-VHV	2008	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	0	20,000	15,611	16,321	17,030	710
CHRYSLER	JOURNEY	SANTA FE	NSN	28/07/08	133VSD	2009	MARZO-ABRIL	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	0	10,000	5,083	5,809	6,535	726
CHRYSLER	JOURNEY	SANTA FE	NSN	28/07/08	278VSD	2009	FEBRERO-MARZO	AGOSTO-SEPTIEMBRE	0	10,000	4,223	4,826	5,429	603
DODGE	DODGE DURANGO SLT 4X2	SANTA FE	NSN	30/05/05	514-TMJ	2005	MARZO-ABRIL	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	53,172	60,000	55,169	56,584	57,998	1,415
DODGE	DODGE DURANGO LIMITED 4X4	SANTA FE	NSN	0ct-06	504-UET	2005	MARZO-ABRIL	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	50,000	60,000	50,037	51,582	53,128	1,545
DODGE	DODGE DURANGO SLT 4X2	SANTA FE	NSN	29/09/07	573-VHU	2007	MARZO-ABRIL	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	SERV	20,000	17,346	19,468	21,091	1,622
DODGE	DODGE DURANGO LIMITED 4X2	SANTA FE	NSN	Jul-08	221-VPL	2008	ABRIL-MAYO	OCTUBRE-NOVIEMBRE	15,504	20,000	15,504	17,227	18,949	1,723
FORD	FORD EXPLORER XLS 4P 4X2	SANTA FE	NSN	28/01/05	141-TJR	2005	ABRIL-MAYO	OCTUBRE-NOVIEMBRE	50,000	60,000	48,996	48,232	49,468	1,236
FORD	FORD EXPLORER EDDIE BAUER 4 PT 4X2 AUT.	SANTA FE	NSN	15/12/04	309-SBF	2005	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	70,000	62,854	64,552	66,250	1,698	
FORD	LINCOLN NAVIGATOR AUT. 4X4	SANTA FE	NSN	26/09/06	972-ULE	2006	ABRIL-MAYO	OCTUBRE-NOVIEMBRE	50,000	41,793	43,285	44,777	1,492	
FORD	ECOHOLINE	TALLEJO	NSN	Ago-04	4489 CG	2004	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	116,347	130,000	116,347	119,117	121,887	2,770
FORD	F-150	TALLEJO	NSN	Jun-05	P95880	2005	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	0		0	0	0	0
FORD	RANGER	TALLEJO	NSN	Nov-04	4550 CG	2005	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	125,854	130,000	125,854	128,371	130,888	2,517
FORD	ECOHOLINE	TALLEJO	NSN	Abr-05	4488 CG	2005	FEBRERO-MARZO	AGOSTO-SEPTIEMBRE	40,747	50,000	41,652	42,557	43,462	905
FORD	ECOHOLINE	TALLEJO	NSN	Abr-05	4481 CG	2005	ABRIL-MAYO	OCTUBRE-NOVIEMBRE	68,575	70,000	68,575	70,289	72,004	1,714
FORD	EXPEDITION LIMITED	SANTA FE	NSN	0ct-08	328-WBE	2008	FEBRERO-MARZO	AGOSTO-SEPTIEMBRE	0		0	0	0	0
FORD	ESCAPE XLS	SANTA FE	NSN	Ago-08	837-WBC	2008	FEBRERO-MARZO	AGOSTO-SEPTIEMBRE	0		0	0	0	0
FORD	ESCAPE XLS	SANTA FE	NSN	Sep-08	883-WBC	2008	MARZO-ABRIL	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	0		0	0	0	0
FORD	ESCAPE XLS	SANTA FE	NSN	0ct-08	890-WBD	2008	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	0		0	0	0	0
GM	CHEVY	TALLEJO	NSN	Dic-03	623 TCH	2004	MARZO-ABRIL	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	75,000	90,000	84,905	86,834	88,763	1,929
GM	CHEVY	TALLEJO	NSN	0ct-04	476 RRH	2004	ENERO-FEBRERO	JULIO-AGOSTO				0	0	
GM	CHEVY	TALLEJO	NSN	Abr-04	738 SET	2004	FEBRERO-MARZO	AGOSTO-SEPTIEMBRE				0	0	
GM	CHEVY	TALLEJO	NSN	Nov-05	479 TWD	2006	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	36,035	50,000	38,126	39,317	40,509	1,191
GM	MALIBU	TALLEJO	NSN	Feb-05	652 TKB	2005	ABRIL-MAYO	OCTUBRE-NOVIEMBRE	70,499	85,000	72,065	73,781	75,497	1,716
GM	CHEVY	TALLEJO	NSN	Abr-04	736 SET	2004	ENERO-FEBRERO	JULIO-AGOSTO	110,160	115,000	110,160	112,278	114,397	2,118
GM	OPTRA	SANTA FE	NSN	30/10/07	401VLF	2008	ABRIL-MAYO	OCTUBRE-NOVIEMBRE	14,553	30,000	25,302	29,862	34,422	4,560
GM	OPTRA	SANTA FE	NSN	Abr-07	294VLF	2008	MARZO-ABRIL	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	13,109	30,000	13,109	16,319	19,529	3,210
GM	OPTRA	SANTA FE	NSN	30/11/07	310VLF	2008	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	30,000	30,000	24,587	28,037	31,487	3,450
HONDA	HONDA CR-V EX	SANTA FE	NSN	11/05/05	571THV	2005	ABRIL-MAYO	OCTUBRE-NOVIEMBRE	69,638	80,000	72,217	74,796	77,375	2,579
HONDA	HONDA CR-V EX	SANTA FE	NSN	21/05/05	810-TNB	2005	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	0		0	0	0	0
HONDA	HONDA ODYSSEY	SANTA FE	NSN	24/08/06	346-UJJ	2006	ENERO-FEBRERO	JULIO-AGOSTO	61,367	70,000	61,367	63,822	66,277	2,455
HONDA	HONDA CR-V EX	SANTA FE	NSN	18/01/06	527-VVU	2006	FEBRERO-MARZO	AGOSTO-SEPTIEMBRE	36,348	50,000	36,348	37,330	38,313	982
HONDA	HONDA CR-V EX	SANTA FE	NSN	24/02/07	586-UYA	2007	ENERO-FEBRERO	JULIO-AGOSTO	39,650	50,000	39,650	41,853	44,056	2,203
HONDA	ACCORD	TALLEJO	NSN	Mar-05	832 TLA	2005	ABRIL-MAYO	OCTUBRE-NOVIEMBRE	48,940	60,000	52,869	54,128	55,387	1,259
HONDA	CIVIC EX	SANTA FE	NSN	Sep-08	363WBD	2008	MARZO-ABRIL	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	0	10,000	0	0	0	0
HONDA	CIVIC EX	SANTA FE	NSN	0ct-08	443WDU	2008	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	0	10,000	447	894	1,341	447
HONDA	ACCORD EX L4	SANTA FE	NSN	0ct-08	338WDU	2008	FEBRERO-MARZO	AGOSTO-SEPTIEMBRE	0	10,000	0	0	0	0
HONDA	ACCORD EX L4	SANTA FE	NSN	0ct-08	323WDU	2008	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	0	10,000	0	0	0	0
JEEP	JEEP CHEROKEE LIMITED 4.7L 4X2	SANTA FE	NSN	19/01/05	143-TJR	2005	MARZO-ABRIL	SEPTIEMBRE-OCTUBRE	34,989	40,000	35,985	36,981	37,977	996
JEEP	JEEP LIBERTY LIMITED 4X2	SANTA FE	NSN	Jul-06	478-TJR	2006	MAYO-JUNIO	NOVIEMBRE-DICIEMBRE	62,708	60,000	64,610	66,512	68,414	914

Figura 9.-Control vehicular.



CONTROL VEHICULAR

EMPRESA: NOKIA SIEMENS NETWORKS

AUTOMOVIL					
MARCA	SUBMARCA	UBICACIÓN	EMPRESA	PLACAS	MODELO
CHEVROLET	EQUINOX LT PAQ. C AUT.	SANTA FE	NSN	362-TUW	2005
JEEP	JEEP PATRIOT SPORT FWD	SANTA FE	NSN	SGE-4981	2008
MAZDA	MAZDA CX9	SANTA FE	NSN	695-YHV	2008
NISSAN	NISSAN X TRAIL SE 4X2 T/A	SANTA FE	NSN	481-TSG	2005
YV	YV SHARAN CONFORTLINE	SANTA FE	NSN	950-TYU	2006
TOYOTA	TOYOTA FJ CRUISER	SANTA FE	NSN	418-VAK	2008
YV	PASSAT V6 4MOTION AUT.	SANTA FE	NSN	524-YPM	2007

Figura 10., Servicios preventivos.

VERIFICACIONES A EFECTUAR NOKIA SIEMENS NETWORKS



AUTOMOVIL				
MARCA	SUBMARCA	PLACAS	MODELO	PERIODO
ACURA	ACURA MDX	338-VAW	2007	FEBRERO-MARZO
FORD	ECONOLINE	4488 CG	2005	FEBRERO-MARZO
GM	CHEVY	738 SET	2004	FEBRERO-MARZO
HONDA	HONDA CR-V EX	527-TVU	2006	FEBRERO-MARZO
MITSUBISHI	MITSUBISHI MONTERO SPORT XLS	137-TMW	2005	FEBRERO-MARZO
MITSUBISHI	MITSUBISHI ENDEAVOR LS	598-VKA	2007	FEBRERO-MARZO
NISSAN	NISSAN X TRAIL GX 4WD	627-UCZ	2005	FEBRERO-MARZO
TOYOTA	4 RUNNER SR5 ROW	577-TTW	2006	FEBRERO-MARZO
TOYOTA	RAV 4 LIMITED	857-TYB	2006	FEBRERO-MARZO
VW	JETTA	958 TJC	2005	FEBRERO-MARZO
VW	JETTA	267 TMB	2005	FEBRERO-MARZO
CHEVROLET	CHEVROLET UPLANDER EXTENDIDA TIPO C	914-TNZ	2005	MARZO-ABRIL
DODGE	DODGE DURANGO SLT 4X2	514-TNJ	2005	MARZO-ABRIL
DODGE	DODGE DURANGO LIMITED 4X4	504-UEY	2005	MARZO-ABRIL
DODGE	DODGE DURANGO SLT 4X2	573-VHU	2007	MARZO-ABRIL
GM	CHEVY	623 TCH	2004	MARZO-ABRIL
JEEP	JEEP CHEROKEE LIMITED 4.7L 4X2	143-TJR	2005	MARZO-ABRIL
JEEP	JEEP CHEROKEE LIMITED 4.7L 4X2	334-TLM	2005	MARZO-ABRIL
JEEP	JEEP LIBERTY LIMITED 4X4	364-MWV	2005	MARZO-ABRIL
MITSUBISHI	MITSUBISHI MONTERO SPORT XLS	123-UHA	2005	MARZO-ABRIL
MITSUBISHI	MITSUBISHI OUTLANDER LIMITED	144VGE	2006	MARZO-ABRIL
MITSUBISHI	MITSUBISHI ENDEAVOR LS	893-UEX	2006	MARZO-ABRIL
MITSUBISHI	MITSUBISHI GRANDIS	694-VGD	2007	MARZO-ABRIL
NISSAN	X- TRAIL GX 4WD	643-UCZ	2005	MARZO-ABRIL
NISSAN	TSURU	414 TLV	2005	MARZO-ABRIL
PEUGEOT	307 CC	103EUK	2005	MARZO-ABRIL

Figura 11.- Verificaciones del periodo



BITACORA DE SERVICIOS

NOKIA SIEMENS NETWORK

FECHA DE SERVICIO	KILOMETRAJE	AUTO	Placas	Servicios Realizados
05/01/2009	23,050	OPTRA	401YLF	FRENOS GENERALES
05/01/2009	116,347	ECONOLINE	4489CG	AFINACION
12/01/2009		MONTERO	137TMV	ALTERNADOR Y BATERIA NUEVA
12/01/2009		XTRAIL	481TSG	SERVICIO DE AGENCIA
02/02/2009		PASSAT	816RRK	VERIFICACION VEHICULAR, REPOSICION CERTIFICADO
02/02/2009		ECONOLINE	4550CG	AFINACION DE MOTOR
03/02/2009		JETTA	722TLT	AFINACION DE MOTOR
04/02/2009		BORA	286TUK	VERIFICACION VEHICULAR, REPOSICION CERTIFICADO
04/02/2009		ODISSEY	346UJJ	VERIFICACION VEHICULAR, REPOSICION CERTIFICADO
06/02/2009		MONTERO	123UHA	BATERIA NUEVA
06/02/2009		PEUGEOT	103UEK	HOJALATERIA Y PINTURA
09/02/2009	64,286	PASSAT	816RRK	LICUADORA DE LA DIRECCION
09/02/2009		JETTA	722TLT	AIRE ACONDICIONADO
10/02/2009		RAY 4	857TYB	FRENOS DELANTEROS
10/02/2009	39,650	CRV	586UYA	VERIFICACION VEHICULAR
10/02/2009	60,513	JETTA	440SAP	TRASLADO CORRALON
10/02/2009	22,632	MDX	338YAV	SERVICIO EN AGENCIA
11/02/2009	15,504	DURANGO	221VPL	SERVICIO EN AGENCIA
11/02/2009	10,473	ESCAPE	311UYY	SERVICIO EN AGENCIA
12/02/2009		CHEVY	736SET	VERIFICACION VEHICULAR
12/02/2009	61,367	HONDA	346UJJ	SERVICIO DE 60,000 KM
13/02/2009	52,905	JETTA	209SAX	SERVICIO DE 50,000 KM
13/02/2009	14,402	RAY 4	175YGC	FRENOS GENERALES
16/02/2009	19,937	SUZUKI	840UKA	SERVICIO EN AGENCIA DE 20,000 KM
16/02/2009	50,037	DURANGO	504UEY	SERVICIO DE MANTENIMIENTO
19/02/2009	12	CRV	747VAA	VERIFICACION DOBLE CERO
19/02/2009	14	PILOT	682YYY	VERIFICACION DOBLE CERO
23/02/2009		PEUGEOT	103UEK	FRENOS GENERALES Y REPARACION DE CAPOTA
23/02/2009		DURANGO	573YHU	SERVICIO DE MANTENIMIENTO
24/02/2009	20,000	CALIBER	577YVW	SERVICIO EN AGENCIA DE 20,000 KM
24/02/2009	20,000	CIVIC	449WDU	SERVICIO EN AGENCIA DE 20,000 KM

Figura 12.-Bitácora de servicios



NOKIA SIEMENS NETWORK

SEGUIMIENTO EN SERVICIOS

AUTOS	PLACAS	SERVICIOS REALIZADOS	RECLAMACIONES	STATUS
MALIBU	652TKB	CAMBIO DE 4 LLANTAS BRIDGESTONE	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
SAAB 93	439TZY	SERVICIO EN AGENCIA 50,000 KM	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
ECONOLINE	448ICG	VERIFICACION VEHICULAR, REPOSICION CERTIFICADO	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
JOURNEY	133VSD	SCANEADO DE TESTIGO EN AGENCIA	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
JOURNEY	278YSE	SCANEADO DE TESTIGO EN AGENCIA	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
ODISSEY	346UJJ	CAMBIO DE BATERIA NUEVA, ASISTENCIA A DOMICILIO	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
YOYAGUER	711ULE	SERVICIO DE 30,000 KM EN AGENCIA	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
TOWN & CONTRY	219VLF	SERVICIO DE 10,000 KM EN AGENCIA	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
TSURU	699RKV	AFINACION DE MOTOR, CAMBIO DE AMORT.,	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
MALIBU	652TKB	CORRECCION DE FUGA DE AGUA EN BOMBA DE ANTICONGELANTE	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
ODISSEY	346UJJ	CAMBIO DE AMORT. DEL., VIELETAS Y TERMINALES FOCO DIRECCIONAL	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
ECONOLINE	4489CG	AFINACION DE MOTOR	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
ODISSEY	346UJJ	CAMBIO DE 4 LLANTAS MICHELIN 235/64/16	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
TOWN & CONTRY	219VLF	FRENOS DELANTEROS, CAMBIO DE DISCO DELANTERO DERECHO	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
OPTRA	401VLF	FRENOS GENERALES	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
ECONOLINE	4489CG	AFINACION	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
MONTERO	137TMV	ALTERNADOR Y BATERIA NUEVA	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
XTRAIL	481TSG	SERVICIO DE AGENCIA	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
PASSAT	816RRK	VERIFICACION VEHICULAR, REPOSICION CERTIFICADO	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
ECONOLINE	4550CG	AFINACION DE MOTOR	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
JETTA	722TLT	AFINACION DE MOTOR	FALTO REALIZAR REPARACION DE AIRE ACONDICIONADO	ENTREGADO
BORA	286TUK	VERIFICACION VEHICULAR, REPOSICION CERTIFICADO	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
ODISSEY	346UJJ	VERIFICACION VEHICULAR, REPOSICION CERTIFICADO	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
MONTERO	123UHA	BATERIA NUEVA	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
PEUGEOT	103UEK	HOJALATERIA Y PINTURA	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
PASSAT	816RRK	LICUADORA DE LA DIRECCION	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
JETTA	722TLT	AIRE ACONDICIONADO	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
RAV 4	857TYB	FRENOS DELANTEROS	SIN PROBLEMAS	ENTREGADO
JETTA	722TLT	AFINACION DE MOTOR	SE REALIZO REPARACION DE AIRE ACONDICIONADO	ENTREGADO
DURANGO	573VHU	SERVICIO DE MANTENIMIENTO	SE REPROGRAMO SERVICIO POR IMPUNTUALIDAD DEL USUARIO	

Figura 13.- Servicios administrativamente.



CALIFICACIÓN DE SERVICIOS

NOKIA SIEMENS NETWORK

Total de servicios	28	100%
Reclamaciones de servicios	0	0%
Servicios Mecanicos	24	86%
Reclamaciones de servicios mecanicos	1	4%
Servicios de hojalateria y pintura	1	4%
Reclamaciones de hojalateria y pintura	0	0%
Puntualida en los servicios	28	100%
Reclamación de recepcion	0	0% La recepcion de las unidad se hacían tarde
Reclamación de entrega	0	0% La entrega de las unidades tardaban mas de lo necesario
Limpieza en la entrega	28	100%
Reclamaciones de imagen	0	0%
Errores	0	0%

Figura 14.- Estadísticas de los servicios.



**BITACORA DE SERVICIOS
NOKIA SIEMENS NETWORK**

AUTO	Placas	Servicios Realizados	PRECIO ADMON. FLOTILLAS	PRECIO AGENCIA	AHORRO
MALIBU	652TKB	CAMBIO DE 4 LLANTAS BRIDGESTONE	\$6,813.80	\$9,364.00	\$2,550.20
SAAB 93	439TZY	SERVICIO EN AGENCIA 50,000 KM	\$10,315.50	\$10,315.50	\$0.00
ECONOLINE	4481CG	VERIFICACION VEHÍCULAR, REPOSICION CERTIFICADO	\$839.30	\$850.00	\$10.70
JOURNEY	133VSD	SCA NEO DE TESTIGO EN AGENCIA	\$161.00	\$161.00	\$0.00
JOURNEY	278YSE	SCA NEO DE TESTIGO EN AGENCIA	\$161.00	\$161.00	\$0.00
ODISSEY	346UJJ	CAMBIO DE BATERIA NUEVA, ASISTENCIA A DOMICILIO	\$2,289.42	\$2,890.00	\$600.58
VOYAGUER	711ULE	SERVICIO DE 30,000 KM EN AGENCIA	\$3,001.50	\$3,001.50	\$0.00
TOWN & CONTRY	219VLF	SERVICIO DE 10,000 KM EN AGENCIA	\$2,074.60	\$2,074.60	\$0.00
TSURU	699RKV	AFINACION DE MOTOR, CAMBIO DE AMORT.,	\$6,423.90	\$8,456.00	\$2,032.10
MALIBU	652TKB	CORRECCION DE FUGA DE AGUA EN BOMBA DE ANTICONGELANTE	\$1,750.00	\$2,456.00	\$706.00
ODISSEY	346UJJ	CAMBIO DE AMORT. DEL., VIELETAS Y TERMINALES FOCO DIRECCIONAL.	\$14,488.39	\$18,657.00	\$4,168.61
ECONOLINE	4489CG	AFINACION DE MOTOR	\$4,508.00	\$6,584.00	\$2,076.00
ODISSEY	346UJJ	CAMBIO DE 4 LLANTAS MICHELIN 235/64/H6	\$14,138.60	\$16,144.00	\$2,005.40
TOWN & CONTRY	219VLF	FRENOS DELANTEROS, CAMBIO DE DISCO DELANTERO DERECHO	\$3,735.20	\$3,735.20	\$0.00
OPTRA	401VLF	FRENOS GENERALES	\$4,505.93	\$4,505.93	\$0.00
ECONOLINE	4489CG	AFINACION	\$4,508.00	\$6,584.00	\$2,076.00
MONTERO	137TMW	ALTERNADOR Y BATERIA NUEVA	\$6,554.65	\$14,854.00	\$8,299.35
XTRAIL	481TSG	SERVICIO DE AGENCIA 50,000 KM	\$5,456.99	\$5,456.99	\$0.00
PASSAT	816RRK	VERIFICACION VEHÍCULAR, REPOSICION CERTIFICADO	\$721.05	\$930.00	\$208.95
ECONOLINE	4550CG	AFINACION DE MOTOR	\$5,973.10	\$6,584.00	\$610.90
JETTA	722TLT	AFINACION DE MOTOR	\$4,974.90	\$5,674.00	\$699.10
BORA	286TUK	VERIFICACION VEHÍCULAR, REPOSICION CERTIFICADO	\$721.05	\$930.00	\$208.95
ODISSEY	346UJJ	VERIFICACION VEHÍCULAR, REPOSICION CERTIFICADO	\$721.05	\$850.00	\$128.95
MONTERO	123UHA	BATERIA NUEVA	\$2,519.65	\$850.00	-\$1,669.65
PEUGEOT	103UEK	HOJALATERIA Y PINTURA	\$0.00	\$0.00	\$0.00
PASSAT	816RRK	LICUADORA DE LA DIRECCION	\$6,166.30	\$12,450.00	\$6,283.70
JETTA	722TLT	AIRE ACONDICIONADO	\$3,670.80	\$6,571.00	\$2,900.20
RAY 4	857TYB	FRENOS DELANTEROS	\$2,656.50	\$2,656.50	\$0.00

Figura 15.- Ahorros del mes

2.1.3.6.1. Soflot

Todos estos informes se podrían unir en uno solo por lo cual se pretende proponer el siguiente sistema informático, lo cual mejoraría el tiempo y rendimiento del administrador de cuenta al solo capturar la información básica de todo servicio realizado.

En este sistema informático se tendrán que llenar los campos necesarios que serían entre otros, si no los más importantes:

Placa

Kilometraje actual

Fecha último servicio

Precio del servicio

Al capturar los datos anteriores el sistema estará desarrollado para avisar al administrador de cuenta sobre todo servicio programado para realizar. Por ejemplo el sistema emitirá una alerta cuando un vehículo tenga que realizar su verificación o su servicio preventivo correspondiente al kilometraje.

Cabe resaltar que el siguiente sistema constará de 4 niveles jerárquicos:

Administrador del sistema

Supervisor de área

Líder de proyecto

Administrador de cuenta

El administrador de cuenta solo realizará la captura de los datos antes mencionados. Por lo cual se eliminarán tareas sustantivas a su cargo. Con esto se pretende quitar tareas de peso al administrador para realizarlas con mayor eficacia, dejando al administrador como un solo ente administrativo que lleve a cabo tareas simples. Relevando su carga de trabajo dejándolo en un solo personal operativo, todo esto se explicará en el análisis y discusión sobre la estructura que se debe tener para un administrador de cuenta.

Este programa está en proceso de creación esta es una muestra de cómo se podrá facilitar en gran medida la tarea del administrador con el nuevo programa, por lo cual se hará más sencilla cada vez más esta operación, enfocando al administrador con un perfil operacional.

2.2. Manual de procedimientos.

2.2.1. Creación

Los motivos de creación del primer manual de procedimientos para la empresa surge como una necesidad que como un método planificado de organización o desarrollo para la empresa.

Describiré brevemente el motivo de la creación del manual de procedimientos.

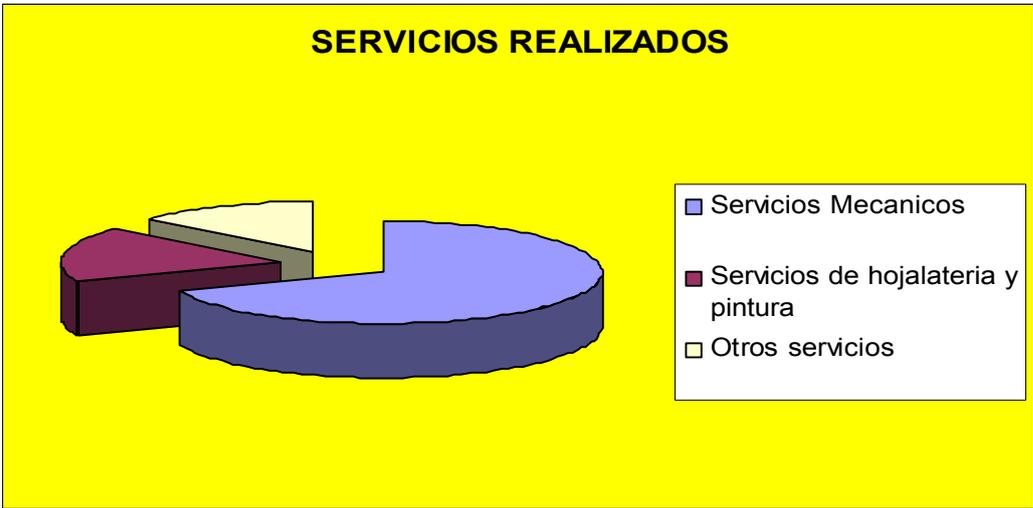
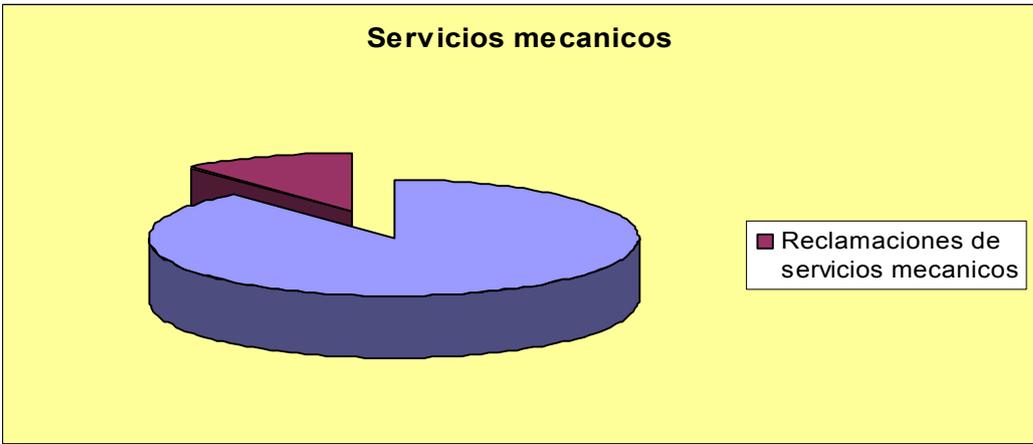
Al ingresar a esta empresa “Administración de Flotillas”, desde el inicio se tuvo cargo la operación de Nokia Siemens Networks. Por lo se tuvo mil problemas al inicio los cuales fueron muy fuertes que casi cuesta la pérdida de la cuenta. Se podrá ejemplificar con el reporte del primer mes el cual fue, permítanme describirlo como catastrófico.

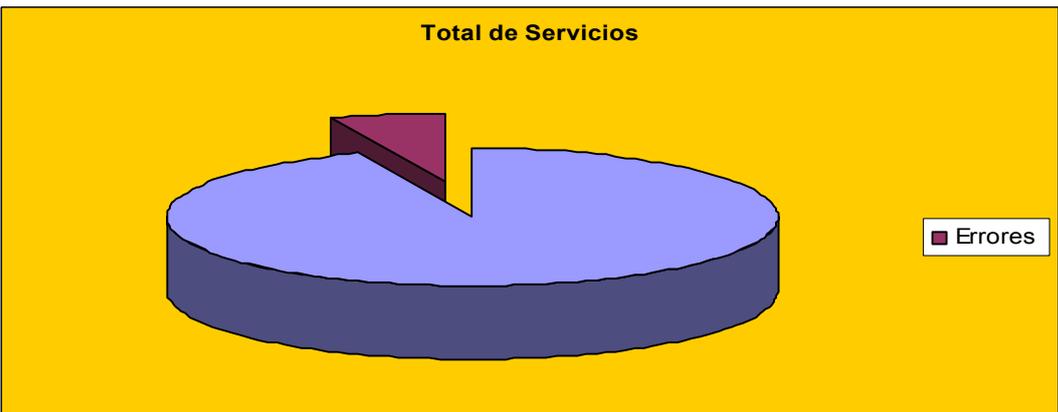
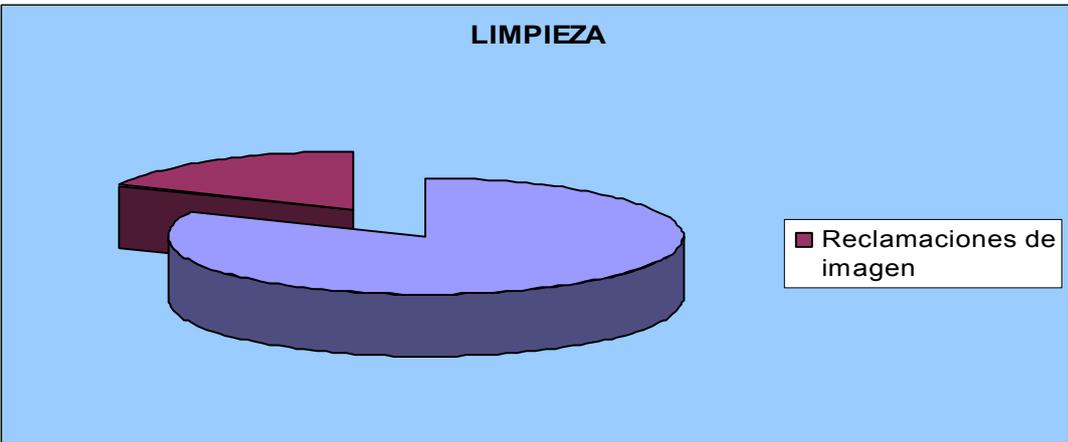
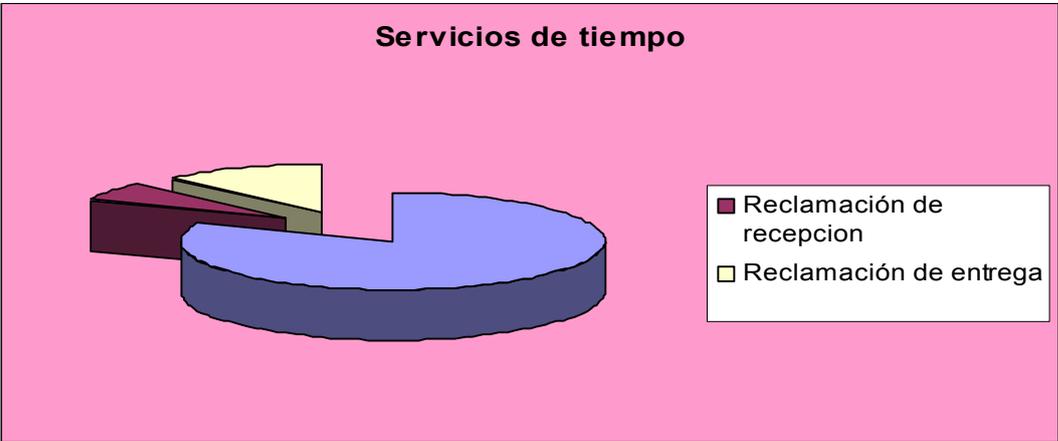
Las siguientes estadísticas fueron presentadas como un informe al mes de trabajar describiendo cada uno de los errores cometidos en la operación:

CALIFICACIÓN DE SERVICIOS

NOKIA SIEMENS NETWORK

Total de servicios	45	100%
Reclamaciones de servicios	15	33%
Servicios Mecánicos	31	69%
Reclamaciones de servicios mecánicos	4	9%
Servicios de hojalatería y pintura	8	18%
Reclamaciones de hojalatería y pintura	3	7%
Puntualidad en los servicios	90	100%
Reclamación de recepción	7	8%
Reclamación de entrega	14	16%
Limpieza en la entrega	45	100%
Reclamaciones de imagen	10	22%
Errores	3	7%
Otros servicios	6	13%
Pendientes de ingreso y/o reparación	2	





Una vez superada esta etapa se podría catalogar como de aprendizaje ya que hasta para el mismo cobro de las facturas, es un problema para Nokia como lo descrito anteriormente en cuentas por cobrar.

Se logro una estabilidad del servicio para Nokia Siemens Networks eliminando varios defectos de la misma operación, aunque nunca se podrán eliminar de todo los problemas ya que como dice mi jefe “los fierros no tiene palabra”.

Ya normalizada la situación Nokia Siemens Networks, nos llamo para una junta la cual consistía en explicar y relacionar los fundamentos, las bases, los argumentos que nosotros administración de flotillas teníamos en nuestra operación, ya que ellos veían la operación vigilada solo por dos personas. Las cuales si una faltaba en la operación Nokia se vendrían abajo.

Todo lo anterior concluyo en la creación de un manual de operación en el cual les explicara en que se basa la operación entre cliente y administrador de flotillas para los directivos, además de una explicación detallada a los usuarios para ver a lo que tenían derecho y a lo que no tenían derecho. Ya que estos usuarios son muy caprichosos sobre todo por que son extranjeros, son contados los usuarios mexicanos, los cuales son demasiado exigentes con el servicio que se les brinda.

Una vez realizada esta petición por parte de Nokia Siemens Networks y al ser yo el único conocimiento para desarrollarlo en cuanto a conocer a las dos partes de la operación se me encargo dicha tarea la cual se tendría que empezar, desarrollar y terminar al cabo de un mes.

2.2.2. Estructura básica

En cuanto la estructura que comprende el siguiente manual se puede detallar el motivo y consecuencia de la creación de cada una en la siguiente lista:

Introducción: es la exposición sobre el documento, en general explicando la necesidad de crear un manual de procedimientos, explicando su necesidad, lineamientos y políticas de operación. Todo esto por el surgimiento de problemas en la operación de los diferentes procedimientos.

Antecedentes: se muestran los diferentes documentos utilizados para la creación del mismo manual, tomando de referencia documentos de nuestra empresa así como documentos de Nokia Siemens Networks, para no caer en violaciones de políticas internas o problemas referentes a políticas de operación de la misma empresa.

En el anexo 1 del presente trabajo se adjunta las políticas de Nokia Siemens Networks S.A de C.V. en cuanto al manejo de flotillas el cual que sirvió de base para empezar a realizar las limitaciones y alcance del manual de procedimientos.

Políticas generales

En las políticas generales tal como se entiende, incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Además de contemplar todas las normas de operación que precisan situaciones alternativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos en casa de fallas u omisiones de ambas partes.

Procedimientos:

En los procedimientos se desglosan dos principales: servicios preventivos y servicios correctivos, los cuales engloban por practicidad los diferentes servicios que recurre un auto para su óptimo funcionamiento, incluyendo los formatos para solicitarlos.

El desarrollo de los formatos es una innovación completa para el procedimiento ya que todo se programaba de acuerdo a palabra o escritos dirigidos, haciendo de esto un proceso con falta de información, que conducía a errores de programación, de cobro, de pago etc., pero sobre todo concluía con un mal servicio para el usuario.

Todos los servicios anteriormente mencionados se cometieron ya que no se tenía una idea clara de los procesos o en que momento intervenía cada persona, cayendo en errores de comunicación y programación, en todos sentidos.

En el manual se puede aclarar punto a punto los procedimientos y los tiempos de operación, se hace muy simple, acortando los tiempos de respuesta de ambas partes ya que se tiene estipulado en que parte interactúan las personas involucradas. Favoreciendo la operación en todos los sentidos.

Las firmas de autorización:

Se anexaron para que en cuanto estuviera listo el manual todas las áreas interesada firmaran de conformidad por los lineamientos y políticas expresadas en el mismo eliminando incongruencias que pudieran generarse en la operación del manual.

2.3.1 Manual de procedimientos y presentación a los usuarios.

Para informar a los usuarios sobre las próximas modificaciones al proceso se realizaron varias juntas informativas dentro de Nokia Siemens Networks en las cuales los usuarios expusieron sus puntos de vista en los diferentes servicios que brindamos, los cuales resolvimos con nuestro nuevo manual de procedimientos.

Otra forma de ayudarnos a explicar los nuevos procesos y las políticas generales para la aplicación de las mismas fue un tríptico informativo, el cual podemos ver a continuación y una tarjeta de ayuda en caso de emergencia.

A continuación se anexa el trabajo concluido para Nokia Siemens Networks el cual incluye Manual de Procedimientos, Tríptico en Ingles y Tarjeta de emergencia.



ADMINISTRACIÓN DE FLOTILLAS S.A. DE C.V.

Nokia Siemens
Networks



**TARJETA DE
EMERGENCIA**

**EMERGENCY
CARD**

Placa

Marca

Submarca

No. Serie

Cel.044-55-43-47-72-83

Tel. 53689791

Service 24 hrs.

ESTA TARJETA ES PROPIEDAD DE
ADMINISTRACIÓN DE FLOTILLAS

Para cualquier aclaración
consulta a tu coordinador.

Vigencia

7/17/2009



ESTA TARJETA ES INTRASFERIBLE, SOLO APLICA POR
UNIDAD Y SOLO ES PARA FINES DE IDENTIFICACION.

Moving Solutions. Fleet management



Remember:

Call 3 days before, to program your service.

Contact with your fleet coordinator about any anomaly in your vehicle.

Fill in the blanks correctly the service request.

Arrival soon to the meet, agree with the date and time for your service.

Remove any personal object for the vehicle.

Always keep your inventory for any clarification

Go to the coordinator for any clarification for your service.

You can't ask for any service or additional repairs by yourself only through fleet management

PREVENTIVE SERVICES:

With an e-mail alert we warn for possible dates and mileage for the next service.

The repair times are from the time as we can have the approval of the line manager.

When the vehicle is delivered report any anomaly.

The day of delivery the vehicle to the service, you will arrive before 10:30 according to scheduled date, shouldn't happen if you arrive late, in this case we will have to make an appointment for another service.

The time of repair can't be change and the coordinator is the only person in charge to inform the time of the repair.

The user will be notified of any anomalies found in the vehicle for submission to approval.

Corrective services:

Tip: Talk to the coordinator immediately about any anomaly or malfunction observed by yourself in the vehicle.

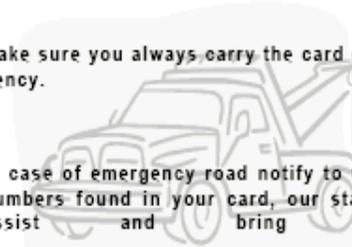
For safety of the user, we can't fix any corrective service the same day.

Make sure you always carry the card of emergency.

In case of emergency road notify to the card numbers found in your card, our staff is to assist and bring safety.

The coordinator will tell you at all time the status of the fix of your vehicle.

The repairs start in the moment we can have the approval of your line manager.



Environment verification:

According to your time of verification we will send 3 notifications, in which report said the period of time and the date.

Program the verification in the beginning of the month..

Keep guard always you certificate of verifica-

Lamination and painting:

Fleet management service can not make any lamination and painting from Nokia Siemens Networks, without the approval of Human Resources, Line Manager and Controller.

In case of damage attributable to the-user will be charged to him.

Cleaning:

Cleaning services are outside the responsibility for fleet management; these should be processed through a report of expenditures authorized by the Line Manager of the user.

Always remember:

The purchase accessories or additional parts for the vehicles are not considered as maintenance costs.

Nokia Siemens Networks or fleet management is not responsible for traffic fines.

You will be responsible at all times for the use and good care of your vehicle.

The user is responsible for contact and program the maintenance required from the vehicle with the fleet coordinator.

All service with a cost up of \$5,000 mn must have approval from your Line Manager.

Any vehicle repaired without authorization and without prior negotiations, the user will be responsible for the total cost of repairs.

Fleet Management for YOU



We can help you in :

- Preventive services
- Corrective services
- Relief road
- Verification of environment

CARPE DIEM

Fleet management

All the following recommendations are to have a better service for you. With these points you will help us bring a better serve according to your needs, in addition to having your vehicle in the best conditions.

This will avoid delays in service and will provide practical solutions.

Administración de Flotillas S.A. DE C.V
PONIENTE 146 No. 658 COL. INDUSTRIAL VALLEJO
CP 02300
Tel. 53-68-97-91
Fax 53-68-97-91
www.administracionflotillas.com

Verificaciones:

- ✓ De acuerdo a tu periodo se te enviarán 3 notificaciones, en las cuales se te informará sobre plazo y fechas para poder verificar.

Laminación y pintura:

- ✓ Administración de Flotillas no podrá realizar ningún servicio de laminación y pintura con cargo a Nokia Siemens Networks, solo con previa autorización de Recursos Humanos, Line Manager y Controller.

Servicios de Limpieza:

- ✓ Los servicios de limpieza quedan fuera de la responsabilidad de Administración de Flotillas, estos se deberán tramitar a través de un reporte de gastos, autorizados por el Line Manager del usuario.

Toma en cuenta:

- ✓ No se consideran como gastos de mantenimiento la compra de accesorios y/o partes adicionales.
- ✓ Nokia Siemens Network o Administración de Flotillas no se harán cargo de multas de tránsito.
- ✓ El usuario será responsable en todo momento sobre el uso y buen cuidado de su vehículo.
- ✓ El usuario es responsable de estar pendiente y de contactar al coordinador para programar cualquier mantenimiento que requiera su auto asignado.
- ✓ Todo servicio mayor a 5,000 tendrá que tener aprobación de su Line Manager

Administración de Flotillas para TI



En este folleto encontraras:

Servicios preventivos

Servicios correctivos

Auxilio vial

Verificaciones

“CARPE DIEM”

Administración de Flotillas S.A. DE C.V

PONIENTE 146 No. 658 COL. INDUSTRIAL VALLEJO

CP 02300

Tel. 53-68-97-91

Fav 53-68-97-91

ADMINISTRACION DE FLOTILLAS

Todas estas son recomendaciones son para tener un mejor servicio para ti. Tomando en cuenta estos puntos nos ayudaras y tendrás un mejor servicio de acuerdo a tus necesidades, además de tener tu vehículo en la mejores condiciones.

Con esto evitaremos contratiempos en el servicio y te brindaremos soluciones prácticas.

Soluciones en movimiento

Administración de Flotillas.



Servicios preventivos:

Recuerda siempre:

- ✓ Avisar con 3 días de anticipación la programación de tus servicios.
- ✓ Avisar sobre cualquier anomalía en tu vehículo.
- ✓ Requisar debidamente tu solicitud de servicio.
- ✓ Cumplir con la fecha y hora pactada para tu servicio.
- ✓ Retirar del vehículo los objetos personales.
- ✓ Guardar siempre tu inventario para cualquier aclaración.



- ✓ Se te hará llegar vía correo electrónico avisos sobre posibles fechas y kilometrajes de próximos servicios. Si son necesarios prográmalos con anticipación.
- ✓ Los tiempos de reparación corren a partir del momento de la reparación.
- ✓ Al momento de entregar la unidad notifica alguna anomalía en el vehículo.
- ✓ El día de entrega del vehículo se tendrá que ser antes de las 10:30 de acuerdo a fecha programada, en caso de que no ocurra así tendrá que volver a hacer cita para el servicio preventivo.

Servicios correctivos:

- ✓ Avisa inmediatamente sobre cualquier anomalía observada por ti en el vehículo.
- ✓ Por seguridad del usuario no se podrá realizar ningún servicio correctivo el mismo día.
- ✓ Asegúrate de siempre llevar contigo tarjeta con números de emergencia
- ✓ En caso de auxilio vial, notifica a los números encontrados en tu tarjeta de Administración de Flotillas, nuestro personal está para atenderte y asesorarte.
- ✓ El coordinador te informará en todo momento sobre la situación de tu vehículo.

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

ADMINISTRACION DE FLOTILLAS

COORDINADOR 044-55-27-63-90-42



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FLOTILLA NOKIA SIEMENS NETWORKS



ADMINISTRACIÓN DE FLOTILLAS S.A. DE C.V.

**Nokia Siemens
Networks**





INDICE GENERAL		Página
I.	Introducción	3
II.	Antecedentes	4
III.	Políticas Generales	5
IV.	Procedimientos	6
	1. Servicios Preventivos	
	a) Objetivo	6
	b) Políticas	7
	c) Descripción Narrativa	8
	d) Diagrama de Flujo	9
	2. Servicios Correctivos	
	a) Objetivo	10
	b) Políticas	11
	c) Descripción Narrativa	12
	d) Diagrama de Flujo	13
	3. Formatos	
	a) Solicitud de Servicio.	14
	b) Respuesta solicitud de servicio	15
	c) Formato de Inventario	16
V.	Firmas de autorización	



I. INTRODUCCION

El presente manual se realiza con el fin de optimizar la operación de las flotillas de Nokia Siemens Networks, controlando todos los aspectos inherentes a una flotilla de vehículos diversos y geográficamente dispersos para su funcionamiento absoluto e integral.

El servicio de administración de flotillas que se describe a continuación logrará que sus vehículos reciban el mantenimiento preventivo y de acuerdo con las necesidades específicas de su operación, logrando, de esta manera, disminuir las reparaciones correctivas y tener la flota en excelentes condiciones mecánicas, lo que se traduce en incrementar la disponibilidad de la flota en tiempo y forma.

El siguiente manual los guiará por los procedimientos para la correcta administración de la flotilla, la cual nos informara sobre formatos, formas, y tiempos para su correcta ejecución.

Por lo tanto se establecerán políticas y lineamientos generales de ejecución en el siguiente manual, que se deberán seguir en todo momento, las cuales contemplan los aspectos generales y específicos de la flotilla.

Cabe señalar que hacemos entrega de los reportes del comportamiento de la flotilla a través de nuestra página de Internet en el apartado de clientes ó bien hacemos envío de estos cuando nuestros clientes los necesiten. En los reportes mostramos todos los movimientos de servicio que se hicieron a los vehículos detallados, en resumen y por reparación. A cada cliente se le otorga un nombre de usuario y contraseña para que puedan revisar sus consumos y en base a esto tomar decisiones que ayuden en el cumplimiento de los objetivos de la flotilla.



II. Antecedentes

El presente manual contiene una reestructuración, recopilación y ampliación de los siguientes documentos:

- Políticas Generales de Nokia Siemens Networks.
- Manual de Procedimientos para la administración de flotillas.
- Manual de Organización específica para el área de flotillas.
- Lineamientos y códigos de ética para la administración de flotillas.



III. Políticas Generales

- Las políticas, lineamientos y disposiciones de este manual son aplicables para todas las unidades administrativas y personas de Nokia Siemens Networks.
- El usuario será responsable en todo momento sobre el uso y buen cuidado de su vehículo.
- Administración de Flotillas es responsable en todo momento de proporcionar las herramientas adecuadas para el óptimo desempeño de los procedimientos descritos a continuación.
- Las políticas y lineamientos aquí mencionados son validos tanto para autos utilitarios como para los asignados a empleados en Nokia Siemens Networks.
- Para efectos de programación de este manual, para hacer verificaciones, servicios de hojalatería, pintura y de limpieza en general, es el mismo que el de servicio preventivos, siempre apegadas a las políticas generales de Nokia Siemens Networks.
- No se consideran como gastos de mantenimiento la compra de accesorios y/o partes adicionales.
- Los servicios de limpieza quedan fuera de la responsabilidad del coordinador, estos se deberán tramitar a través de un reporte de gastos, autorizados por el Line Manager del usuario.
- El usuario no podrá solicitar servicios y/o reparaciones adicionales por su cuenta solo por medio de Administración de Flotillas sujetos a previa aprobación del Controller México o su Line Manager.
- Los servicios de estética, únicamente se podrán realizar previa autorización del su Line Manager, departamento de Recursos Humanos y Controller de México.
- Nokia Siemens Networks o Administración de Flotillas no se harán cargo de multas de tránsito ocasionadas por indolencias del usuario.
- Los usuarios son directamente responsables por cualquier daño provocado por el uso negligente del vehículo.
- El usuario deberá reportar al coordinador cualquier daño provocado al coche.



- Administración de Flotillas se hará responsable del vehículo en el momento que el usuario entregue su vehículo a la administradora y/o administración de flotillas.
- El usuario es responsable de estar pendiente y de contactar al coordinador para programar cualquier mantenimiento que requiera su auto asignado.
- El usuario deberá retirar todos los objetos personales del auto antes de entregarlo para ser un servicio de mantenimiento, verificación o reparación.
- Todo objeto personal dejado dentro del auto y no reportado en el inventario no se responsabilizará Nokia Siemens Networks o Administración de Flotillas.
- Todos los servicios preventivos que requiera el vehículo tendrán que ser notificados con 3 días hábiles de anticipación para su programación.
- Todo servicio mayor a 5,000 tendrá que tener aprobación de su Line Manager.
- El tiempo de reparación y/o mantenimiento de los vehículos aplica desde el momento de la autorización.
- Sin autorización por escrito no se podrá realizar el servicio.
- Los tiempos de reparación y/o mantenimiento los pondrá el coordinador.
- Administración de Flotillas es responsable por cualquier reparación hecha en sus talleres y en caso de ser valida la garantía en la agencia se hará cargo de aplicar la garantía.
- Administración de Flotillas notificará sobre cualquier anomalía encontrada en los vehículos, en caso de no ser autorizadas para su reparación administración de flotillas no se hará responsable por daños causados posteriormente por descomposturas notificadas y no reparadas por falta de autorización.
- Los formatos mencionados en este manual deberán ser debidamente requisitados, en caso contrario no se podrán realizar los servicios correspondientes.
- Cualquier vehículo reparado sin autorización y sin negociaciones previas, el usuario será responsable del costo total de las reparaciones.



IV. Procedimientos

1.- Servicios preventivos

a)Objetivo:

Prevenir averías o fallas los cuales se realizan periódicamente al cabo de un periodo de tiempo o kilometraje recorrido, ya que estos dos factores influyen directamente en el desgaste de los vehículos de la flotilla.

El mantenimiento preventivo consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos como puntos de seguridad y funcionamiento general, tanto mecánicos como eléctricos. Estos dos factores influyen en el desempeño fiable del vehículo, Además debemos agregar que el mantenimiento preventivo en general se ocupa en la determinación de condiciones operativas, de durabilidad y de confiabilidad del vehículo en mención. Este tipo de mantenimiento nos ayuda en reducir los tiempos y costos que pueden generarse por mantenimiento correctivo.



b) Políticas aplicables al procedimiento.

- Las políticas, lineamientos y disposiciones de este procedimiento son aplicables para todas las unidades administrativas y personas de Nokia Siemens Networks.
- Administración de flotillas, notificará a los usuarios sobre posibles fechas y kilometrajes para realizar servicios preventivos.
- Se harán tres notificaciones en las cuales se recordará al usuario sobre posibles fechas y kilometrajes de no acatarlas se responsabilizará de la reparación a el usuario.
- El día de entrega del vehículo se tendrá que ser antes de las 10:30 de acuerdo a fecha programada, en caso de que no ocurra así tendrá que volver a hacer cita para el servicio preventivo.
- Los tiempos de reparación no se podrán modificar después de la autorización.
- Solo se autorizará el cambio de neumáticos cuando estos tengan un desgaste de 40,000 km o en su defecto a consecuencia de un accidente previamente analizado por el coordinador.
- En caso de no cumplir con la cita pactada, se cobrará el costo del valet.
- En caso de no ser autorizado un servicio se cobrará diagnostico.



c) Descripción Narrativa

Descripción Narrativa

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo

Responsable	Tarea	Documentos utilizados
Coordinador	1.- Notificará al usuario sobre próximo servicio preventivo.	
Usuario	2.- Recibirá notificación usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Formato solicitud de servicio.
	<p>En caso de no necesitarse el servicio por no cumplir con los kilometrajes estimados regresar a la tarea 1.</p> <p>En caso de necesitarse el servicio pasar a la tarea 3.</p>	
	3.- Programará servicio con coordinador	
Coordinador	4.- Recibirá petición de servicio preventivo y confirmará a usuario sobre fecha de programación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato respuesta solicitud de servicio.
	<p>En caso de no convenir a ninguna de las partes las fechas programadas pasar a la tarea 3.</p>	
	5.- Notificará a usuarios sobre las condiciones generales en las cuales se tendrá que ser entregado el vehículo.	
Usuario	6.- Realizará formato inventario del vehículo y entregará para firmar a usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de inventario.
	7.- Entregará llaves de vehículo a coordinador.	
Administración de Flotillas	8.- Realizará diagnóstico del vehículo.	
Coordinador	9.- Informará sobre diagnóstico y presupuesto del vehículo.	
	10.- Solicitará autorización para realizar el servicio.	
	<p>En caso de tener un costo superior a 5,000 pesos, pasar a la tarea 12.</p> <p>En caso de tener un costo menor a 5,000 pesos mexicanos, pasar a la tarea 11.</p>	



Usuario 11.- Solicitará autorización a usuario por correo electrónico.

Pasar a la tarea 13.

Line Manager 12.- Solicitará autorización a Line Manager del usuario por correo electrónico.

Coordinador 13.-Confirmará fecha de entrega a usuario.

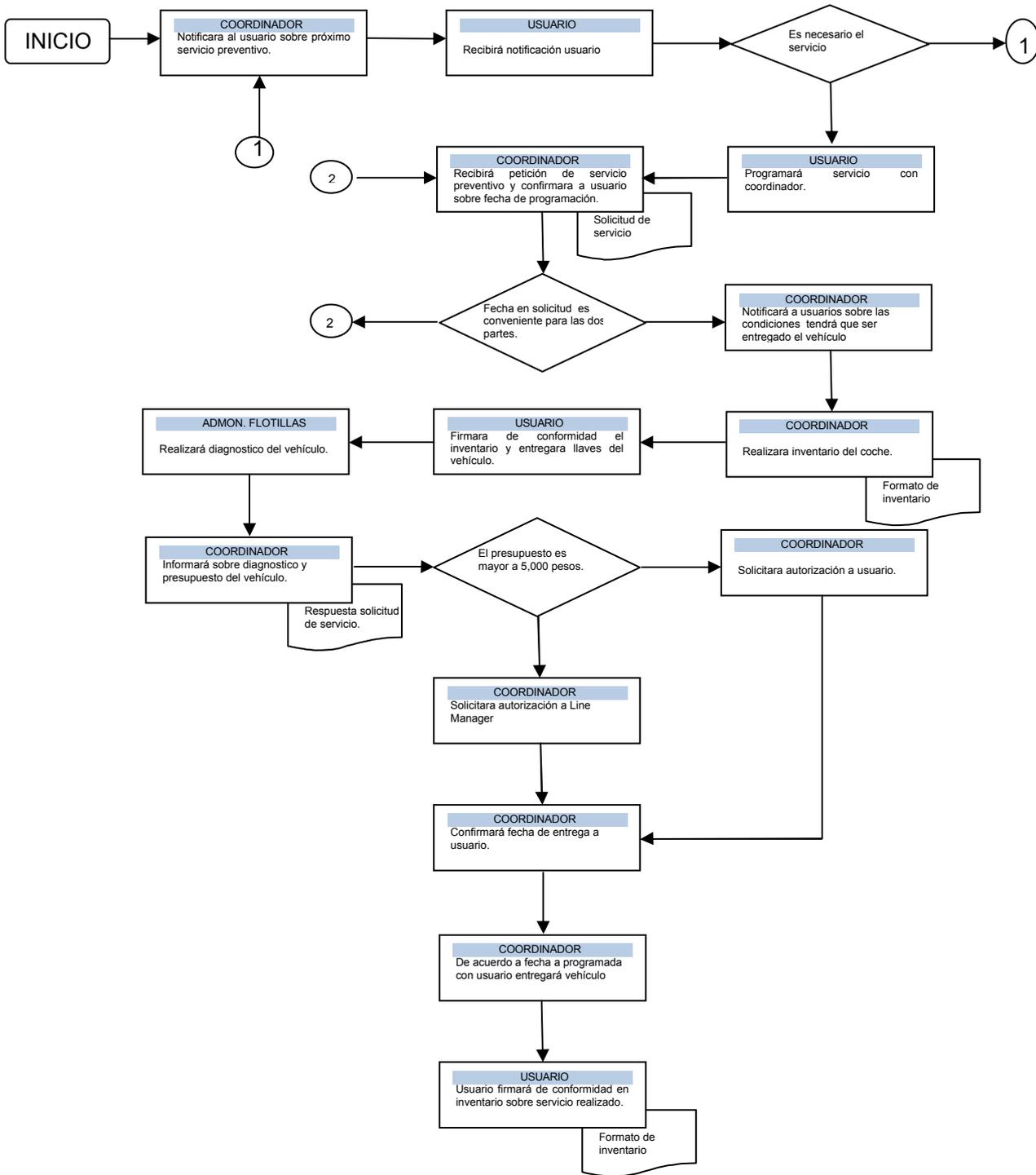
14.- De acuerdo a fecha a programada con usuario entregará vehículo.

Usuario 15.- Usuario firmará de conformidad en inventario sobre servicio realizado. • Formato de inventario



d) Diagrama de Flujo

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo





2.- Servicios correctivos

a)Objetivo:

Es el servicio realizado con el fin de corregir (reparar) una falla en el vehículo.

El servicio correctivo aplica cuando un equipo ya no funciona o presenta un fallo por lo cual es necesario aplicar el mantenimiento correctivo porque de no atenderse el problema a tiempo la falla puede afectar incluso al usuario responsable del vehículo u otras partes del vehículo ocasionando un costo mayor al inicial. El mantenimiento Correctivo no sólo aplica a partes mecánicas de los vehículos, también a problemas por fallas en el sistema eléctrico, enfriamiento, suspensión y/o transmisión.



b) Políticas aplicables al procedimiento.

- Las políticas, lineamientos y disposiciones de este procedimiento son aplicables para todas las unidades administrativas y personas de Nokia Siemens Networks.
- Administración de Flotillas se hará responsable del vehículo en el momento que el usuario entregue su vehículo al coordinador.
- El usuario al notar cualquier desperfecto en la unidad deberá avisar al coordinador para ingresarlo lo mas pronto posible y así evitar un desgaste innecesario de la unidad.
- Cualquier anomalía no reportada a tiempo por el usuario será responsabilidad del mismo.
- Se deberá brindar a todos los usuarios de los vehículos tarjetas con números de auxilio a los cuales acudir en caso de emergencia.
- Los tiempos de reparación los dicta administración de flotillas y/o coordinador no el usuario.
- Por seguridad del usuario no se podrá realizar ningún servicio correctivo el mismo día.



c) Descripción Narrativa

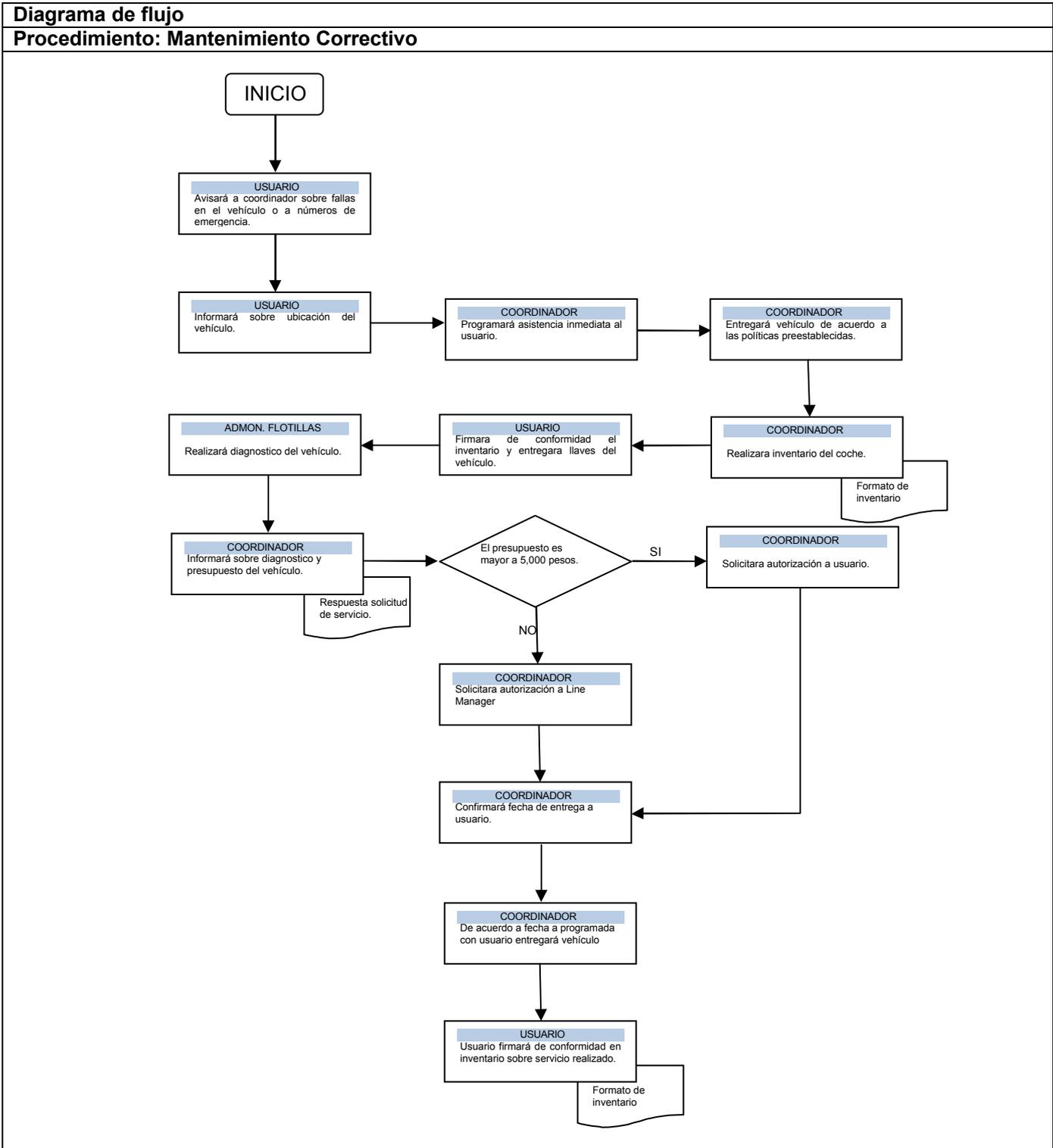
Descripción Narrativa

Procedimiento: Mantenimiento Correctivo

Responsable	Tarea	Documentos utilizados
Usuario	1.-Avisará a coordinador sobre fallas en el vehículo o a números de emergencia. 2.- Informará sobre ubicación del vehículo.	
Coordinador	3.-Programará asistencia inmediata al usuario.	
Usuario	4.-Entregará vehículo de acuerdo a las políticas preestablecidas.	
Administración de Flotillas	5.-Recibirá vehículo elaborando formato de inventario.	•Formato de inventario.
Usuario	6.-Firmará de conformidad el formato de inventario. 7.- Realizará diagnostico y presupuesto.	•Formato de inventario. •Respuesta de solicitud de servicio.
Coordinador	8.-Informará sobre diagnostico y presupuesto del vehículo. 9.- Solicitará autorización para realizar el servicio. En caso de tener un costo superior a 5,000 pesos, pasar a la tarea 11. En caso de tener un costo menor a 5,000 pesos mexicanos, pasar a la tarea 10.	
Usuario	10.- Solicitará autorización a usuario por correo electrónico. Pasar a la tarea 12.	
Line Manager	11.- Solicitará autorización a Line Manager del usuario por correo electrónico.	
Coordinador	12.-Confirmará fecha de entrega a usuario. 13.- De acuerdo a fecha a programada con usuario entregará vehículo.	
Usuario	14.- Usuario firmará de conformidad en inventario sobre servicio realizado.	• Formato de inventario



d) Diagrama de Flujo





3. Formatos

a) Formato solicitud de servicio.

<p>ADMINISTRACIÓN DE FLOTILLAS S.A. DE C.V. FORMATO SOLICITUD DE SERVICIO</p>			
EMPRESA: NOKIA SIEMENS NETWORKS S.A. DE C.V. GUILLERMO GONZALEZ CAMARENA No. 1200-15 COL. CENTRO DE SANTA FE C.P. 01210 MEXICO DISTRITO FEDERAL RFC. NSN000704SY3		FECHA DE PRESENTACION 1	
USUARIO: 2	CENTRO DE COSTOS 3	MANAGER 4	CELULAR: 5
DESCRIPCION DEL SERVICIO: 6		MARCA: 8	DIRECCION: 13 (En caso de ser requerida)
OBSERVACIONES: 7		SUBMARCA: 9	
		MODELO: 10	
		KILOMETRAJE: 11	
		PLACA 12	
		FECHA DE SERVICIO 14	
		FECHA ALTERNATIVA DE SERVICIO: 15	
		FECHA CONFIRMADA PARA EL SERVICIO: 16 (ESPACIO LLENADO POR COORDINADOR)	

Instrucciones de llenado:

1. Fecha en la cual se solicita el servicio.
2. Nombre del usuario el cual solicita el servicio.
3. Centro de costos al que será cargado el monto del servicio.
4. Nombre de jefe directo el cual se encargara de autorizar el servicio.
5. Teléfono al cual se puede comunicar para informar sobre acontecimientos del servicio.
6. Anotación breve sobre el servicio requerido.
7. Comentarios sobre el funcionamiento general del vehículo.
8. Marca del auto al cual se le realizará servicio.
9. Submarca del auto al cual se le realizará servicio.
10. Modelo del vehículo.
11. Kilometraje actual del vehículo.
12. Placa del vehículo.
13. Dirección donde se debe recoger el auto en caso necesario.
14. Fecha propuesta por el usuario para programar servicio.
15. Fecha alternativa propuesta por el usuario para programar servicio en caso de que la primera no se pueda cumplir.
16. Fecha confirmada por el coordinador para la realización del servicio.



b) Respuesta solicitud de servicio

ADMINISTRACIÓN DE FLOTILLAS S.A. DE C.V.		Nokia Siemens Networks	
RESPUESTA SOLICITU DE SERVICIO			
EMPRESA: NOKIA SIEMENS NETWORKS S.A. DE C.V. GUILLERMO GONZALEZ CAMARENA No. 1200-15 COL. CENTRO DE SANTA FE C.P. 01210 MEXICO DISTRITO FEDERAL RFC: NSN000704SY3		PLACA	1
		MODELO	2
		SUBMARCA	3
		KILOMETRA	4
USUARIO: 5	CENTRO DE COSTOS 6	LINE MANAGER 7	DESCRIPCION: SERV.MENOR POR KM SERV.MAYOR POR KM FALLA DE MOTOR SUSPENSIÓN AMORTIGUADORES ALINEACION Y BALANCEO FRENOS DIRECCION CAJA DE VELOCIDADES SISTEMA DE ENFRIAMIENTO SISTEMA ELECTRICO FAROS CALAVERAS CRISTALES ESPEJOS ALARMA HOJALATERIA Y PINTURA BATERIA LLANTAS VERIFICACION SEGURO LAVADO Y ENGRASADO ACCESORIOS OTROS
DESCRIPCION DE LA FALLA 8	SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES: 9		
SUBTOTAL 10 IVA 11 TOTAL 12	TIEMPO DE REPARACION: 13		

Instrucciones de llenado:

1. Placa del vehículo en servicio.
2. Modelo del vehículo en servicio.
3. Submarca del vehículo en servicio.
4. Kilometraje recorrido por el vehículo en servicio.
5. Usuario del vehículo en servicio.
6. Centro de costos correspondiente al usuario del vehículo en servicio.
7. Line Manger del usuario del vehículo en servicio.
8. Descripción de la falla encontrada en el vehículo en servicio.
9. Recomendaciones y/o sugerencias de Administración de Flotillas para el vehículo en servicio.
10. Costo sin IVA de la reparación del vehículo en servicio.
11. IVA del costo del vehículo en reparación.
12. Total de la reparación con impuestos incluidos.
13. Tiempo en el cual se lleva acabo la reparación.
14. Descripción general de la falla.



c) Formato de inventario

FORMATO DE INVENTARIO

FOLIO



ADMINISTRACION DE FLOTILLAS S.A. DE C.V.
PONIENTE 146 NO.658 COL. NUEVA VALLEJO DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO
CP. 02300

FECHA
1

NOMBRE: _____ 2 _____ TELEFONO _____ 3 _____ CEL _____ 4 _____
DIRECCION: _____ 5 _____
MARCA _____ 6 _____ SUBMARCA _____ 7 _____ COLOR _____ 8 _____ MODELO _____ 9 _____
PLACAS _____ 10 _____ HORA DE ENTREGA _____ 11 _____ KMS RECORRIDOS _____ 12 _____

- | | | |
|-------------------------|-------|----|
| PLACAS | SI | NO |
| POLIZA DE SEGURO | SI | NO |
| POLIZA DE SERVICIO | SI | NO |
| CERTIF. DE VERIFICACION | SI | NO |
| TARJETA DE CIRCULACION | SI | NO |
| RADIO | SI | NO |
| BOCINAS | SI | NO |
| ENCENDEDOR | 13 SI | NO |
| TAPETES | SI | NO |
| ESPEJOS | SI | NO |
| LIMPIADORES | SI | NO |
| ANTENA | SI | NO |
| ENCENDEDOR | SI | NO |
| LLANTA DE REFACCION | SI | NO |
| GATO | SI | NO |
| HERRAMIENTAS | SI | NO |
| REFLEJANTE | SI | NO |
| EXTINTOR | SI | NO |
| CABLES | SI | NO |
| CRISIALES ROTOS | SI | NO |
| BASTON | SI | NO |
| TAPONES | SI | NO |



14

- SERVICIO REQUERIDO:
- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| LAMINACION Y PINTURA | <input type="checkbox"/> |
| MECANICA | <input type="checkbox"/> |
| SUSPENSION | <input type="checkbox"/> |
| SISTEMA ELECTRICO | 15 <input type="checkbox"/> |
| TRANSMISION | <input type="checkbox"/> |
| SISTEMA DE ENFRIAMIENTO | <input type="checkbox"/> |
| REVISION GENERAL | <input type="checkbox"/> |
| LAVADO | <input type="checkbox"/> |
| OTROS | <input type="checkbox"/> |

DESCRIPCION DEL SERVICIO:

16

+



OBSERVACIONES GENERALES:

17

KILOMETRAJE _____ 18 _____

19

ESTOY DE ACUERDO CON EL INVENTARIO ANTES PRESENTADO: _____ NOMBRE Y FIRMA _____



ENTREGADO



KILOMETRAJE

20

21

ESTOY DE ACUERDO CON EL SERVICIO BRINDADO:

NOMBRE Y FIRMA

COMENTARIOS SOBRE EL SERVICIO BRINDADO,



22

AYUDANOS A SER MEJOR
CARPE DIEM

Instrucciones de llenado:

1. Fecha del servicio
2. Nombre del usuario
3. Teléfono del usuario
4. Celular del usuario
5. Dirección (en caso de ser necesario) para entrega del vehículo.
6. Marca del vehículo
7. Submarca del vehículo.
8. Color del vehículo.
9. Modelo del vehículo.
10. Placas del vehículo.
11. Hora en que se recibió el vehículo.
12. Kilometraje del vehículo en el momento del inventario.
13. Inventario general
14. Diagrama visual sobre detalles de pintura del vehículo.
15. Descripción general del servicio requerido.
16. Descripción específica del servicio requerido.
17. Observaciones sobre el vehículo.
18. Kilometraje en el momento de la recepción del vehículo.
19. Firma de conformidad sobre inventario realizado.
20. Kilometraje del vehículo en el momento de la entrega.
21. Firma de conformidad sobre servicio realizado.
22. Comentarios sobre el servicio realizado.



V. Firmas de autorización

NOMBRE / CARGO	FIRMA

Capítulo 3.- Análisis y discusión, como ayudo el manual de procedimientos para la mejora sustantiva de actividades operacionales.

3.1. Organización estructural.

En cuanto a la organización estructural de la empresa no hay por eso la necesidad de crear una lo más rápido posible. La forma en que ayudo el manual en cuanto a la organización estructural fue en definir la estructura de partida ya que se tienen dos principales alternativas las cuales analizare a continuación.

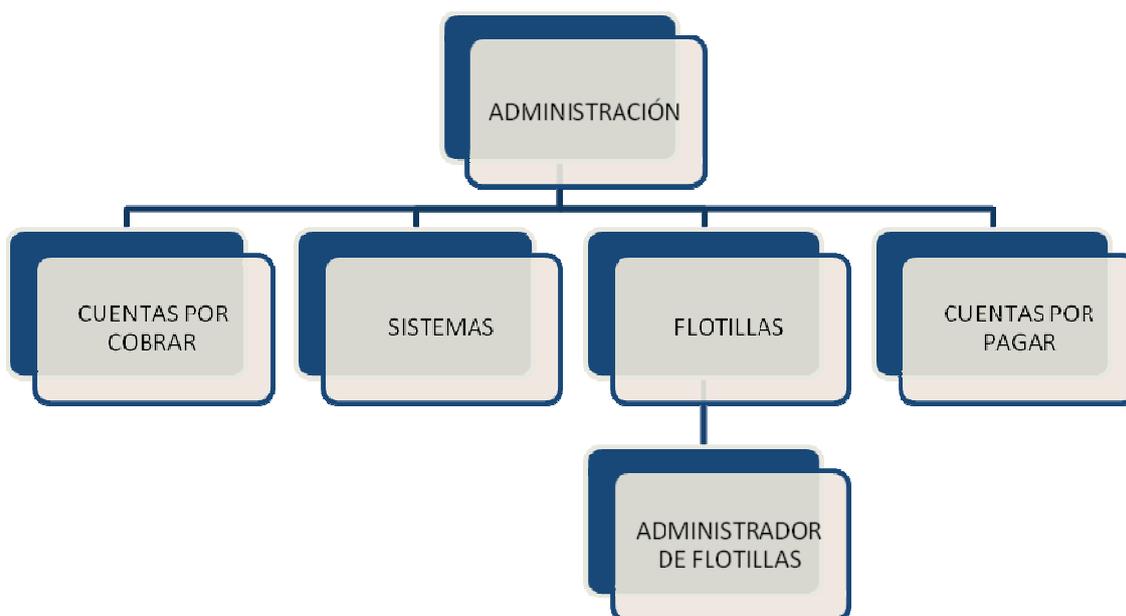
Se puede partir desde la perspectiva donde el universo de la empresa se enfoque en solo una persona, el administrador de flotilla, como se muestra en el siguiente diagrama.



Esta estructura de la empresa no fue tomada agradablemente, ya que el administrador de cuenta seria el personal más importante de la empresa y todos los demás departamentos se adecuan a las necesidades del administrador de flotilla. El administrador de flotilla seria el único involucrado en los temas importantes y las persona con más responsabilidad en toda la empresa, esto debido a que tendría control total de los pagos, de los cobros, de la facturación etc. Incluso este sistema se prestaría a mal interpretaciones éticas y de responsabilidad.

La otra propuesta la cual es la mas idónea, fijar los departamentos estructuralmente y convertir al administrador de cuenta en un ente estrictamente operativo en el cual solo tenga que usar el programa Soflot para coordinar y dar seguimiento a todo servicio del cliente, encargándose los demás departamentos de las demás tareas sustantivas de la operación. Y así dividir todas las operaciones de la empresa en cuanto autoridad y responsabilidad.

En el siguiente diagrama se dará notar lo descrito anteriormente:



3.2. Funciones del administrador

Ayudo en cuanto a la programación de los servicios en fijar en verdad las tareas sustantivas del administrador de cuenta, ya que es cuando se dan cuenta sobre las tareas que se pueden tener una mejor división del trabajo ya que en cuanto más específicos sean en el trabajo que realicen mejor va a hacer el mismo.

3.3. Procesos administrativos

Este tema se podría decir que va de la mano con el anterior ya que los procesos se deben modificar para tener una mejor administración de los recursos. Como anteriormente se realizo expondré algunos casos prácticos:

La elaboración de formatos: Con la elaboración de formatos para los procesos internos tanto como externos. Se logro una reducción en los tiempos de respuesta, todo esto debido a que el administrador de cuenta en cuanto tenía la solicitud de un servicio ya que tenía todos los datos necesarios para proseguir con el procedimiento, y no se tardaba tanto tiempo en la investigación de los datos.

Un cas claro de esto se puede observar en la solicitud de servicio para Nokia Siemens Networks en el cual se incluye el centro de costos del usuario del vehículo y nombre de su line manager, datos necesario e indispensables para solicitar la autorización del presupuesto del vehículo, ya que cuando no se contaban con los datos anteriores se le preguntaba al mismo usuario el cual le causaba molestia o disgustos, pero una vez establecido por escrito el usuario es mas comprensible en el envío de datos. Reitero que no es posible establecer una lista de jefes directos ya que tienen un movimiento de personal bastante seguido, lo cual es poco objetivo realizar una lista y tomarla como guía para casos futuros.

Solicitud de pago: Como se menciona anteriormente en la organización actual, se lograron unificar tres formatos distintos en uno, el cual contiene la información de los tres evitando errores cotidianos en la captura de datos de los diferentes formatos. Además de solo realizar una copia para el departamento de contabilidad y uno más para realizar el pago del servicio.

Lo anterior lo menciono debido a que se logro evitar el error, en la captura de los tres diferentes formatos ya que se daba cotidianamente.

Check list: Se logro unificar el criterio de un Check list el cual fue proporcionado a nuestros talleres para su empleo, ya que como existía una variedad en los mismos se creaba una duda razonable entre el nombre del taller en turno y lo que éramos nosotros como compañía administradora de flotillas.

Las políticas:

Este es un gran avance si no el mas importante para la empresa, ya que en ningún documento de la empresa se mostraba claramente que estaba permitido, que no estaba permitido y hasta cuando un usuario tiene derecho a exigir sobre un servicio realizado.

Las políticas nos sirvieron como orientación administrativa para impedir que los usuarios, administrador, inplant y/o talleres realicen algo que no concuerde con los objetivos impuestos en el manual, de lo contrario acarrearía que no se cumplan a cabalidad todas las funciones que ya se han asignado con anterioridad, lo cual caería en un pésimo servicio.

Las políticas de ahora en adelante trazan el camino para las acciones que se van a realizar y ayudan ante cualquier obstáculo que pueda presentarse.

Los ejemplos anteriores son muestras practicas de cómo una administración eficiente y efectiva muestra un gran ahorro de recursos, horas hombre y sobre todo evita el lugar a errores.

IV.- Recomendaciones

A continuación mencionaré algunas recomendaciones las cuales creo son primordiales ya que abarcan las actividades sustantivas que debe realizar la empresa para su desarrollo y crecimiento, logrando un servicio integral.

- En las cuentas por pagar se deben generar acuerdos, contratos, convenios o solicitudes de crédito, para atrasar la salida del dinero.
- En las cuentas por cobrar se deben reducir drásticamente los tiempos de respuesta. Es comprensible que una empresa transnacional tarde más de 30 días en pagar, por trámites internos, por lo tanto es responsabilidad del administrador de cuenta y del inplant tener tiempos de respuesta inmediatos para adelantar las entradas de dinero. Cabe denotar que entre mas rápido sea el cobro de las cuentas la empresa será mas productiva y podrá realizar operaciones cada día mas importantes en cuanto a calidad y cantidad.
- Principalmente en cuanto a la organización interna se debe realizar y delimitar perfectamente las responsabilidades de cada persona para no caer en confusiones o pérdidas de mando.
- Se tiene que llegar a una estandarización de precios con los proveedores y prestadores de servicio, ya que se tienen variaciones de precio de acuerdo a la región geográfica de los vehículos, las cuales afectan la credibilidad con el cliente por la diferencia de precios.
- Es necesario que existan diferentes tipos de incentivos para el personal, con esto se podría aumentar la efectividad de los empleados.
- Se debe realizar un procedimiento estandarizado en cuanto a la recolección de facturas, esto es un grave problema fiscal, ya que en algunos talleres no tiene contemplando el envío de las mismas..
- En cuanto a la parte contable se debe realizar una separación entre los presupeusto designados a cada empresa, debido a que un cliente que no cuenta con suficiente liquidez tarda mas en pagar que una empresa con la cantidad de pago necesaria para continuar operando, causando un desajuste cuando las cuentas por cobrar son altas en algunos periodos del año.
- Establecer un código de ética entre administradores de cuenta, por que, ya que es común que un taller te ofrezca beneficios “especiales” para que les envíes unidades a reparar.
- Y la parte más importante de todo trabajo querer ser mejor cada día para crecer tanto individualmente como colectivamente.

V.- Conclusión

Administración de Flotillas es una empresa con grandes expectativas de crecimiento, por lo mismo no se le ha prestado gran atención a los detalles de la administración interna para intensificar la administración de la misma.

Con el crecimiento sostenido que ha tenido hasta el día de hoy es una empresa la cual puede llegar a ser una empresa líder a nivel nacional, ya que esta abierta a nuevas ideas y grandes cambios. La empresa se va adecuando a los cambios necesarios, lo cual es primordial para cualquier empresa en su desarrollo.

El manual de procedimientos fue una gran ventaja que ayudo a entender un poco más lo que es la operación en si y como debe funcionar los procedimientos, pero cabe aclarar que no se acaban ahí las tareas administrativas. Si no que es una tarea diaria y cotidiana de crecimiento en cuanto a la logística de cada servicio ya que es una tarea para la cual nos contratan.

En el mundo de los negocios en el cual vivimos el día hoy es necesario tener liquidez y solvencia económica, sin estos dos puntos Administración de Flotillas no hubiera llegado hasta donde esta ahora, esto lo menciono por que esta en propuesta de vender la idea de “administración de flotillas” a la empresa transnacional BMW, la cual nos facultó para administrar una de sus numerosas flotillas. Esto más que nada para poder medir resultados en cuanto a la eficiencia y efectividad con la cual ejecutamos el control efectivo de dicha flotilla.

Cabe mencionar que el manual de procedimientos para Nokia Siemens Networks fue un gran avance debido a que permitió darnos cuenta de los procesos a los que hay que prestar mayor importancia para la satisfacción del cliente final, todos esto por que nosotros no tenemos un solo jefe al contratarnos, si no que cada usuario poseedor de un vehiculo es nuestro jefe y el tendrá la ultima palabra de nuestro servicio brindado. Así mismo ya tenemos un patrón a seguir el cual nos dio una visión clara de los tiempos de respuesta que debemos tener.

La importancia de los egresados de la Universidad Nacional Autónoma de México como administradores es muy grande ya que son los encargados de conocer los procesos que se desarrollan en una empresa y la manera en que se conjugan, los mismos procesos, para generar resultados. Además, tienen la capacidad de identificar los factores de riesgo, tanto internos como externos, que pueden influir de manera significativa en los resultados de la empresa, en el corto, mediano y largo plazo. Debemos contar con los conocimientos para diseñar los medios más apropiados para recolectar y almacenar la información relevante. Asimismo, conocer los principios generales de la selección y llevar a cabo el ajuste en una variedad de situaciones impredecibles; tenemos la formación necesaria para la toma de decisiones y la optimización en condiciones de incertidumbre.

Además, deberán ser capaces de comunicar eficientemente el diseño, la propuesta y operar las estrategias derivadas de las decisiones que han generado. El perfil del egresado combina una plataforma de conocimientos y habilidades en materia de administración, economía y finanzas con una sólida preparación.

CARPE DIEM

Anexo 1 Políticas internas de Nokia Siemens Networks.

Table of Contents

Nokia Siemens Networks

Mexico Company Car Policy

- 1. General**
 - 2. Migration to new policy**
 - 3. Eligibility and Values**
 - 4. Process Owners**
 - 5. Usage of vehicles**
 - 6. Replacement process**
 - 7. Purchase option after Replacement period**
 - 8. Termination of employment / Retirement**
 - 9. Long Term Absence**
 - 10. Armored Cars**
 - 11. Revocation of company issued vehicle**
 - 12. Authorization to drive a company car**
 - 13. Driver License**
 - 14. Car Licensing and insurance**
 - 15. Maintenance and Repair of company car**
 - 16. Damage and accident**
 - 17. Fines**
 - 18. Parking and Highway toll**
 - 19. Fuel allowance**
 - 20. Reimbursement of use of company vehicle**
 - 21. Addendum**
 - Car Assignment Procedure**
-

Mexico Car Policy

The objective of this policy is to establish procedures/guidelines that shall regulate the assignment of car benefit in Nokia Siemens Networks Mexico.

This policy is effective June 1st 2008.

1. General

Vehicles are provided at Nokia Siemens Networks' sole discretion and according to the local market practice in each country. Short term visitors are covered under the STIT and/or travel policy.

The company can modify or cancel this benefit at any time.

2. Migration to new policy

Employees currently issued a company car will continue under the current policy until the third full year for exNokia and fourth full year for exSiemens of the car purchase. The employee will then migrate to the new car policy except where legally mandated.

For international assignees, depending on the contract end date, the replacement period will be extended up to 12 months more of usage to minimize the purchase of new asset. A new vehicle should be bought only if the car is older than 5 years.

If the employee is promoted, she/he will continue with the existing car until it reaches the replacement period. After that the employee can purchase the current vehicle according to the country exNokia or exSiemens policy and transfer to the new NSN car policy.

3. Eligibility and Values

Issuance of a vehicle will follow Mexico guidelines and by approval of the line manager. Any exception to this policy will require line manager, second line manager, Region HR, and Regional Compensation & Benefits approval.

The vehicle assignment may vary according to Job Grade as shown below.

All vehicles will be purchased according to the Car Policy and will be fitted with a standard options package. No additions of after market equipment can be installed on the vehicle. Vehicles will be purchased at NSN's discretion, based on best pricing and availability. NSN will also choose the brand and model of company vehicles. The employee can choose from the list of vehicles previously selected by NSN.

Initiation, preparation and approval of all documentation, is defined in the Car Assignment addendum.

Job Grade / Level	Car Value not to exceed*	Purchase Value	Gasoline Allowance **
EB 1	641,000 MXP	70% of the market value	\$2,000 MXP per month.
13	477,000 MXP	70% of the market value	\$2,000 MXP per month.
12	371,000 MXP	70% of the market value	\$2,000 MXP per month.
11	265,000 MXP	70% of the market value	\$2,000 MXP per month.
10	212,000 MXP	70% of the market value	\$2,000 MXP per month.

*Car values are including taxes.

**Gasoline allowance is not accumulative. Gasoline card will be provided by the Car Fleet Coordinator.

Taxation:

Section II, Art. 42 of the Income Tax Law states that a car's deductibility is limited to a maximum amount of \$175,000 pesos (January 2007) and eliminates the utilitarian car concepts. Car related expenses are deductible in direct proportion to the tax deduction for the car

NOTE: *The employee should take into consideration that she/he is representing the company, therefore the purchase of sports models, pick-ups, luxury and convertibles is not allowed. Also NSN Car policy acknowledges the Green values specified for the company. Literally this means that the NSN Car policy steers the car user to select a more environmentally friendly car.*

Brands defined by CMT Mexico: Mitsubishi, Honda, GM, Ford, Nissan, Toyota

4. Process Owners

- Initiates – HR provides information to the Car Fleet Coordinator if there is a Company Car available. If no car is available for assignment, INP (Purchasing) will be informed to start the process to purchase the car.
- Approvers – HR, SLM and Country Controller
- The Car Fleet Coordinator assigns formally the Car to Employee

- Employee signs Responsive Letter.
- HR Communicates and explains the policy to Employees

5. Usage of vehicles

Purchase/Lease Process

This process will not begin until a signed Employment Contract and a copy of a Driver License is submitted.

International Assignees who are eligible to a company car, can start to receive the benefit after work and residence permits are obtained and contract is signed.

6. Replacement process

The company car will be replaced every 4 years (from date of purchase) and if the car has more than 60,000 kms following guidelines of current Car Policy.

If there is an available car of the same Job Grade that has not reached the replacement period, it will be reassigned and no new car will be bought.

For Expat employees, the car should be replaced only if the new car will be used for more than one year. If the contract finishes within the next 12 months after the replacement period, the employee will not be entitled to buy a new car. The replacement can be done only if there is an available car. It requires an approval from HR and Country Controller.

Note: The car will not be replaced until the Car Fleet Coordinator verifies that there is no pending payment of any type of fines.

6.1 Change of position/Promotions/Demotions

If the employee is promoted or changes position; she/he will continue with the existing car until it reaches the replacement requisites.

If the employee is demoted to JG9 or lower before the car reaches the replacement period, the employee should return the vehicle to the company.

7. Purchase option (after replacement period has been reached)

The employee is allowed to purchase his/her vehicle if she/he so desires only under the following conditions:

- The value for the purchase represents 70% of the car value accordingly to Bluebook (market price) If necessary (lack of information) the vehicle will be priced by an authorized dealer.
- The payment for such vehicle will be made in one lump sum.
- The purchase price will not be loaned to, or advanced to the employee under any circumstances.

Upon purchase the employee will assume full responsibility for the costs of insurance, taxes, repairs, maintenance, gasoline and all other costs associated with vehicle.

The employee is also responsible for making the Change of Owner within one month of the time of the purchase. A copy of the change should be delivered to Car Fleet Coordinator. Invoice of Car sold is requested by Car Fleet Coordinator to SAS.

Purchase may only be made after 4 years from initial purchase and car has more than 60,000 kilometers. If assignment or employee contract terminates prior to 4 years purchase option is not possible.

If employee doesn't take purchase option, the car will be auctioned through out NSN Employees. Same procedure mentioned above applies when winner is identified. Auctions are prepared and evaluated by HR/Country Controller.

8. Termination of Employment / Retirement

The car benefit will be suspended when the employment contract is finished. The same applies when the employees retires from the company.

9. Long Term Absence

During long term legal absence (e.g. maternity, illness, etc.), employees will continue with the car assignment up to 6 months. After 6 months the car and proper documentation should be returned to the company.

The car will not be provided during sabbatical or equivalent absences

10. Armored Cars

Armored cars will be recommended for employees who are at risk of violent crime due to their high level position. CMT and LAT Area Head will make the decision as which specific position should be eligible for such security retrofit into their assigned vehicle with inputs from local Corporate Security and HR. The bulletproofing should be level 3.

11. Revocation of Company issued vehicle

Use of a company car may be suspended or withdrawn at any time for any reason including:

- Driving under the influence of alcohol or stimulants.
- Vehicle driver is other than authorized by the company but has been given permission by the vehicle's user.
- Involvement in an accident where user is at fault.
- The incorrect use of the vehicle for non-company purposes.
- Falsification of expense reports
- Failure to maintain vehicle according to manufacturer's requirements
- Misuse of Gasoline card

12. Authorization to drive a company car

The eligible employee and their direct family members can drive the company car as long as they are living with the employee and must comply with statutory and company insurance requirements. Employee is solely responsible for the actions of any other person she/he authorizes to drive the vehicle.

Everyone who is driving the company car has to have a valid International or local driver license and a copy needs to be provided to HR. NSN insurance covers the company car only if the driver has a valid driver license, and a copy is on file. *Employee will be solely responsible for expenses incurred if insurance payments are denied due a driver's license not being on file.*

The employee is fully responsible for checking that all documents are available in the car in case of the Police stopping the vehicle. The company will not be responsible for the payment of any kind of fines.

13. Driver License

An employee eligible to drive a company car needs a valid, international or local, driver license. For Expats, it is mandatory to hold a local driver license after 3 months of his/her arrival to Mexico. Obtaining and renewal of driver license must be done by the employee at his/her own expense.

14. Car Licensing and Insurance

The company is responsible for licensing, obligatory insurance and car insurance. Human Resources is responsible for insurance and Car Fleet Coordinator for Licensing. Both will keep the car documents updated. The employee will keep the original documents.

15. Maintenance and Repair of the Company Car

The employees are responsible for the maintenance and care of the car and must observe the manufacturer's requirements and instructions, in order to keep the car in sound operating condition. Failure to do so may result in the employee's liability for expenses incurred as a result of improper or insufficient servicing, and loss of vehicle.

The employee is liable for any damages incurred due to the negligent use of the vehicle. Repairs must be requested via Car Fleet Coordinator to Administradora de Flotillas Unifin, designated by NSN, who will coordinate it directly with the service center. *If any vehicle is repaired without approval, and without corresponding negotiations, the authorized driver will be responsible for the total cost of the repairs.*

During the maintenance period or in case of robbery, and in case the replacement is not included in the insurance; the company may provide a spare car if there is one from the same level available. HR approval is required.

Cleaning of the vehicle may be completed at reputable service stations at the employee's discretion. The employee should submit an expense report to FSP Reynosa for the reimbursement of those services. The maximum amount for reimbursement is \$300.00 MX per month.

The oil change cost will be handled by expense report also.

16. Damage and Accident

The employee must report any damages to vehicle or property to the Car Fleet Coordinator. *Failure to promptly notify may result in liability for the employee.*

In the event of a traffic accident or robbery, the employee needs to immediately inform the insurance company, and Car Fleet Coordinator, who will notify NSN Security in cases involving robbery or other circumstances that may require investigation.

In case of traffic accident, the employee will pay the deductible, unless the employee will not be responsible by the car accident according to the report presented by the authorities and/or insurance company.

All negotiations in case of an accident will be done directly with the insurance company and for no reason whatsoever will the driver be allowed to pay for any gratuities to transit personnel or police.

If the car is immobile for a period of time, the company may provide another car for the employee until the car is repaired or replaced if there are cars available; unless the employee was declared guilty by the authorities and/or Insurance Adjuster. In these cases the employee will be totally responsible for the payment of alternate transportation.

17. Fines

The employee is responsible for paying any, and all, traffic fines, related accessory penalties, and associated costs. Failure to pay fines will result in loss of vehicle usage.

18. Parking and Highway Toll

The company will only reimburse parking expenses and highway toll for business related travel upon presentation of original receipts via travel expense report. Non-business related parking and highway toll expenses will not be reimbursed. Tolls incurred as a result of normal commute are not eligible for reimbursement.

19. Fuel Allowance

The company will provide a gasoline card for fuel expenses related to business travel only. Fuel used for personal car use e.g. vacations, weekends and holidays will not be reimbursed.

The Car Fleet Coordinator should inform Human Resources as soon as the car is assigned to request the gasoline card as it is linked to the license plates of the car. Any fuel expenses made before the gasoline card is delivered will be reimbursed by travel expense report sent to SAS Reynosa. The invoice should be made to Nokia Siemens Networks Servicios, S.A. de C.V.

Employees are responsible to pay for fuel that exceeds the allowances.

20. Reimbursement for Use of Personal Vehicle

Reimbursement for business use of a personal vehicle will follow country travel policy requirements and processes.

21. Addendum

Car Assignment procedure

Car Assignment Procedure

1. General

Vehicles are provided by Nokia Siemens Networks according to the local car policy.

2. Procedure

When an employee is entitled to get a Car benefit, she/he should follow the next steps:

- Contact the Car Fleet Coordinator in order to get a list of the assignable cars that are available at present time.
- If no assignable car is available, NSN will buy a new car.
- If it is an international assignment, it should be longer than 12 months.
- Copy of a Driver License is submitted. International employees should submit a local driver's license within 3 months of their arrival to Mexico.

3. Assignment of available cars

- All cars become available for reassignment when an employee with an assigned vehicle terminates his/her employment relationship with NSN Mexico, and if the car has less than 4 years of usage and less than 60,000 kms.
- Cars are assigned when an eligible employee is hired, when employee is promoted to Job Grade 10 or when the replacement period of the car has been reached, following the guidelines of the Country Car Policy.
- Available cars for reassignment are in custody of the Car Fleet Coordinator and are kept in original cost center until reassignment is defined. Employee's Manager should return any available car to the Car Fleet Coordinator.
- Car Fleet Coordinator and F&C will do the asset transfer and notifies new manager and HR Account Consultant of official car reassignment.
- Cars should not be kept idle more than 4 months, so depending of employee hires or international assignments, Car Fleet Coordinator in coordination with Country Controller, SAS and HR decide to sell a car.
- If a new employee would not arrive within 4 months, the previous manager will carry 2 months of cost and new manager the remaining of time.
- Since cars will be assigned using First-In-First Out process, the date of first available car will be defined by the official legal termination of employment with NSN.
- As cars will get assigned using First In and First Out process, the first eligible employee will be determined using the date of legal employment with NSN or when the need for car replacement is identified, of course car type should match job grade eligibility.
- International Assignees who are eligible to a company car benefit can start to receive the benefits after work and residence permits are obtained and contract is signed.
- Depending on international assignees contracts, the replacement period will be extended up to 12 months more of usage OR potentially use a short-term leasing contract to minimize the purchase of new assets.
- The employee will need to give a copy of his/her driver's license to the Car Fleet Coordinator the day she/he will receive the assigned car and sign the responsive letter.

4. Purchase of assigned car

NSN will buy a new car only if there is no reassignable car available. In order to purchase a new car, the employee should receive a training course from INP in order to make a correct requisition.

- The employee will need to ask INP the cars she/he is entitled to according to his JG (INP will give them the defined brands* and model alternatives to choose from).
- With this information, the employee will need to make a purchase order via MyOrders tool, taking into consideration the following information:
 - Cost Center: (operative from employee, 773XXXX)
 - GL Account : 112905
 - Nokia Siemens Networks SA de CV
 - Attach the final quotation
- Once the requisition is done in MyOrders and approved by Line Manager according to LOA, the Category Manager from INP approves and requests the Asset.
- Once the Asset is created, the Purchase Order Center (POC) in Brazil prepares the Purchase Order and places it to the vendor.

* Brands defined by CMT Mexico: Mitsubishi, Honda, GM, Ford, Nissan, Toyota

5. Car Delivery

The cars are delivered to our Car Fleet Coordinator who will be responsible for making the necessary evaluations and who will make sure that all the necessary documents are ready so that the employee can use it.

- The Car Fleet Coordinator will contact the employee via e-mail when the car is ready to be delivered.
- The employee will need to give a copy of his/her driver's license to the Car Fleet Coordinator the day she/he will receive the assigned car and sign the responsive letter.