de productos electrónicos Proceso de identificación y organización de los recursos necesarios para llevar a cabo el mantenimiento de los equipos electrónicos, incluyendo la frecuencia de las revisiones y los procedimientos a seguir Atención al cliente. Hace referencia Mantenimiento de equipos Equipos electro-electrónicos. electrónicos. Conjunto de actividades Equipos que combinan elementos a las prácticas y procedimientos que se deben seguir para brindar un buen realizadas para asegurar que los electrónicos y eléctricos, como motores, transformadores, equipos electrónicos funcionen servicio al cliente, como la empatía, la paciencia, la cortesía, entre otros. correctamente y de manera eficiente. circuitos, entre otros. Clasificaciones de equipos Mantenimiento preventivo. Conjunto de Protocolos de atención al cliente. actividades realizadas para asegurar que Son los procedimientos que se electrónicos. Distintas categorías en las que se pueden clasificar los los equipos electrónicos funcionen deben seguir para atender las equipos electrónicos, como línea necesidades de los clientes de correctamente y de manera eficiente. blanca, línea gris, línea marrón, manera eficiente y efectiva, como la identificación de las necesidades del entre otros. Mantenimiento correctivo. Tipo de cliente, la resolución de problemas y mantenimiento que se realiza para la atención postventa. corregir fallos o averías en los equipos. Energía eléctrica y configuración electrónica. Conocimientos fundamentales acerca de la Mantenimiento predictivo. Tipo de Normativas de calidad. Son las electricidad y la configuración de los mantenimiento que utiliza técnicas de normas y regulaciones que se deben elementos electrónicos, como análisis de datos para predecir fallos en seguir para garantizar la calidad de diodos, transistores y circuitos los productos y servicios que se los equipos y tomar medidas antes de integrados. ofrecen, como las normas ISO y las que se produzcan. normas de seguridad eléctrica. Mantenimiento proactivo. Tipo de **Línea blanca.** Categoría de equipos mantenimiento que se enfoca en la Servicio posventa. Hace referencia a electrónicos que se refiere a los identificación y eliminación de posibles las prácticas y procedimientos que electrodomésticos de uso causas de fallos en los equipos antes de se deben seguir para brindar un buen doméstico, como lavadoras, que se produzcan. servicio a los clientes después de la refrigeradoras, cocinas, entre otros. venta, como la garantía de los productos, la reparación y el Diagramas de procesos. - Grandes electrodomésticos. Representaciones gráficas que muestran Electrodomésticos de gran tamaño que mantenimiento. los procesos de trabajo en una empresa, forman parte de la línea blanca, como refrigeradoras, lavadoras, secadoras, incluyendo los distintos pasos y las entre otros. relaciones entre ellos. Pequeños electrodomésticos. Electrodomésticos de menor tamaño que forman parte de la línea blanca, como licuadoras, tostadoras, planchas, entre otros. Diagrama de flujo. Tipo de diagrama que muestra la secuencia de pasos en un **Línea gris.** Categoría de equipos proceso, utilizando símbolos y flechas electrónicos que se refiere a los para indicar el flujo de información o equipos de audio, video y materiales. entretenimiento, como televisores, equipos de sonido, reproductores de DVD, entre otros. Diagrama de Pareto. Herramienta de análisis que permite identificar los problemas o fallos más frecuentes en un Línea marrón. Categoría de proceso, para poder enfocar los esfuerzos equipos electrónicos que se refiere de mejora en ellos. a los equipos de informática, como computadoras, impresoras, escáneres, entre otros. Otros equipos electrónicos. Otros tipos de equipos electrónicos que no se incluyen en las categorías anteriores, como equipos médicos, herramientas electrónicas, entre otros. **Diodos y transistores.** Son componentes electrónicos fundamentales en la construcción de circuitos electrónicos, como los amplificadores y los osciladores. Circuitos integrados y tarjetas de circuitos impresos. Son componentes electrónicos que se utilizan en la construcción de dispositivos electrónicos, como los teléfonos móviles, las computadoras y los televisores.

Planificación del mantenimiento