

Ing. Irving Edmundo López Marín  
llopez@utslp.edu.mx

**Introducción:**

Con un historial laboral mayor a 10 años, enfocados principalmente al sector postventa, servicio técnico, capacitación técnica y docencia tanto nacional como internacional, como gerente de áreas de atención y soporte a clientes, con personal a cargo, estudios realizados en Ingeniería Mecatrónica y Maestría en Administración enfoque en Finanzas, así como cursos y diplomados.

**Datos personales:**

Nombre:	Irving Edmundo López Marín
Carrera:	Ingeniero Mecatrónica, Maestría Administración Finanzas.

**Carrera profesional:**

Maestría en Administración de Negocios con enfoque en Finanzas. (MANF)  
TecMilenio Campus San Luis Potosí, 2011 - 2013.

Ingeniería en Mecatrónica.

ITESM Campus Toluca, Estado de México, 2002 – 2007.

Diplomado en Calidad y Productividad; con enfoque en servicio al cliente.  
ITESM Universidad Virtual.

Intercambio Internacional.

Centro Politécnico Superior, Universidad de Zaragoza, España, Enero – Julio 2006.

Curso

Gestión para directores de instituciones educativas; scolartic; 2017

**Carrera laboral:**

- Profesor de asignatura y de tiempo completo, UTSLP (Ene 2016- actual)
- Jefe Planeador de Mantenimiento Corporativo (por objetivo) para Grupo Vencedor (Oct 2014 – Feb 2016)
- Gerente de Postventa para México y Latinoamérica (por objetivo) para BH Exercycle (Jun 2012-Jul 2014).
- Jefe de Taller, Dalton Honda SLP (Honda; abril 2011- mayo 2012).
- Gerente de Servicio, Autos FAME Morelia (Volkswagen, SEAT; abril 2008-septiembre 2010).

**Ofrezco mi experiencia, conocimiento y habilidades en:**

- Impartición de clases a nivel universitario, para la carrera de sistemas automotrices.
- Desarrollo de materias de especialidad para la carrera de sistemas automotrices.
- Tutorías, grupales e individuales, para los alumnos de la carrera de sistemas automotrices, así como seguimiento de estadías en planta.

- Acciones correctivas para el sistema de calidad ISO 9001:2015
- Impartición de cursos a empresas por medio de educación continua.
- Desarrollo del área de servicio y atención al cliente, con un mayor enfoque en el sector automotriz y en empresas del sector tecnológico.
- Mejores prácticas en la administración de talleres de mantenimiento automotriz, aumento de ventas y disminución de costos de operación.
- Generación e implementación de ideas nuevas que marcan un cambio en la empresa y en el mercado.
- Planeación y ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo a unidades de autotransporte.
- Implementación de nuevos sistemas de programación de mantenimiento.
- Estandarización de procesos de mantenimientos preventivos y correctivos.
- Nuevas metodologías de trabajo y formación de equipos multifuncionales.
- Experiencia con personal a cargo hasta más de 100 personas, tanto a nivel nacional como internacional, distribuidores y/u oficinas foráneas.
- Implementación y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información, enfocadas en la atención del cliente.
- Disminución de tiempo de respuesta y de los costos de operación, en el área de Postventa (Servicio y refacciones).
- Implementación y desarrollo de metodologías de trabajo técnico.
- Desarrollo e implementación del área de servicio técnico, capacitación y creación de una escuela interna, mejora continua de las áreas involucradas con el servicio y atención al cliente.
- Mejores prácticas de telemarketing.
- Desarrollo, funcionalidad y operatividad de call center institucional.
- Mejoras en los almacenes de refacciones, just in time, piezas obsoletas, desarrollo de nuevos proveedores, rotación de inventarios.
- Circulo de la calidad en el servicio, encuesta servqual y voz del cliente.
- Metodología del cliente difícil, “de un cliente difícil, a un cliente contento”
- Desarrollo de distribuidores nacionales o internacionales.
- Desarrollo de oficinas representativas, nacionales e internacionales.
- Incremento en el índice de satisfacción al cliente, tomando como base el tiempo de respuestas o de reacción del personal de oficina y técnico para la resolución de los casos, dando responsabilidades al personal, para la toma de decisiones.
- Desarrollo de pruebas destructivas y no destructivas, diseño de equipos de pruebas para el control de calidad del producto terminado y componentes clave, así como estudios de causa raíz, control de calidad de lotes y embarques.
- Implementación de 5`s, normas ISO.
- Enfoque en el cambio organizacional y funcional, saber escuchar y saber actuar.
- Liderazgo Transformacional.
- CRM.

#### Cursos adicionales:

Curso de mecánica básica, electrónica del motor, transmisión, fuel injection, combustión interna, seguridad pasiva y activa, aire acondicionado y mantenimiento preventivo y correctivo, para un automóvil. Ingles avanzado, francés básico, AutoCad, programación de robots ABB, programación en lenguaje C, programación de PLC, microcontroladores y maquinas CNC, neumática e hidráulica, celdas de manufactura, análisis de elemento finito, Intelisis, AdminPaq. Android, SQL, SIM.