MSG Empresarial e Industrial, S.A. de C.V.

Hace 18 años comenzamos a ofrecer servicios de mantenimiento comercial e industrial en las ciudades de México, D.F. y Querétaro, Qro.
Gracias a la satisfacción y recomendación de nuestros clientes, fuimos creciendo y nos diversificamos en los giros que nos solicitaban nuestros clientes y en las oportunidades de negocio que se presentaban alternas a la empresa.

En el año 2002, se obtiene un importante proyecto que nos permitió comenzar a ofrecer servicios multi-sitio y multi-ciudad, abarcando 58 sitios en 14 ciudades del centro y sur de la república mexicana.

ANTECEDENTES

Somos pioneros en ofrecer servicios integrales a las empresas, donde al contratar diferentes servicios con una misma empresa, nuestros clientes obtenían grandes ahorros tanto en el servicio como en los procesos administrativos internos.

Somos una empresa creada por la necesidad de seguir brindando la mejor calidad a nuestros clientes en cada servicio y en cada uno de los giros, por lo que se formaron 4 empresas de diferentes giros, cada una con independencia económica y de estructura interna.

ANTECEDENTES

En el año 2004, se crea **MSG** Empresarial e Industrial, S.A. de C.V., con el propósito de ofrecer **M**antenimiento y **S**ervicios **G**enerales tanto a corporativos como a la industria en general. De esta forma logramos definir perfectamente los alcances de nuestros servicios, las actividades de nuestro personal, y la forma de superar las expectativas de nuestros clientes.

QUIENES SOMOS

Actualmente somos una empresa consolidada, con 11 años de crecimiento continuo, con finanzas sanas y con una estructura que busca principalmente la satisfacción de nuestros clientes.

Somos una empresa con grandes clientes que nos han favorecido durante toda la vida de la empresa, clientes que nos han confiado además de sus activos y sus fuertes inversiones, la seguridad y el confort de sus empleados.

Somos una empresa, que tiene como principal activo a su gente, quienes día a día buscan cumplir los compromisos de la empresa, innovando y ajustándose a las cambiantes necesidades del mercado.

QUIENES SOMOS

Actualmente, brindamos diferentes servicios en mas de 170 sitios de nuestros clientes en 48 ciudades ciudades, del centro, sur, occidente y parte del norte de la República Mexicana.

Además de los inmuebles, tenemos a nuestro cargo el mantenimiento preventivo y correctivo de mas de 1,200 equipos electromecánicos como aires acondicionados, hidroneumáticos, subestaciones y plantas de emergencia, de los cuales, el 42% pertenecen a sitios operativos de telecomunicaciones, donde la continuidad de los servicios es primordial y la confiabilidad de la red se debe de mantener por encima del 99.6 %

SERVICIOS QUE OFRECEMOS:

Gracias al continuo crecimiento y por las características de los servicios, hemos dividido nuestra oferta en cuatro principales conceptos:

a) Mantenimiento General.
b) Mantenimiento a equipos electromecánicos.
c) Instalación y mantenimiento de redes y datos.
d) Servicios de apoyo en sitios

SERVICIOS QUE OFRECEMOS:

a) MANTENIMIENTO GENERAL

- Mantenimiento integral a inmuebles.
  - Pintura y resanes en muros y plafones.
  - Reemplazo de lámparas y balastros.
  - Mantenimiento eléctrico en general.
  - Mantenimiento y reparación a chapas y bisagras.
  - Trabajos menores de carpintería.
  - Reparaciones en la red hidrosanitaria.
  - Reparaciones en pisos, puertas, ventanas, etc.
- Personal “in-house” donde sea requerido.
- Servicio integral de limpieza comercial e industrial
- Manejo y Control de plagas.
- Obras menores y remodelaciones.
- Jardinería
- Impermeabilización.

SERVICIOS QUE OFRECEMOS:

b) MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO

- Mantenimiento a plantas de emergencia.
- Mantenimiento a equipos de aire acondicionado, de confort y de precisión.
- Mantenimiento a Subestaciones eléctricas.
- Mantenimiento a transformadores.
- Mantenimiento a transferencias eléctricas.
- Mantenimiento a tableros de distribución.
- Mantenimiento a equipos hidroneumáticos

SERVICIOS QUE OFRECEMOS:

c) INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE REDES Y DATOS

- Diseño e instalación de sites de comunicaciones y datos.
- Instalación, pruebas y mantenimiento de cableado estructurado.
- Adecuaciones de Sites y salas de equipos de telecomunicaciones.
- Instalación y mantenimiento a equipos de redes y de telecomunicaciones.
- Instalación de redes corporativas.
- Instalación y mantenimiento de equipos de soporte: CCTV, Sonido, sistemas de acceso, intercomunicación, etc.

SERVICIOS QUE OFRECEMOS:

d) SERVICIOS DE APOYO

Los servicios de apoyo, son aquellos que se relacionan con los otros servicios que ofrecemos, pero que por no ser continuos, se contratan de acuerdo a las necesidades y calendarios de los clientes, algunos de estos servicios son:

- Mantenimiento a la imagen corporativa: cambio de banners y anuncios, reubicación o cambio de muebles y anuncios, cambio de imagen en general.
- Mantenimiento a torres de telecomunicaciones: lavado, pintura, apriete de toda la tornillería, reparación del balizamiento, revisión de verticalidad, etc.
- Instalación y mantenimiento de sistemas de tierras.
- Instalación de equipos electromecánicos: plantas de emergencia, aires acondicionados, etc.

COMO LOGRAMOS LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES?

1. El objetivo de nuestros procesos y de la atención de nuestro personal está enfocado siempre hacia el servicio y satisfacción al cliente.

2. Buscamos soluciones responsables y proyectos justos siempre con la premisa de ganar – ganar.

3. La mayor parte de nuestro personal, tiene asignado un solo cliente, por lo que la atención es personal en cada uno de los sitios, el personal de nuestros clientes conoce perfectamente a nuestro personal en cada localidad.

COMO LOGRAMOS LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES?

4. Asignamos la cantidad de personal administrativo necesario para cumplir con los requerimientos y necesidades de nuestros clientes internos y externos. Administrativamente, parte de nuestro personal tiene asignado únicamente actividades de un cliente específico, lo que agiliza el seguimiento de solicitudes, entrega de reportes, etc. cumpliendo los procesos de los clientes en tiempo y forma.

5. Contamos con personal en la mayoría de las ciudades donde brindamos servicio, lo que agiliza la atención a las solicitudes de los clientes y la pronta respuesta en caso de una falla de los equipos.

COMO LOGRAMOS LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES?

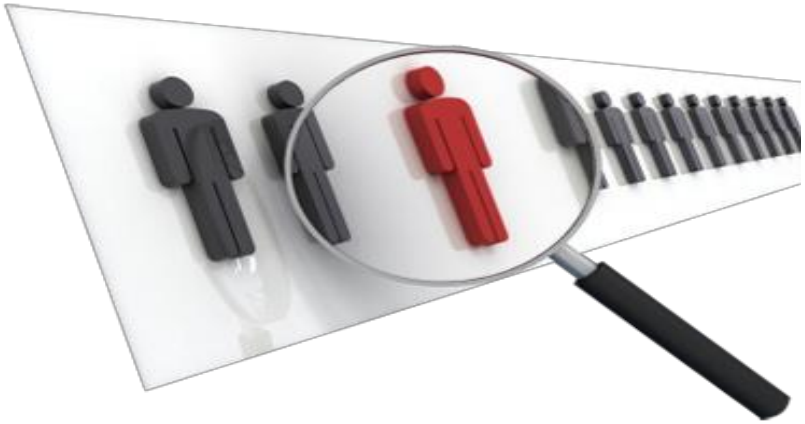
6. Hemos crecido junto a nuestros clientes mas importantes, ya que nos van asignando los nuevos sitios que aperturan, lo que nos ha permitido conocer los sitios y equipos, desde antes que entren en operación.

7. A pesar del crecimiento que venimos presentando, cuidamos la estructura interna de la empresa, fomentando mantener un organigrama horizontal que permita crecer para cubrir con todas las necesidades de los clientes sin volvernos una empresa costosa, esto nos ha permitido brindar mejores servicios con precios inferiores a empresas con las que competimos, que son muy grandes, tienen muchos vehículos, mucho personal, muchas oficinas por lo que sus costos se elevan afectando el precio que ofrecen a los clientes o en algunos casos demeritando el servicio que se espera de ellos.

COMO LOGRAMOS LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES?

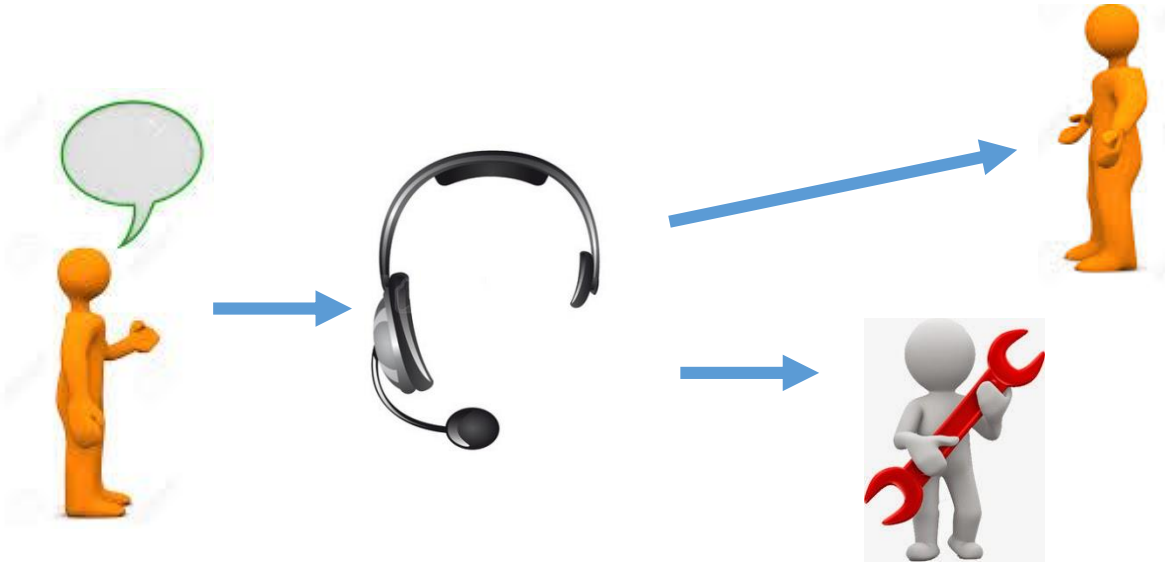
8. Ponemos especial cuidado en la selección y contratación de nuestro personal, ya que de ellos dependemos para brindar el mejor servicio, de igual forma, al contar con personal responsable, reducimos costos en retrabajos y minimizamos tiempos de respuesta.

9. Se proporciona al personal la capacitación adecuada de acuerdo a las funciones que realizará.



COMO LOGRAMOS LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES?

10. Para poder dar puntual seguimiento a todas las solicitudes de nuestros clientes, asignamos un área administrativa de atención a clientes, quienes realizan la función de un call-center, ellos son los encargados de recibir las solicitudes, asignar un folio de seguimiento a través de nuestro sistema SSIC, mantener informado al cliente, pero también son quienes interactúan con nuestro personal técnico en sitio y con las áreas de compras, por lo que se logra una rápida acción para resolver la solicitud. De esta forma, nuestros técnicos reciben la información necesaria de primera mano y en caso de requerirse la compra de un material, es solicitado en un tiempo mínimo.

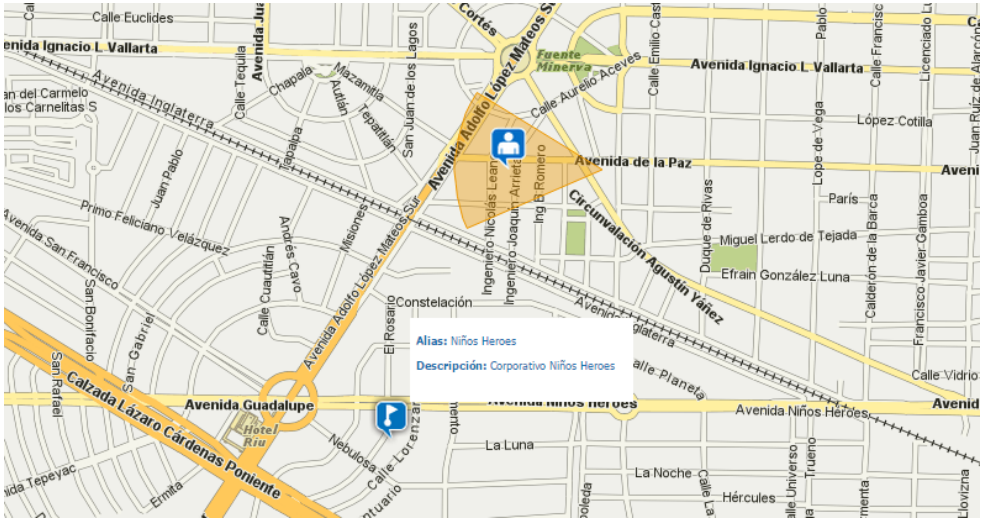


COMO LOGRAMOS LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES?

11. Nos apoyamos de sistemas para agilizar procesos y brindar el mejor servicios a nuestros clientes. Contamos con localización de la ubicación de nuestros empleados en tiempo real sin importar en que zona de la Republica se encuentre.

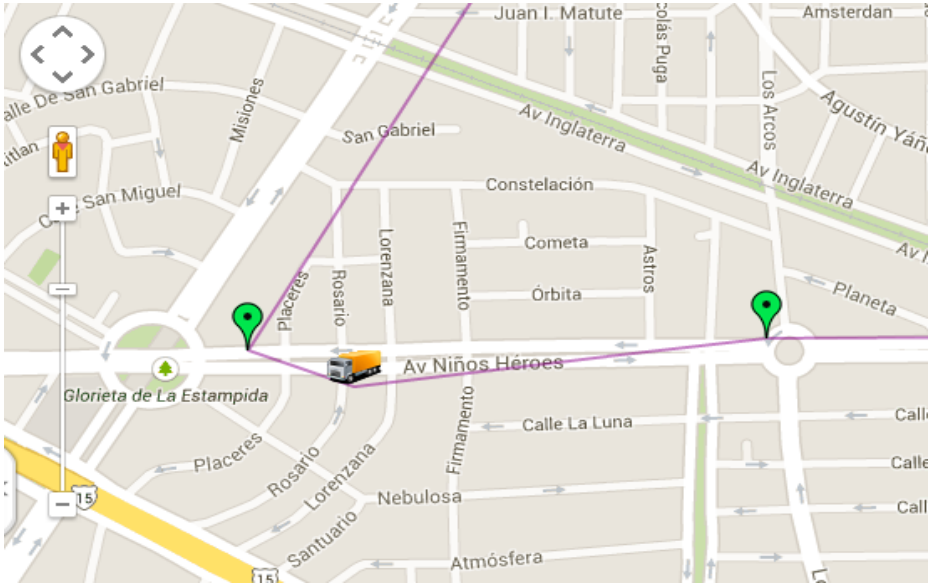
Localización de personal asignado a Nextel

COMO LOGRAMOS LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES?



Localización de técnico en Gdl y la ubicación del Corporativo AT&T Niños Héroes en Gdl.

Localización vehicular



COMO LOGRAMOS LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES?

12. Hemos desarrollado algunos sistemas informáticos a medida para lograr un seguimiento adecuado de nuestros servicios. Con estos sistemas, proporcionamos folio de seguimiento a cada solicitud de nuestros clientes, llevamos bitácora de cada uno de nuestros servicios por cliente, ciudad, sitio y equipo si así se requiere.

Sistema SSIC (Sistema de Seguimiento de Incidencias de clientes)

Folio MSG	Estatus	Categ.	Ref. Cliente	Cliente	Asunto Incidencia		Sitio	Sol. Por	Sol Otro	Fecha Folio	Fecha Est Solucion
NE1239	Cerrado	Otro			Nextel de México, S.A. de C.V	Mover mueble de ventas, para traslado a bodega.	CAP. Cruz del Sur.	Martha Pulido Corona			11/02/2015 2
NE1240	Cerrado	Puertas, Vidrios y Bisagras			Comunicaciones Nextel de México, S.A. de C.V	Puerta de acceso al CAP., esta dañada	CAP. Country G	NE - Diego Orozco Guerra			11/02/2015 1
NE1241	En proceso	Climas			Comunicaciones Nextel de México, S.A. de C.V	Clima del SITE que no esta funcionando.	CAP. Tepic	NE - Citlali Gonzalez Ochoa			11/02/2015 2
ALE0023	Cerrado	Otro			Alestra S. de R.L. de C.V.	Medición de tierras en sitio	Laguna Real	ALE - Roberto Cordova Cordova			10/02/2015 0
NE1233	Cerrado	Climas			Comunicaciones Nextel de México, S.A. de C.V	Clima del SITE que sube la temperatura y no baja.	CAP. Platinum	NE - Rosa Martha Pulido Corona			10/02/2015 2

COMO LOGRAMOS LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES?

13. Otro de nuestros sistemas, nos permite contar con toda la información de cada uno de los equipos de los clientes: Marca, modelo, número de serie, capacidad, lugar donde se encuentra instalado, etc. Además de capturar toda la información de los mantenimientos preventivo y correctivo, para poderla visualizar cuando sea necesaria.

Sistema SSyCE (Sistema Soluciones y Control de Equipos)

Cliente	Sitio	Tipo Equipo	Marca	Modelo	Serie	Ubicación	Estatus
NE	CAP. Country	Aire Acondicionado	YORK	AC24M1024A	W0D7609116	Cajas	Terminado
NE	CAP. Country	Aire Acondicionado	TRANE	2TTB0024A1000BA	6293WNR5F	Comedor	Terminado
NE	CAP. Country	Aire Acondicionado	TRANE	2TTB0036A1000BA	62314575F	Atencion a clientes	Terminado
NE	CAP. Country	Aire Acondicionado	TRANE	2TTB0036A1000BA	63247C05F	Servicio y reparacion	Terminado
NE	CAP. Country	Aire Acondicionado	TRANE	2TTB0048A1000BA	619563N3F	Atencion a clientes	Pendiente
NE	CAP. Country	Aire Acondicionado	TRANE	2TTB0048A1000BA	619564H3F	Atencion a clientes	Terminado

COMO LOGRAMOS LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES?

Sistema SSyCE (Sistema Soluciones y Control de Equipos)

Modificar Equipo

Cliente:	Comunicaciones Nextel de México, S.A. de C.V
Sitio:	CAP. Country
Tipo:	Aire Acondicionado
Marca:	TRANE
Modelo:	2TTB0036A1000BA
Serie:	63247C05F
Ubicacion:	Servicio y reparacion
DatosAdicionales:	
Fecha Instalación(dd/mm/yyyy):	01/01/1900
Observ:	
Foto Placa:	Seleccionar archivo Ningún ...ionado

Actualizar / Cancelar

PRINCIPALES CLIENTES

AT&T

99 Centros de Atención Personalizada a clientes.
17 Ciudades
618 equipos de aire acondicionado
412 centros de carga

alestra

115 sitios operativos de telecomunicaciones
29 ciudades
102 plantas de emergencia
65 transformadores / subestaciones
87 sistemas de monitoreo por red, (monitoreo de climas, plantas de emergencia, control de accesos, alarma)

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
Consejo de la Judicatura

4 edificios de oficinas en la Cd. de México
4 plantas de emergencia
18 transformadores / subestaciones
56 centros de carga
16 UPS

PRINCIPALES CLIENTES

5 naves industriales
3 Ciudades
Mantenimiento a toda la instalación eléctrica de las naves

Campus Juriquilla Querétaro
Adecuación de site e instalación de redes
Mantenimiento a redes de datos

Planta de la ciudad de Querétaro
Instalación, pruebas y mantenimiento de cableado estructurado.
Suministro e instalación de acceso Point

ALGUNOS CASOS DE ÉXITO

- ✓ Hemos logrado mantener un servicio que supera las expectativas de los clientes, por lo que grandes empresas nos han otorgado su confianza durante los 12 años de MSG.

- ✓ El Consejo de la Judicatura Federal nos adjudicó la póliza de mantenimiento preventivo y correctivo a todo el sistema eléctrico, transformadores y plantas de emergencia, del Palacio Legislativo de San Lázaro y del Reclusorio Preventivo Norte, el cual hemos conservado por 4 años consecutivos

- ✓ En el año 2012, nuestro cliente Nextel, nos benefició creciendo el contrato que teníamos de 6 sitios en 2 ciudades a 45 sitios en 17 ciudades de la zona Pacífico - Bajío, reto que pudimos cumplir sin contratiempos y mejorando el servicio con el que contaban.

- ✓ En este año 2016, AT&T nos brinda la confianza de asignarnos 54 sitios adicionales en la zona Pacífico – Bajío a los que ya teníamos contratados de años atrás con la marca Nextel, con lo que llegamos a 99 sitios bajo contrato además de 95 sitios mas donde trabajamos por eventualidad.

ALGUNOS CASOS DE ÉXITO

- ✓ Durante los 12 años de MSG, hemos crecido junto con nuestro cliente Alestra, y lo que comenzó con un proyecto de 8 sitios en la Cd. de México, ahora son 115 en 29 ciudades del centro y sureste de la República Mexicana.
- ✓ Recientemente nos integramos a GRUPO TORUS, un conjunto de 8 empresas independientes, cada una líder en su ramo, con el objetivo de realizar grandes proyectos llave en mano en el ramo de la construcción. MSG es el proveedor dentro de estos proyectos, de toda la instalación de servicios electrónicos: Internet, datos, voz, video, CCTV, sonido, automatización.

TORUS

SOLUCIONES INTEGRALES PARA LA CONSTRUCCIÓN