



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	CAPACITACION E INDUCCION	ADI-S-I-03

ÍNDICE,

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	2
3. POLÍTICAS	2
3.1. Aplicaciones	2
3.2. Reemplazos	2
3.3. Apego	2
4. ACTIVIDADES	3
4.1. Diagrama	3
5. DESCRIPCIÓN	4
6. GLOSARIO	5
7. AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS	5
8. ANEXOS	5

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Nestor Mercado Guijarro	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	1 de 5
		Gerente de Administración	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	CAPACITACION E INDUCCION	ADI-S-I-03

1.- OBJETIVO.

Establecer el proceso de capacitación e inducción al personal derivándolo de las necesidades obtenidas desde la planeación estratégica.

2.- ALCANCES.

El presente procedimiento aplica para todo el personal que labora en Merdiz.

3.- POLITICAS.

- 3.1 Este procedimiento aplica para los procesos comerciales que menciona el Manual de Calidad.
- 3.2 Este procedimiento no reemplaza la necesidad para las mejoras por innovación.
- 3.3 Todos los formatos de esta instrucción se apegaran a esta instrucción.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Nestor Mercado Guijarro	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	2 de 5
		Gerente de Administración	Director de Operaciones	Director Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	CAPACITACION E INDUCCION	ADI-S-I-03

4.- ACTIVIDADES

4.1 Diagrama



5.- DESCRIPCION

ACTIVIDAD	DESARROLLO/INSTRUCCIÓN/LINEAMIENTO	PROCEDIMIENTO REFERENCIADO
1	Planeación Estratégica: Dentro de este proceso se definen las estrategias principales de organización y capacitación basadas en las fuerzas y debilidades.	Procedimiento Planeación del Negocio GER-S-P-01
2	Planeación Operativa: En este proceso se bajan los factores clave definiendo las estrategias y necesidades de desarrollo del personal y clientes	Procedimiento Planeación del Negocio GER-S-P-01
3	Evaluación del Desempeño: Una vez detectados los objetivos operativos de la empresa se realiza la evaluación del desempeño donde se generan las necesidades de capacitación que requiere cada persona para el cumplimiento de los objetivos y esta información alimenta el programa de capacitación.	Instrucción : Evaluación del desempeño ADI-S-I-03
4	Revisión de Organigrama: Derivado de la planeación operativa se determina las necesidades de personal y sus requerimientos de capacitación que servirá también para alimentar el programa de capacitación.	Procedimiento: Organización DOC-S-P-01

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Nestor Mercado Guijarro	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	3 de 5
		Gerente de Administración	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	CAPACITACION E INDUCCION	ADI-S-I-03

5	Estrategias de Servicio: Resultado de la planeación operativa , las estrategias de servicio generan necesidades de capacitación a clientes y vendedores que servirán para alimentar el programa de capacitación:	Procedimiento : Servicio Pos venta SRV-S-P-10
6	Estrategias por Sector: El plan operativo define los sectores prioritarios de ventas y esto a su vez las necesidades de capacitación para atender esos sectores, que a su vez alimentan el programa de capacitación.	Procedimiento Planeación del Negocio GER-S-P-01
7	<p>Programa de Capacitación : Una vez determinadas las necesidades descritas anteriormente se definen los temas, alcance y objetivos de los 4 programas de capacitación que son:</p> <p>Programa de Inducción de personal de nuevo ingreso: En él se establecen los conocimientos básicos que el personal de nuevo ingreso requiere para desarrollar las funciones del puesto al que fue asignado.</p> <p>Programa de Capacitación Interno: En este Programa se define la capacitación interna semanal necesaria derivada de las necesidades de evaluación del desempeño, estrategias de servicio y sector.</p> <p>Programa de Capacitación Clientes: Una vez definidos los clientes a los que se les ofrecerá el servicio Lub Couch se establece junto con ellos las necesidades de capacitación que serán plasmadas en este programa</p> <p>Programa de Capacitación Distribuidores: este programa se diseña conforme las estrategias por sector de cada distribuidor además de los cursos de inducción necesarios para que se integren a la red de distribuidores y conozcan la forma de comercializar efectivamente los productos que ofrecemos.</p>	Formato: Programa de Capacitación Inducción, Clientes, Interno, Distribuidores ADI-S-F-01,02,03,04
8	Impartición de cursos: Una vez definidos los programas se impartirán a los a los participantes conforme lo marca los formatos de cada uno de los programas	
9	Certificación: Al finalizar cada uno de los cursos los participantes tomaran en la página merdizshell.com los exámenes que al contestarlos correctamente se les extenderá una certificación que acumulara un cumplimiento al programa que deberá ser de 80% mínimo .	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Nestor Mercado Guijarro	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	4 de 5
		Gerente de Administración	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	CAPACITACION E INDUCCION	ADI-S-I-03

6.- GLOSARIO

No aplica

7.- HOJA DE AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS A DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD.

Descripción del Cambio	Fecha del Último cambio	Autorizado por

8.- ANEXOS

No aplica

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
ENE 2016	A	Nestor Mercado Guijarro	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	5 de 5
		Gerente de Administración	Director de Operaciones	Director Comercial	