



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SDC-S-P-01

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. Del cumplimiento del CVP	3
4.2. De las entregas	4
4.3. De la aplicación de la encuesta	5
5. DESCRIPCIÓN	6
5.1. Del cumplimiento del CVP	6
5.2. De las entregas	7
5.3. De la aplicación de la encuesta	9
6. GLOSARIO	10
7. AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS	11
8. ANEXOS	11

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	1 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SDC-S-P-01

1.- OBJETIVO.

Crear una guía práctica y comprensible para la Medición de Satisfacción del Cliente de Merdiz que deberá ser aplicado de acuerdo al calendario establecido.

2.- ALCANCES.

El presente procedimiento aplica para todo cliente de 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 procedimientos de la Medición de Satisfacción del Cliente se apegaran a este procedimiento.

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	2 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	



MERDIZ

Propuestas de Valor.

AREA ESPECIFICA

NOMBRE Y DESCRIPCION

CLAVE

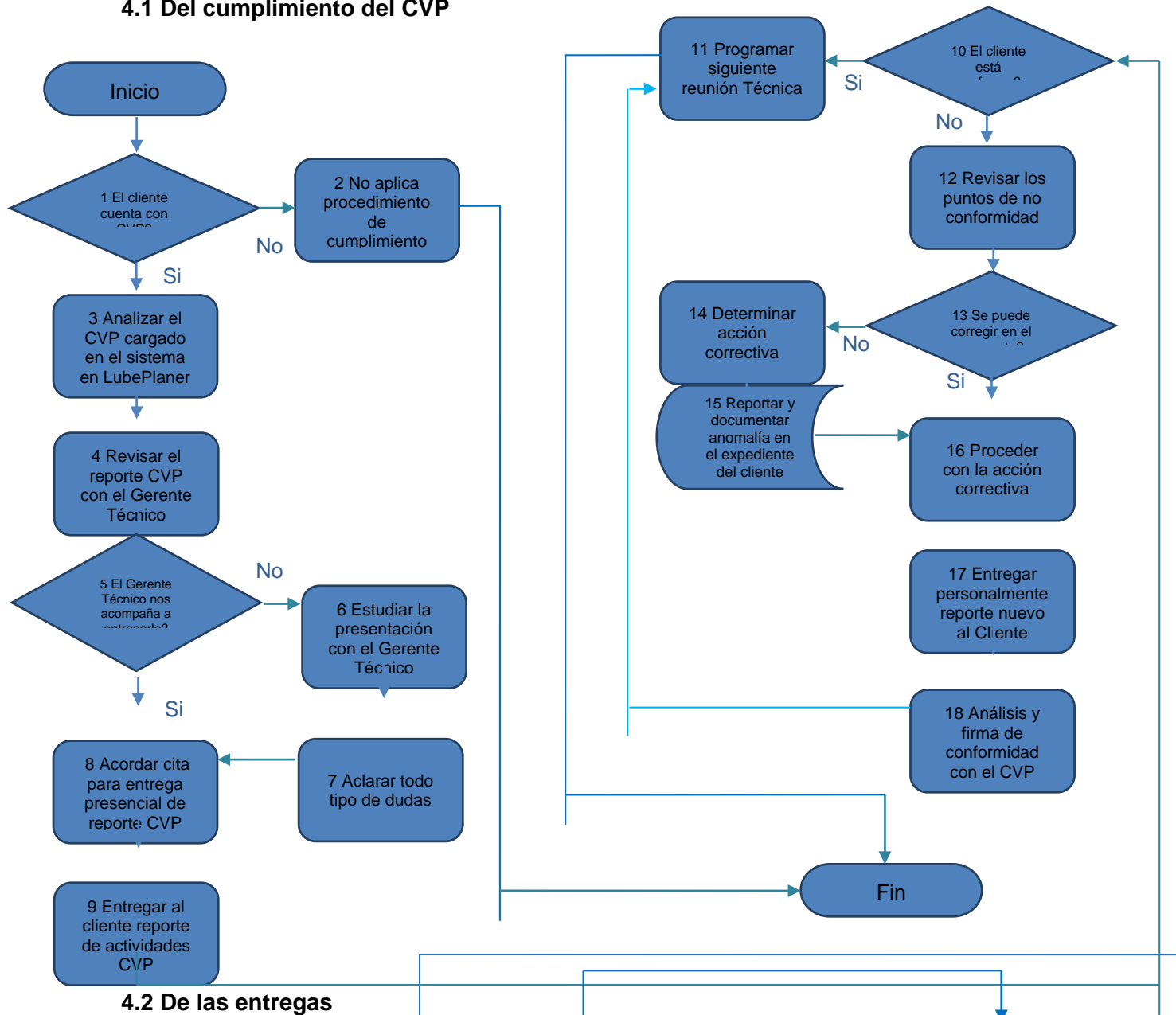
VENTAS

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SDC-S-P-01

4.- ACTIVIDADES

4.1 Del cumplimiento del CVP



4.2 De las entregas

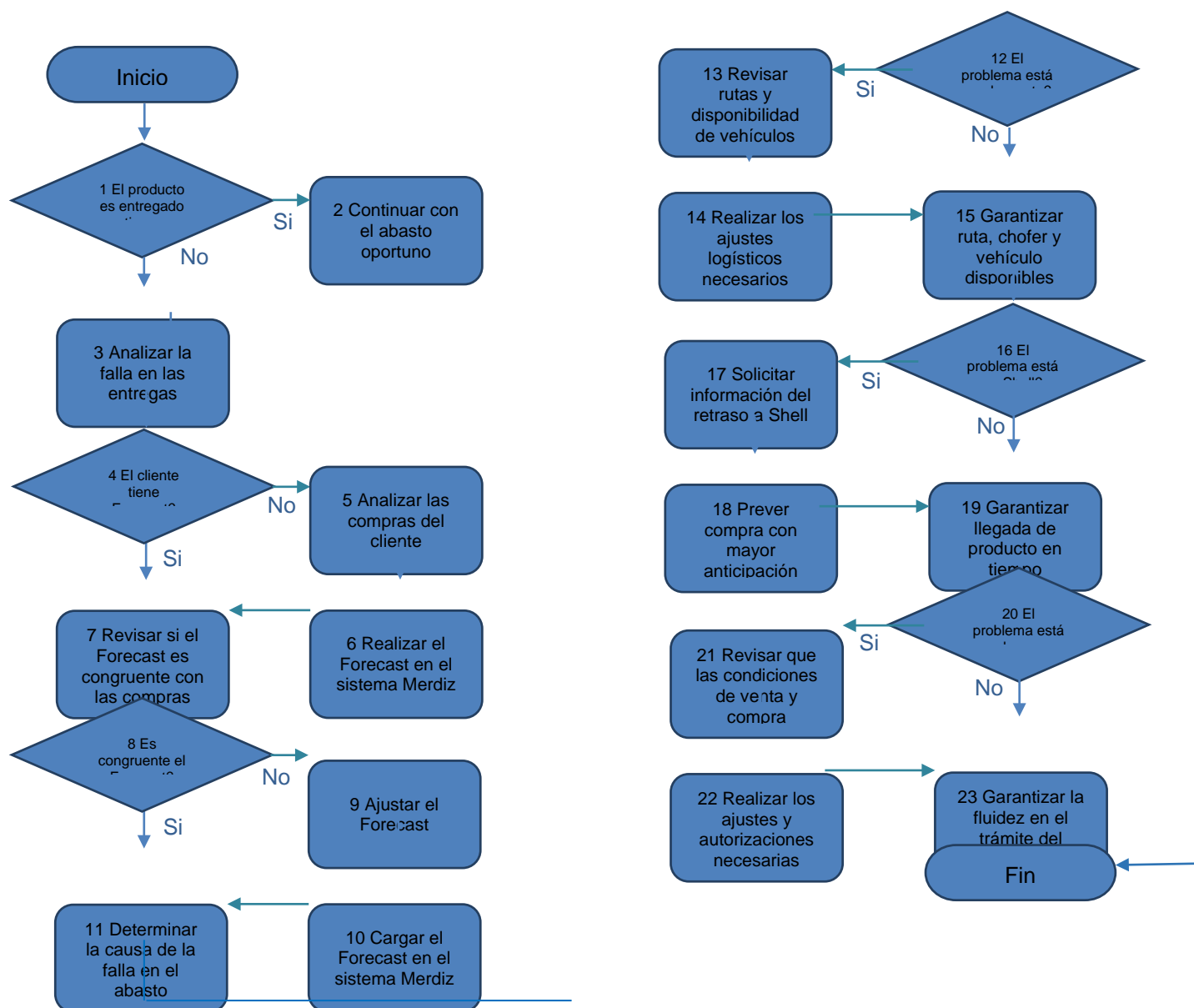
FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	3 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	



MERDIZ

Propuestas de Valor.

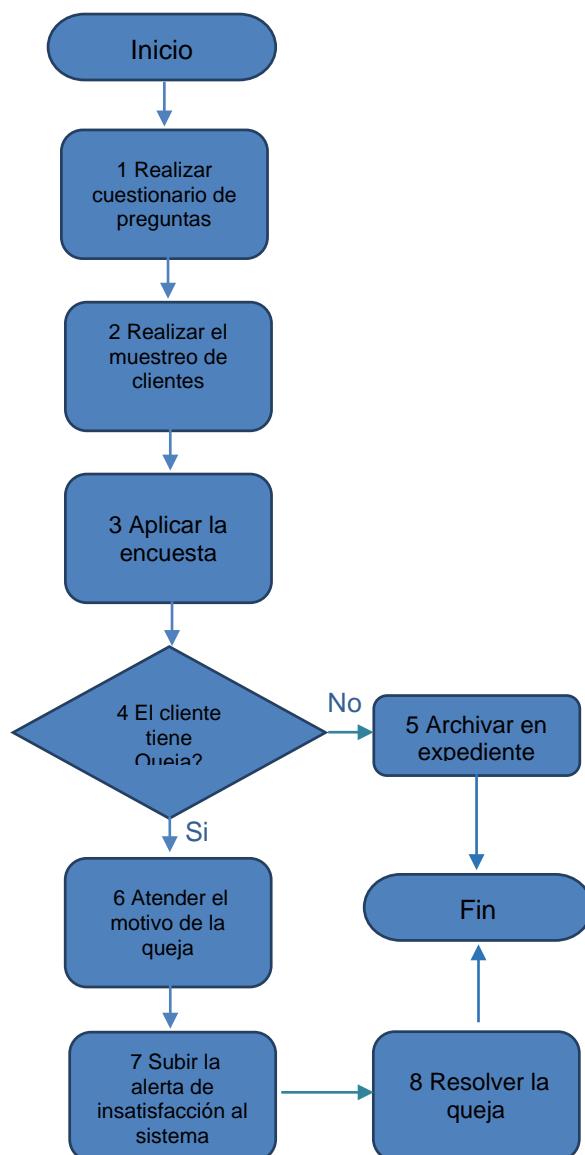
AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SDC-S-P-01



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	4 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	

AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SDC-S-P-01

4.3 De la aplicación de la encuesta



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	5 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SDC-S-P-01

5.- DESCRIPCION

5.1 Del cumplimiento del CVP

ACTIVIDAD	DESARROLLO/INSTRUCCIÓN/LINEAMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DEL CVP	PROCEDIMIENTO REFERENCIADO
1	El cliente cuenta con CVP?: Propuesta de valor al cliente comprendida por servicios adicionales de marketing y técnicos que generan un valor agregado al lubricante Shell	Programa de Capacitación continua ADI-S-F-01
2	No aplica procedimiento de cumplimiento del CVP: cliente que no requiere de servicios adicionales al producto	Programa de Capacitación continua ADI-S-F-01
3	Analizar el CVP cargado en el sistema Merdiz en LubePlaner: Los CVP's de los clientes deben estar cargados en el sistema Merdiz para su consulta	Política de Servicios Post Venta SRV-S-PO-01
4	Revisar el reporte CVP con el Gerente Técnico: Revisión del reporte antes de ser entregado al cliente	
5	El Gerente Técnico nos acompaña a entregarlo?: en todos los casos es preferible que la parte técnica sea quien dé al cliente la explicación del reporte	
6	Estudiar la presentación con el Gerente Técnico: En caso de no contar con la asistencia técnica para la visita se debe estudiar el reporte en cada uno de sus puntos	
7	Aclarar todo tipo de dudas: Todas las dudas o interpretaciones deberán ser aclaradas para poder exponer el tema con el cliente	Programa de Capacitación continua ADI-S-F-01
8	Acordar cita para entrega presencial de reporte CVP: Establecer fecha compromiso con el departamento de Mantenimiento del cliente y de ser posible con el área de compras	
9	Entregar al cliente reporte de actividades CVP: entregar de manera presencial y exponencial el reporte al cliente. La presentación debe ser impecable y se deberá contar con todos los entregables necesarios	
10	El cliente está conforme?: Solicitar al cliente su visto bueno de conformidad firmando el documento a su plena satisfacción	
11	Programar siguiente reunión Técnica: Establecer fecha para la siguiente revisión del CVP ya sea avance o reporte final	
12	Revisar los puntos de no conformidad: indagar todos los puntos de inconformidad solicitando detalles de cada tema y	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	6 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SDC-S-P-01

	si es necesario observar las máquinas. Obtener evidencia documentada, fotografías, videos, números de lote de nuestros productos, muestras para análisis de laboratorio y cualquier dato útil.	
13	Se puede corregir en el momento?: Revisar si con una recomendación puede solucionarse el problema	Programa de Capacitación continua ADI-S-F-01
14	Determinar acción correctiva: Posterior a un análisis la Gerencia Técnica deberá determinar las acciones necesarias para solucionar el problema	
15	Reportar y documentar anomalía en el expediente del cliente: Realizar un reporte entregable y archivable sobre el o los temas en cuestión que causan la inconformidad	
16	Proceder con la acción correctiva: Ejecutar las acciones indicadas por la Gerencia Técnica	
17	Entregar personalmente reporte nuevo al Cliente: Establecer una cita para entregar el reporte documentado al cliente con el problema solucionado	
18	Análisis y firma de conformidad con el CVP: Solicitar al cliente su visto bueno de conformidad firmando el nuevo documento a su plena satisfacción	

5.2 De las entregas

ACTIVIDAD	DESARROLLO/INSTRUCCIÓN/LINEAMIENTO DE LAS ENTREGAS	PROCEDIMIENTO REFERENCIADO
1	El producto es entregado en tiempo y forma?: Revisión de los tiempos de entrega y reclamaciones del cliente por retrasos o ausencia de producto	Encuesta de Satisfacción del Cliente SDC-S-I-01
2	Continuar con el abasto oportuno: en caso de no tener retrasos o faltantes de producto continuar con la supervisión periódica y entregas puntuales	
3	Analizar la falla en las entregas: En caso de entregas tardías o faltantes de producto se deberá revisar todos los factores que involucran la entrega del producto	
4	El cliente tiene Forecast?: revisar si se cuenta con un pronóstico de compra del cliente y si éste está cargado en el sistema Merdiz	Instrucción para la carga y consulta de Forecast en el sistema Merdiz VTA-S-I-04

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	7 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SDC-S-P-01

5	Analizar las compras del cliente: Hacer un estudio del comportamiento del cliente para establecer la regularidad de sus compras por cada producto	Instrucción para la Consulta de clientes en el sistema Merdiz SIS-S-I-01
6	Realizar el Forecast en el sistema Merdiz: Cargar en el sistema Merdiz el pronóstico de compra del cliente	Instrucción para la carga y consulta de Forecast en el sistema Merdiz VTA-S-I-04
7	Revisar si el Forecast es congruente con las compras: Establecer un comparativo entre las compras del cliente y su pronóstico	
8	Es congruente el Forecast?: Revisar que el pronóstico coincida con las necesidades del cliente en las fechas requeridas	
9	Ajustar el Forecast: Realizar los ajustes necesarios para que los pronósticos coincidan con los requerimientos del cliente	
10	Cargar el Forecast en el sistema Merdiz: Corregir en el sistema cualquier anomalía con el objeto de ajustarla al análisis realizado	Instrucción para la carga y consulta de Forecast en el sistema Merdiz VTA-S-I-04
11	Determinar la causa de la falla en el abasto: Teniendo el Forecast correcto se deben analizar otras causas del incumplimiento	
12	El problema está en el reparto?: Revisar con la Gerencia de Logística el reparto del lubricante	
13	Revisar rutas y disponibilidad de vehículos: Analizar la ruta, los tiempos y disponibilidad de las unidades de carga	
14	Realizar los ajustes logísticos necesarios: Revisar con el Gerente de Logística los cambios necesarios para el abastecimiento oportuno.	
15	Garantizar ruta, chofer y vehículo disponibles: Establecer compromiso interno de entrega a tiempo	
16	El problema está en Shell?: Revisar si el problema radica en las entregas de nuestro proveedor	
17	Solicitar información del retraso a Shell: consultar con nuestro proveedor los tiempos logísticos y de proceso del producto retrasado	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	8 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SDC-S-P-01

18	Prever compra con mayor anticipación: Ajustar las compras del material que se retrase	
19	Garantizar llegada de producto en tiempo: Mediante el Forecast asegurar que el pedido sea colocado en tiempo para tener disponibilidad del producto cuando es requerido	
20	El problema está en el proceso del pedido?: Supervisar que las órdenes de compra se procesen de inmediato y si el pedido tiene requerimientos especiales	
21	Revisar que las condiciones de venta y compra coincidan: Revisar que los requerimientos del pedido estén considerados y sean congruentes con nuestras políticas de venta	
22	Realizar los ajustes y autorizaciones necesarias: Revisar con la Dirección Comercial las autorizaciones necesarias para que el trámite esté pre autorizado y no tenga interrupciones	
23	Garantizar la fluidez en el trámite del pedido: Observar que todas las condiciones de Forecast, Logística, Proveeduría y Documentales estén cubiertas para satisfacer la demanda del cliente.	

5.3 De la aplicación de la encuesta

ACTIVIDAD	DESARROLLO/INSTRUCCIÓN/LINEAMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	PROCEDIMIENTO REFERENCIADO
1	Realizar cuestionario de preguntas: Formular cuestionamientos para averiguar sin el servicio de Merdiz es satisfactorio para el cliente. Requiere aprobación de la dirección antes de aplicarla.	Encuesta de Satisfacción del Cliente del sistema Merdiz SDC-S-I-01
2	Realizar el muestreo de clientes: Los clientes se muestrean de acuerdo los siguientes criterios: 1. Volumen de compra mensual: >5000 litros 4 veces al año; de 2000 a 4999 litros 3 veces al año; de 1000 a 1999 litros al año dos veces al año; de 600 a 999 litros 1 vez al año. 2. De acuerdo a sus reclamaciones.	
3	Aplicar la encuesta: Realizar la encuesta directamente con el cliente en su departamento de compras por parte de un gerente cuando sea una cuenta >2000 litros y <2000 litros por medio de Telemarketing.	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	9 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SDC-S-P-01

	Si es una reclamación deberá ser aplicada por un gerente en todos los rangos de volumen.	
4	El cliente tiene queja?: Determinar si el cliente está insatisfecho con alguna parte de nuestro servicio o brinda una calificación baja en sus respuestas.	
5	Archivar en expediente: En caso de conformidad se debe conservar la encuesta en el expediente del cliente.	
6	Atender el motivo de la queja: Tomar nota de la insatisfacción del cliente	
7	Subir la alerta de insatisfacción al sistema: Recabar toda la información posible y cargar en el sistema los detalles de la queja. Esta alerta deberá llegar a todo el cuerpodirectivo y gerencial de la empresa.	
8	Resolver la queja: Tomar las acciones necesarias con el departamento involucrado para la resolución del problema apoyado por el cuerpo directivo. La respuesta debe ser inmediata y su aplicación en el menor tiempo posible dependiendo el caso. Informar al cliente de los avances continuamente por escrito con copia a los involucrados internos y externos hasta dar por concluida la resolución del tema. Entregar conclusión al cliente por escrito y en persona recabando acuse de recibido.	

6.- GLOSARIO

TERMINOLOGÍA APLICADA EN EL MANUAL	
Merdiz	Compañía Industrial Merdiz, comercializadora de productos lubricantes de la marca Shell
Sistema	Software destinado al servicio del personal de ventas y administración de Merdiz registrados y con clave de usuario
CVP	Propuesta de valor al cliente
Forecast	Pronóstico de venta y compra

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	10 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	



AREA ESPECIFICA	NOMBRE Y DESCRIPCION	CLAVE
VENTAS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SDC-S-P-01

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

Descripción del Cambio	Fecha del Último cambio	Autorizado por

8.- ANEXOS

Encuesta de Satisfacción del Cliente

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Ana Alvarez Ordaz	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	11 de 11
		Gerente de Ventas	Director de Operaciones	Director Comercial	