



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

## ÍNDICE,

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>2</b>
<b>3. POLÍTICAS</b>	<b>2</b>
3.1. Aplicaciones	2
3.2. Reemplazos	2
3.3. Apego	2
<b>4. ACTIVIDADES</b>	<b>3</b>
4.1. Del cumplimiento del CVP	3
4.2. De las entregas	4
4.3. De la aplicación de la encuesta	5
<b>5. DESCRIPCIÓN</b>	<b>4</b>
5.1. Del cumplimiento del CVP	6
5.2. De las entregas	7
5.3. De la aplicación de la encuesta	9
<b>6. GLOSARIO</b>	<b>10</b>
<b>7. AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS</b>	<b>10</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>11</b>

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	<b>A</b>	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	1 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	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	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	2 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	Director de Operaciones	Director Comercial	



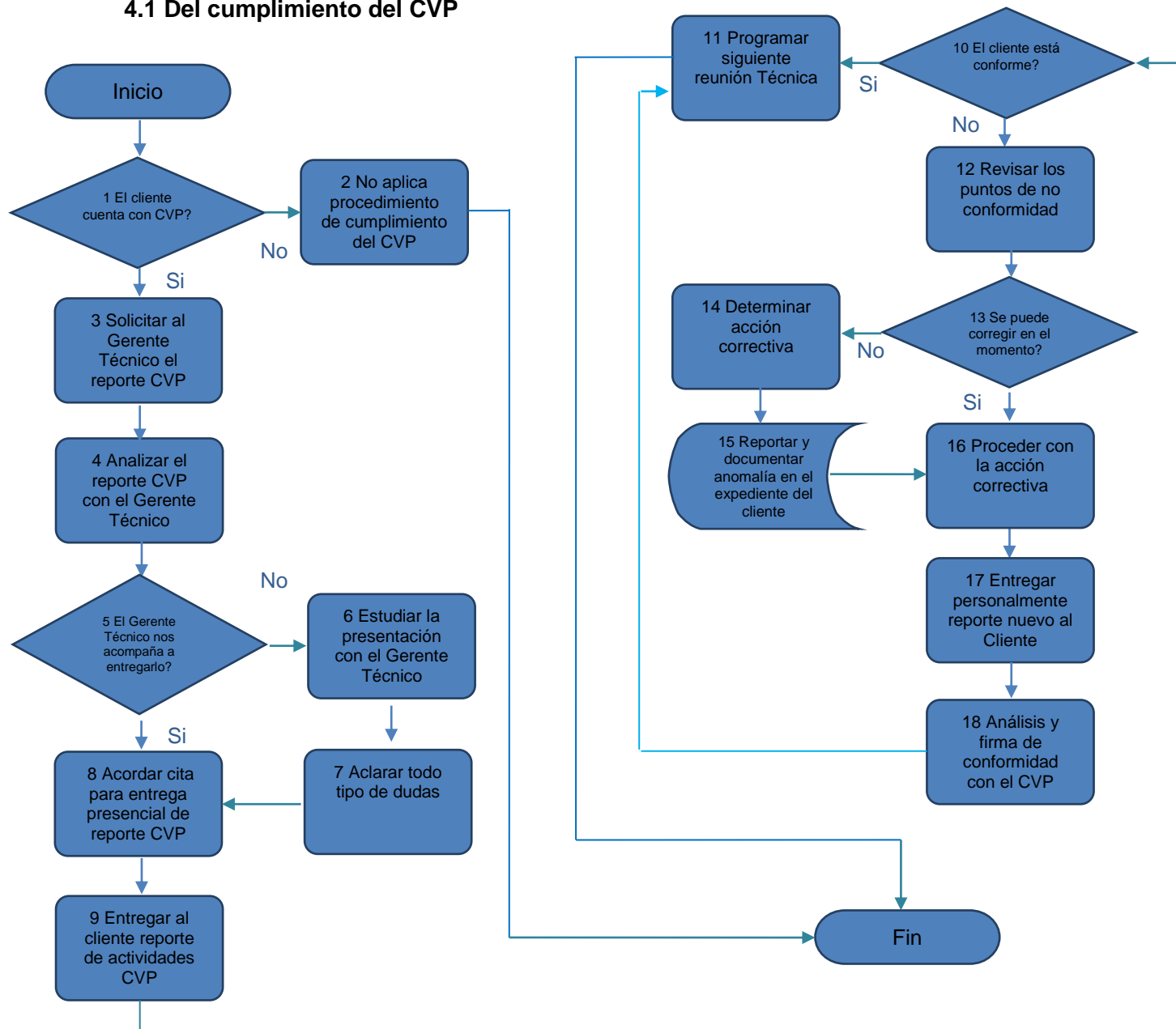
# MERDIZ

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



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	3 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	Director de Operaciones	Director Comercial	

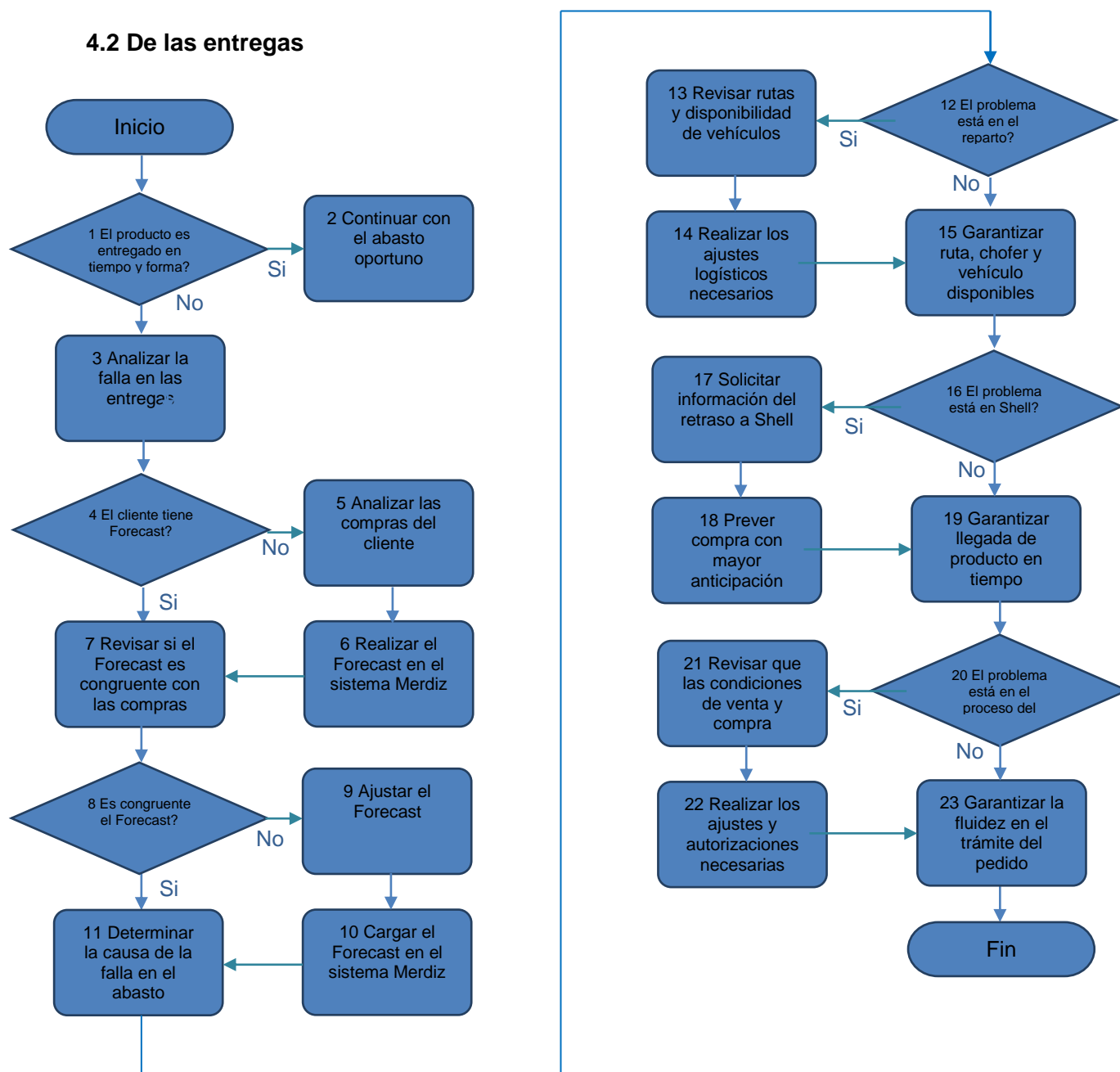


# MERDIZ

Propuestas de Valor.

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

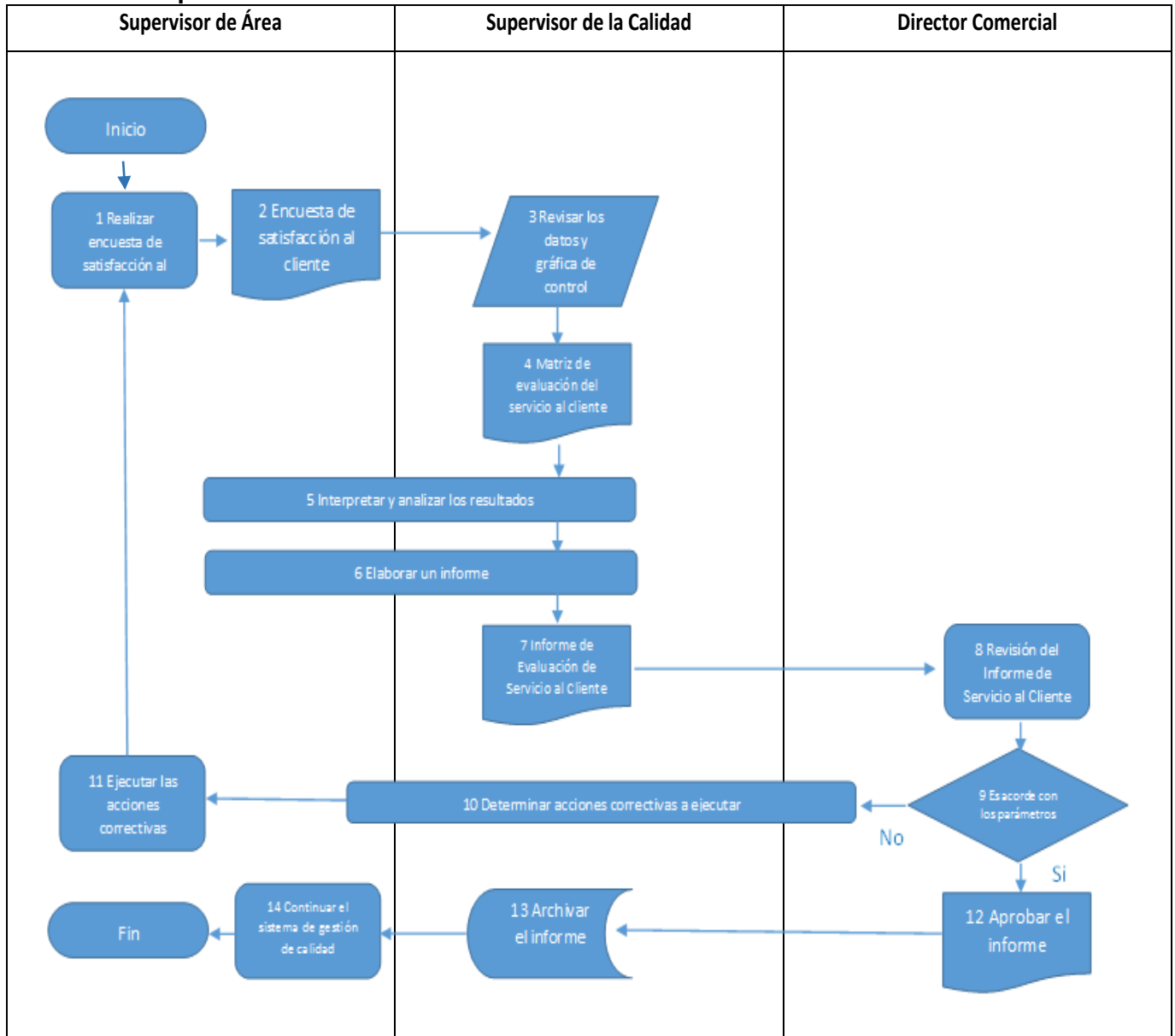
## 4.2 De las entregas



FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	4 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	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	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	5 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	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	Capacitación en propuestas de valor
2	No aplica procedimiento de cumplimiento del CVP: cliente que no requiere de servicios adicionales al producto	Capacitación en propuestas de valor
3	Solicitar al Gerente Técnico el reporte CVP: Reporte periódico que genera el área técnica con valores predeterminados para cuantificar los beneficios otorgados al cliente	Capacitación en propuestas de valor
4	Analizar 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 de 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	Capacitación en propuestas de valor
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 si	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	6 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	Director de Operaciones	Director Comercial	



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

	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	Capacitación técnica
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
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	Procedimiento para la carga y consulta de Forecast en el sistema Merdiz

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	7 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	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	Consulta de clientes en el sistema Merdiz
6	Realizar el Forecast en el sistema Merdiz: Cargar en el sistema Merdiz el pronóstico de compra del cliente	Procedimiento para la carga y consulta de Forecast en el sistema Merdiz
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	Procedimiento para la carga y consulta de Forecast en el sistema Merdiz
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	
18	Prever compra con mayor anticipación: Ajustar las compras del material que se retrase	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	8 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	Director de Operaciones	Director Comercial	





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

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 Encuesta de Satisfacción al Cliente: Ejecutar la encuesta aprobada y validada para medir la satisfacción del cliente de Merdiz	Encuesta de Satisfacción del Cliente
2	Encuesta de satisfacción del cliente: Documento aprobado por la dirección Comercial para medir la satisfacción del cliente	Encuesta oficial cargada en el sistema
3	Revisar los datos y gráfica de control: Análisis de los resultados obtenidos de la encuesta	
4	Matriz de evaluación del servicio al cliente: Evaluación conforme a los parámetros de calidad establecidos	
5	Interpretar y analizar los resultados: Reunión entre los Supervisores de Ventas y de Calidad para evaluar los resultados de acuerdo a las ponderaciones establecidas en la encuesta	
6	Elaborar un informe: Realizar un reporte de los datos obtenidos	
7	Informe se evaluación del servicio a cliente: gráfica comparativa de los resultados Vs el parámetro establecido	

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	9 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	Director de Operaciones	Director Comercial	



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

8	Revisión del informe de servicio al cliente: Análisis del reporte por parte de la Dirección Comercial	
9	Es acorde con los parámetros: comparación con los parámetros establecidos en la encuesta de satisfacción al cliente	
10	Determinar acciones correctivas a ejecutar: Reunión de la Dirección Comercial con los Supervisores de área para determinar los pasos a seguir en caso de insatisfacción. Convocar a otras áreas en caso necesario	
11	Ejecutar las acciones correctivas: Tomar acción con el plan establecido	
12	Aprobar el informe: En caso de que la encuesta esté dentro de los parámetros dar el visto bueno a la encuesta	
13	Archivar el informe: anexar el informe al expediente de satisfacción al cliente para posibles consultas posteriores	
14	Continuar el sistema de Gestión de Calidad: Comenzar la encuesta con el siguiente cliente	

## 6.- GLOSARIO

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

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

Descripción del Cambio	Fecha del Último cambio	Autorizado por

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	A	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	10 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	Director de Operaciones	Director Comercial	



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

### 8.- ANEXOS

Encuesta de Satisfacción del Cliente

FECHA	LETRA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	PAGINA
DIC 2015	<b>A</b>	Alberto Floresávila Leyva	Arturo Mercado Barquín	Porfirio Mercado Barquín	11 de 11
		Gerente de Ventas DIMSA	Director de Operaciones	Director Comercial	