

TR-MKT-PR-01

PROCEDIMIENTO GENERAL DE

VENTAS

Fecha de emisión: 12- Julio-2024

Elaboró:	Lic. Francisco D. Monsiváis Reyna
Puesto:	Ejecutivo de Ventas
Firma:	

Revisó:	Ing. Cristina de la Luz Martínez Flores
Puesto:	Gerente QHSE
Firma:	

Aprobó:	Ing. Otoniel Arevalo Hernández
Puesto:	Director General
Firma:	

Contenido

1.0	OBJETIVO.....	3
2.0	ALCANCE.....	3
3.0	POLÍTICA DE SERVICIO.....	3
4.0	DEFINICIONES.....	3
5.0	DOCUMENTOS REFERENCIAS.....	4
6.0	RESPONSABILIDADES.....	4
7.0	REQUISITOS.....	5
8.0	DESARROLLO.....	5
9.0	REGISTROS.....	11
10.0	ANEXOS.....	11
11.0	REVISIÓN Y CAMBIOS.....	11

1.0 OBJETIVO.

- 1.1 Establecer una sistemática para las ventas de servicios PND, tomando siempre en cuenta los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios aplicables a nuestros servicios, buscando siempre brindar servicios de calidad que superen las expectativas de nuestros clientes.

2.0 ALCANCE.

- 2.1 Este procedimiento es aplicable al proceso Comercial de TRUEPECT, S.A. de C.V.

3.0 POLÍTICA DE SERVICIO.

- 3.1 El alcance de nuestras operaciones está regido por los requisitos legales y contractuales.
- 3.2 TRUEPECT, S.A. de C.V., identifica los requisitos necesarios para el servicio, incluyendo los requisitos del cliente, los no establecidos por los clientes, pero necesario para el uso previsto del servicio o de los subproductos, los legales y los reglamentarios relacionados con el servicio con el servicio y cualquier otro requisito establecido por TRUEPECT, S.A. de C.V.

4.0 DEFINICIONES.

- 4.1 Apertura: Fecha que se indica de concursos públicos, convocatorias o licitaciones.
- 4.2 Contrato: Acuerdo generalmente escrito, por el dos o más personas se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.
- 4.3 Consorcio: Cuando dos personas o más en forma conjunta presentan una propuesta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato. En consecuencia, las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la propuesta y del contrato, afectaran a todos los miembros que la conforman.

- 4.4 Cotización: Es el resultado del estudio en detalle las necesidades del Cliente en donde el Ejecutivo de Ventas, elabora una propuesta técnicamente apropiada y económico factible al Cliente.
- 4.5 Cierre: Fecha que indica el máximo del término que se tiene para presentar nuestra oferta de servicio.
- 4.6 Responsable: Función responsable del almacenamiento, protección, recuperación, determinar el tiempo de retención y disposición del registro.
- 4.7 Revisión del Contrato: Las actividades efectuadas por la organización antes de firmar el contrato para asegurarse que los requisitos de calidad se definan en forma adecuada, que estén libre de ambigüedad, que estén documentados y que sean realizables por parte del proveedor.
- 4.8 Términos y Condiciones: Es el conjunto de condiciones comerciales y operativas, para determinar alcances y responsabilidades para TRUESPECT, S.A. de C.V., y el cliente.
- 4.9 Vigencia: Periodo del tiempo, dentro del cual se debe ejecutar un contrato, objeto de convocatoria, concurso o licitación.

5.0 DOCUMENTOS REFERENCIAS.

ISO 9001 NUM. 8.2 5TA ED. 2015:	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 14001 NUM. 4. 3RA ED. 2015:	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
ISO 45001 NUM. 4. 1RA ED. 2018:	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

6.0 RESPONSABILIDADES.

- 6.1 Es responsabilidad del Ejecutivo de Ventas la elaboración y actualización de este procedimiento.
- 6.2 Es responsabilidad del Ejecutivo de Ventas verificar que se aplique correcta y adecuadamente este procedimiento.

- 6.3 Es responsabilidad del Ejecutivo de Ventas obtener la aprobación de operaciones y seguridad industrial del cliente previo a la ejecución de las actividades.
- 6.4 Los integrantes del equipo de trabajo son responsables de cumplir y verificar con todos los lineamientos en materia de seguridad, salud en el trabajo y medioambiente aplicable a la actividad a realizar.

7.0 REQUISITOS.

- 7.1 Entender el mercado y las necesidades de los clientes.
- 7.2 Diseñar una estrategia de Ventas impulsada por el cliente.
- 7.3 Crear relaciones redituables para los clientes.
- 7.4 Captar el valor de los clientes para crear utilidades y calidad para el cliente.

8.0 DESARROLLO.

Responsable	Actividad
Ejecutivo de Ventas	Identificación de requisitos del servicio
	<p>1. Los requisitos de los servicios son compilados a través de los procesos de Ventas, en donde por medio de entrevistas, correo electrónico, llamada telefónica, visitas con el cliente se realiza la captación especificaciones de la realización de los servicios (plan de mercadeo):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Identificar a los posibles clientes y sus necesidades del mercado de manera competitiva y rentable a la posición territorial. b) Identificar los servicios más rentables y solicitados en el mercado y pronosticar ventas a corto y/o mediano plazo. c) Dar a conocer a TRUESPECT, S.A. de C.V., en todos los sectores nacionales e internacionales en tierra y costa afuera. <p>2.-El Ejecutivo de Ventas registra e identifica si es Cliente Directo o Cliente Potencial y realiza el alta de cliente en la SOLICITUD DE CREACIÓN DE CLIENTES/ DATA</p>

	REGISTER (TR-MKT-PR-01-FOR-002) e informa el nuevo registro mediante formato libre y membretado vía correo electrónico y/o físico a Dirección General, Gerente de Operaciones, Finanzas y Gerencia de QHSE, realizando la confirmación de enterado por la misma vía utilizada.
Ejecutivo de Ventas	<p>Solicitud de Cotización</p> <p>3. Se recibe las especificaciones del cliente para el servicio mediante una solicitud de cotización.</p> <p>4.-Con especificaciones operativas del servicio, el Ejecutivo de Ventas realiza una propuesta técnico económica y/o COTIZACION (TR-MKT-PR-01-FOR-003).</p> <p>5.-En caso de que el cliente proponga de contado o financiamiento, Dirección General y Gerente de Operaciones con base a la información contenida en registros, definirán los beneficios de la mecánica de pago.</p> <p>6.-El Ejecutivo de Ventas, solicita a Dirección General y/o Gerente de Operaciones la autorización para continuar con el proceso de venta del servicio.</p> <p>7.- Una vez obtenida la autorización, se finaliza la propuesta, haciendo entrega oficial definidos por el cliente (vía correo electrónico, entrega en físico, etc.).</p> <p>8.-En el caso de venta del servicio, se programa con el Gerente de Operaciones y áreas involucradas vía correo electrónico, entrega en físico, llamada telefónica, etc., para la ejecución del servicio, incluyendo el alcance y condiciones en las que ejecutarán los trabajos.</p> <p>9.- El Gerente de Operaciones o Coordinador será el responsable de gestionar los recursos necesarios para la ejecución del servicio (Personal, Equipos, Logística, etc.)</p> <p>Desarrollo del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Supervisar y verificar que los servicios en general que se realizan y desarrolle de acuerdo a los procedimientos, normas, etc., que se tienen determinados. b) Mantener contacto con los clientes desde el inicio del servicio hasta la entrega final (OFICIO DE ENTREGA). c) Dar seguimiento al desarrollo de los servicios solicitados, verificando con Gerente de Operaciones los avances de la ejecución de los trabajos.

	<p>*En casos críticos el Gerente de Operaciones evalúa directamente con el cliente, el programa de servicios.</p>
Ejecutivo de Ventas/Finanzas	<p>Finanzas</p>
	<p>El Ejecutivo de Ventas entrega soportes a Finanzas para generar factura:</p> <p>-Cotización, Orden de Compra u Orden de Servicio</p> <p>*En los servicios de PND, el departamento de Operaciones debe entregar al Ejecutivo de Ventas los soportes completos y firmados: reportes, soportes y todo lo relacionado con el servicio ejecutado para que no sea retornado en cuentas por pagar del cliente.</p> <p>El cliente recibe la factura o venta a crédito según sea el caso, quedando una copia en el área de Ventas y Finanzas. Finanzas continua su trazabilidad en el TR-FNZ-PR-01:</p> <p>-Finanzas debe enviar mensualmente el estatus de facturación y difundir a: Ejecutivo de Ventas, Dirección General, Gerente de Operaciones, a través de la carpeta compartida con las facturas pendientes de pago y sus correspondientes soportes.</p> <p>-En caso de las ventas de los servicios, en donde se considere 50% de anticipo y 50% contra entrega, se entregará según sea el caso: reportes de inspección, posterior la confirmación por Finanzas y este al Ejecutivo de Ventas: este apruebe la entrega del servicio.</p>
	<p>Plan y labor de Ventas</p>
Dirección General, Ejecutivo de Ventas, Gerencia de Operaciones	<p>Los objetivos serán definidos por la Dirección General, la Gerencia de Operaciones y el Ejecutivo de Ventas con base en los históricos de los dos anteriores.</p> <p>En función a las proyecciones establecidas en los Planes de ventas, el Ejecutivo de Ventas determina la estrategia para alcanzar los objetivos, cartera de clientes, y llevar a cabo la labor de venta. Para esto el Ejecutivo de Ventas debe llevar a cabo el PLANIFICADOR DE ACTIVIDADES DIARIAS (TR-MKT-PR-01-FOR-001), formato en el que registra llamadas telefónicas, prospectos a visitar o bien cotizaciones a entregar y de esta manera lleva un seguimiento a sus gestiones comerciales.</p> <p>El Ejecutivo de Ventas recaba los requisitos de los clientes de acuerdo al tipo de servicio que este requiere, y las documenta en el formato COTIZACIÓN (TR-MKT-PR-01-FOR-003), en donde quedan plasmados los aspectos técnicos y económicos para la prestación del servicio, el cual debe ser entregado al cliente para su visto bueno y autorización.</p>

Contrato o convenio	
Ejecutivo de Ventas, Dirección General o Gerente de Operaciones	<p>Una vez que el cliente ha aceptado la cotización, se documenta por medio de un CONTRATO LIBRE con el cliente, en el que quedan documentadas las características del servicio o a través de una Orden de Servicio, Orden de Compra o Acuerdo establecido por ambas partes. El contrato, convenio o acuerdo, se mantiene como base de los requisitos definidos con los clientes. Una vez firmado el mismo, la Dirección General, Gerente de Operaciones en compañía del Ejecutivo de Ventas celebran una junta con los responsables de los procesos involucrados, en la que les notifica las condiciones del servicio, y entrega una copia del contrato, convenio, acuerdo u orden de Servicio.</p> <p>*Los autorizados para firmar el contrato o convenio: Dirección General, Gerente de Operaciones, Representante Legal.</p> <p>* Tres firmas antes mencionadas serán válidas para la celebración del contrato o convenio o en su efecto rechazo.</p> <p>*Para la celebración de un convenio o contrato se requiere una duración mínima de un año, derivado a una Planeación Estratégica (prorrateo de costos, equipos, personal, consumibles, entre otros).</p> <p>*El rechazo de convenio o contrato se realizará mediante oficio libre en formato membretado aprobado por la Gerencia de QHSE, conteniendo tres firmas de aprobación.</p>
Modificaciones	
Ejecutivo de Ventas, Dirección General, Gerente de Operaciones	Cuando el cliente o TRUESPECT, S.A. de C.V. requieran modificar los requisitos establecidos de manera inicial en el Contrato o convenio, el Ejecutivo de Ventas y las personas involucradas llevan a cabo una nueva revisión de los mismos, antes de aceptar la modificación, además de que debe ser autorizado por el Director General, Gerente de Operaciones, Representante Legal, se establece un nuevo contrato o un adendum al mismo, realizando una reunión, en la cual notifica a los responsables de procesos de prestación del servicio, las modificaciones realizadas de acuerdo al Contrato o Adendum del mismo, firmando la copia del mismo como enterados de las modificaciones.
Licitaciones	
Ejecutivo de Ventas,	Para las licitaciones nacionales e internacionales y brindar los servicios, TRUESPECT, estará sujeto a las leyes, legislaciones vigentes, normas y actualizaciones y/o leyes de adquisición pública, Ley de Pemex, CFE, CONAGUA y

	<p>cualquier otra dependencia gubernamental, publicadas por entidades autorizadas en Diario oficial de la federación (DOF) aplicable a los servicios que realice TRUEPECT.</p> <p>*Las áreas y/o puestos autorizados para la participación de las licitaciones serán las que demanden la Licitación, el personal y/o área debe proporcionar el soporte de la información requerida y necesaria para la participación y/o celebración de la misma.</p> <p>*El personal autorizado para asistir a las juntas de aclaración, fallos, demostraciones, recorridos: Representante Legal, Dirección General, Gerente de Operaciones, Ejecutivo de Ventas y Gerencia de QHSE.</p> <p>*En caso de obtener fallo a favor, el Ejecutivo de Ventas, es el responsable de comunicar el documento oficial, con carácter de confidencialidad a: Dirección General, Gerente de Operaciones, Socios, Coordinador de Recursos Humanos, Coordinador de Compras y Gerente de QHSE, de manera verbal y/o por correo electrónico.</p>
	<p>Comunicación con el cliente</p> <p>Ejecutivo de Ventas</p> <p>Con la finalidad de mantener comunicación efectiva con los clientes, ponemos a disposición de los clientes nuestra línea telefónica, celular, y el correo electrónico, página web, a través de estos medios está disponible:</p> <p>a) información sobre los servicios y subproductos que proporcionamos, b) consultas respecto a los servicios, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones, y c) retroalimentación del cliente, incluyendo quejas, sugerencias y/o reclamaciones del servicio que proporcionamos, para lo cual también contamos con la encuesta de satisfacción al cliente, en donde se califica nuestro servicio y se da atención a las quejas del cliente.</p>
	<p>Satisfacción del cliente</p> <p>Ejecutivo de Ventas, Gerente de QHSE</p> <p>Con frecuencia mensual, el Ejecutivo de Ventas realiza la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE TR-MKT-PR-01-FOR-004), en caso de ser un cliente fijo donde se realicen operaciones por periodos prolongados, para el caso de servicios en una sola operación, se aplicará la encuesta al finalizar el servicio, esto con la finalidad de conocer la percepción que los clientes tienen de la empresa y los servicios, dando seguimiento a su recepción.</p> <p>Esta encuesta puede ser entregada personalmente por el Ejecutivo de Ventas, Coordinadores de Operaciones o bien puede realizarse de manera telefónica. En la aplicación de la encuesta debe garantizarse la veracidad y autenticidad de estas respuestas, para ello las encuestas deben ir firmadas y/o selladas por el cliente cuando sea factible. Una vez recabado, procede a analizar los resultados. En función de los resultados y en conjunto con el Gerente de QHSE de TRUEPECT, toma</p>

	<p>acciones correctivas, preventivas o de mejora, con base en el proceso de Mejora, e informa a la Dirección General los resultados de la misma, durante las reuniones de Revisión por la Dirección.</p> <p>El Ejecutivo de Ventas mantiene un CONTROL DE ENTREGA DE OFICIOS Y ENTREGA DE SATISFACCION AL CLIENTE (TR-MKT-PR-01-FOR-005) para conocer el estatus de los resultados de la ejecución del servicio.</p>
	<p>Evaluación</p>
Ejecutivo de Ventas, Gerencia de QHSE	<p>Mensualmente, el Ejecutivo de Ventas elabora el REPORTE MENSUAL DE VENTAS (TR-MKT-PR-01-FOR-006), con los resultados del proceso. Posteriormente analizan los resultados verificando que se cumplan con las metas establecidas o las expectativas planteadas para, y en caso de no cumplirlas, generan las acciones correctivas y de mejora, actividad en la cual son apoyados por el Gerente de QHSE de TRUESPECT.</p> <p>Se deberá generar un plan de Negocios anual y presentar a la Dirección para su aprobación e implementación.</p>
	<p>Seguimiento de Buzón de Quejas y Sugerencias</p>
Ejecutivo de Ventas, Gerencia de QHSE	<p>Se recibe la queja o sugerencia, se analiza y determina si la queja o sugerencia procede.</p> <p>Sí procede se envía al área correspondiente. En caso de no proceder se notifica por escrito vía email al quejoso.</p> <p>La queja o sugerencia debe ser en el registro de Encuesta de Satisfacción al Cliente TR-MKT-PR-01-FOR-004, por email o por vía telefónica.</p> <p>El ejecutivo de ventas realizará el registro para su seguimiento en el Registro de Seguimiento de Queja y/o Sugerencia, en conjunto con el Gerente de QHSE, se realizará el seguimiento para su atención y cierre en el que se utilizará los formatos dependiendo lo requerido si es una queja y dependiendo del impacto se pueden ocupar registros de PNC, Reporte de NC AC y Mejora según aplique.</p> <p>Estos se notificarán a Dirección General y Gerencia de Operaciones y áreas involucradas, se mantendrá la confidencialidad del cliente y/o persona.</p> <p>La respuesta del quejoso o sugerencia para su cierre será por vía email, según en los tiempos establecidos por ambas partes.</p>

9.0 REGISTROS.

TR-MKT-PR-01-FOR-001	Planificador de Actividades Semanales
TR-MKT-PR-01-FOR-002	Solicitud de Creación de Clientes/ Data Register
TR-MKT-PR-01-FOR-003	Cotización
TR-MKT-PR-01-FOR-004	Encuesta de Satisfacción al Cliente
TR-MKT-PR-01-FOR-005	Control de Entrega de Oficios y Encuesta de Satisfacción al Cliente
TR-MKT-PR-01-FOR-006	Reporte de Ventas Mensual

10.0 ANEXOS.

TR-SGI-PR-09-FOR-001	Registro de Seguimiento de Queja y/o Sugerencia
----------------------	---

11.0 REVISIÓN Y CAMBIOS.

***Este documento debe ser revisado:**

Anualmente	
Cada tres años	✓
Cada dos años	
Cada Junta de Revisión de Gerencia	
Otro Caso	

***Puede requerir una revisión antes si existiera una actualización de la norma de referencia**

Historial de Cambios.

Fecha	Revisión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Autorizó
01/01/2017	00	Edición Inicial	Ing. José A. López Sandin	Ing. Otoniel Arevalo H.
01/01/2019	01	Implementación del SGI	Ing. José A. López Sandin	Ing. Otoniel Arevalo H
01/01/2020	02	Se anexa Seguimiento de Buzón de Quejas y Sugerencias	Ing. José A. López Sandin	Ing. Otoniel Arevalo H
30/08/2023	03	Revisión sin cambios	Ing. José A. López Sandin	Ing. Otoniel Arevalo H
12/07/2024	04	Se actualiza Solicitud de Cotización y Satisfacción del cliente	Lic. Francisco D. Monsiváis Reyna	Ing. Otoniel Arevalo H