

Procedimiento Determinación, evaluación y rentabilidad del servicio.

Código: QB-PR-A-17
Rev.: 00
Fecha de emisión: 09-03-2023
Fecha de revisión: N/A

1. Objetivo:

Determinar, evaluar y confirmar el entendimiento de los requerimientos del cliente, legales y reglamentarios de los servicios con el objetivo de asegurar que se tienen los recursos necesarios en tiempo y forma con rentabilidad para lograr la satisfacción del cliente.

2. Alcance:

Aplica a todos los servicios solicitados a QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. Ver QB-MI-A-09 Manual de políticas QB.

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Orden de Compra: Es el documento generado por el cliente, donde se especifica el tipo de servicio solicitado, los requisitos/ términos y condiciones a cumplir, tales como tipo de servicio, cantidad, precios, valores totales, entrega, fechas de entrega y condiciones de facturación, entre otros.

Contención: Es el servicio proporcionado por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. a los clientes donde se esté trabajando físicamente por un tiempo máximo de 2 horas hombre y el cual debe ser cobrable una vez que se autorice el servicio o sin costo en caso contrario.

Nota: Cualquier excepción deberá ser analizada y aprobada por la Dirección de sorteo.

Sondeo (Recabar información): Es el tiempo requerido por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. en las instalaciones de los clientes potenciales o donde no se esté trabajando físicamente, con el fin de recabar los datos necesarios para cotizar o confirmar que se puedan cumplir los requisitos del cliente.

Rate: Se obtiene a través del cálculo de la cantidad de piezas que se pueden inspeccionar/re trabajar por hora hombre de acuerdo al método establecido.

Tiempo invertido (horas hombre): Es la cantidad de horas que se cobra al cliente por cada una de las personas requeridas por él o cuando por las condiciones del servicio no es posible determinar un "rate", aspecto que se acuerda con el cliente.

Cotización: Es el documento que detalla el costo de la solicitud de un servicio.

Nube: Herramienta para realizar y dar seguimiento a las cotizaciones, con todos los pormenores del servicio, control de inventarios, historial de servicios, rates, en general contiene toda la información del servicio hasta que se factura.

4. Responsabilidades:

Gerente de comercialización y ventas:

- Contactar nuevos clientes y asistir a citas programadas brindando la atención oportuna y eficaz al cliente.

Procedimiento Determinación, evaluación y rentabilidad del servicio.

Código: QB-PR-A-17
Rev.: 00
Fecha de emisión: 09-03-2023
Fecha de revisión: N/A

- Recibir, analizar y documentar la información relacionada al servicio para identificar áreas de oportunidad y que estas sean atendidas sin demora injustificada.

Auxiliar de comercialización y venta:

- Mantener actualizada la Relación de clientes QB-FR-A-09-02.

Gerente nacional de sorteo:

- Realizar Análisis de rentabilidad de proyectos QB-FR-A-17-01 para proyectos nuevos y activos de Quality Bolca.

Dirección de sorteo:

- Validar el Análisis de rentabilidad de proyectos QB-FR-A-17-01.

Jefe de Servicio al Cliente.

- Asegurar la atención oportuna y eficaz al cliente, analizando la información relacionada al servicio para identificar las áreas de oportunidad y que estas sean atendidas sin demora injustificada.

Analista de Servicio al Cliente.

- Recibir, asegurar y canalizar la información del cliente a las partes involucradas en la empresa, así como atender y mantener continua comunicación con el cliente.

Supervisor o Líder en planta.

- Calcular de manera funcional el rate y/o el método de trabajo cuando sea requerido y comunicarlo a servicio al cliente.

Supervisor regional:

- Realiza sondeo en las instalaciones de los clientes potenciales o donde no se esté trabajando físicamente, recabando los datos necesarios y comunicarlos al Analista de servicio al cliente o Auxiliar de comercialización y ventas para la realización de la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03-E/I para cotizar.

Analista de Servicio al Cliente.

- Notificar a Comercialización y ventas sobre los clientes nuevos adquiridos por el departamento de Servicio al cliente y/o Ejecución del servicio para generar la información necesaria, para la Relación de clientes QB-FR-A-09-02.

Gerente de Administración:

- Validar el Análisis de rentabilidad de proyectos QB-FR-A-17-01 para proyectos nuevos y activos de Quality Bolca, en caso de no ser rentable avisar a Ejecución del servicio para re cotizar.

Procedimiento Determinación, evaluación y rentabilidad del servicio.

Código: QB-PR-A-17
Rev.: 00
Fecha de emisión: 09-03-2023
Fecha de revisión: N/A

5. Documentos de referencia:

Manual de políticas QB	QB-MI-A-09
Procedimiento de Comercialización y ventas	QB-PR-A-09

6. Procedimiento:

a. Determinar y revisar los requisitos del cliente para los servicios.

Recibir y analizar la información:

Analista de servicio al cliente:

- Recibir la solicitud de servicio por parte del cliente (correo electrónico o llamada telefónica), verificar el listado de clientes morosos, en caso de no estar en dicha lista registrar en el formato de Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03 (etapa 1) y generar el alta de nuevo servicio en la Nube notificando a Gerencia de comercialización y ventas para su registro en la Relación de clientes QB-FR-A-09-02 en un tiempo no mayor a 24 horas.

Gerente de comercialización y ventas:

- Recibir del cliente la solicitud de un nuevo servicio por labor de ventas, registrar la información recabada en la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03 (etapa 1) y generar el alta de nuevo servicio en la Nube en un tiempo no mayor a 24 horas, manteniendo informado en todo momento a Jefe de servicio a clientes y Gerente nacional de sorteo.

Nota 1: Si la información no es notificada al responsable correspondiente dentro de las 24 horas establecidas, deberá pasar al Jefe de servicio al cliente para su seguimiento.

Nota 2: La información mínima necesaria para dar de alta al cliente se concentra en la etapa 1 de la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03.

Sondeo en planta:

Supervisor Regional:

- Quando no se tenga presencia en instalaciones del cliente potencial, donde no se esté trabajando físicamente o donde por la naturaleza del nuevo servicio sea requerido, acudir y llevar a cabo el sondeo y recabando la información necesaria para el llenando la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03 (etapa 1) por parte del Analista de servicio al cliente o Gerente de comercialización y ventas con la información completa.

Contención:

Supervisor regional:

Procedimiento Determinación, evaluación y rentabilidad del servicio.

Código: QB-PR-A-17
Rev.: 00
Fecha de emisión: 09-03-2023
Fecha de revisión: N/A

- Cuando se esté trabajando físicamente en las instalaciones del cliente realizar contención en un tiempo máximo de 2 horas hombre recabando la información necesaria para el llenado de la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03 (etapa 1) por parte del Analista de servicio al cliente o Gerente de comercialización y ventas con la información completa. El tiempo de contención (2 horas hombre) debe ser cobrable una vez que se autorice el servicio o sin costo en caso contrario.

Determinación preliminar del método de sorteo:

Analista de servicio al cliente o Gerente de comercialización y ventas:

- Solicitar al cliente vía correo electrónico el método de trabajo, si este no es recibido el Supervisor regional deberá solicitarlo en planta, o en su caso elaborarlo. Documentando el método en la Hoja de operación estándar QB-FI-O-03 y obtener la aprobación del método por el cliente.

Determinar las necesidades de recursos:

Analista de servicio al cliente o Gerente de comercialización y ventas:

- Determinar los recursos necesarios para la realización del servicio tales como infraestructura, plantilla de personal, incluyendo backup, materiales, instrumentos de inspección, medición en la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03 (etapa 1) y notificar a las áreas responsables para la proporción de estos.

Diseño y desarrollo del servicio:

Analista de servicio al cliente o Gerente de comercialización y ventas:

- Enviar la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03 al Gerente nacional de sorteo con la información completa de la etapa 1 para realizar el Análisis de rentabilidad de proyectos QB-FR-A-17-01 en un tiempo máximo de 24 horas, una vez recibida la información completa, determinar el costo del servicio a cotizar identificando entre otras cosas:
 1. Montos a invertir
 2. Cálculos para estimar la utilidad
 3. Evaluación de rentabilidad por proyecto por servicio
 4. Determinación del costo del servicio
 5. Porcentaje de la utilidad

Dirección de sorteo:

- Validar el Análisis de rentabilidad de proyectos QB-FR-A-17-01 realizado por el Gerente nacional de sorteo para garantizar la utilidad operativa.

Gerente de administración:

- Revisar y validar el Análisis de rentabilidad de proyectos QB-FR-A-17-01 proporcionado por Gerente nacional de sorteo para garantizar la utilidad neta del proyecto.

Procedimiento Determinación, evaluación y rentabilidad del servicio.

Código: QB-PR-A-17
Rev.: 00
Fecha de emisión: 09-03-2023
Fecha de revisión: N/A

6.2 Cotizar.

Confirmación de datos:

Analista de servicio al cliente o Gerente de comercialización y ventas:

- Confirmar que el cliente ya ha sido registrado en la Nube y los datos para cotizar están completos (etapa 1).

Realizar cotización:

Analista de Servicio al Cliente o Gerente de comercialización y ventas:

- Elaborar la Cotización QB-FI-A-07-E/I de acuerdo con los requisitos establecidos por el cliente pudiendo ser con base a "rate" o "tiempo invertido", asegurando que los requisitos solicitados por el cliente queden debidamente documentados.

Revisar cotización con cliente:

Analista de Servicio al Cliente o Gerente de comercialización y ventas:

- Enviar las Cotizaciones QB-FI-A-07-E/I y Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03 (etapa 1) al cliente y esperar respuesta de aceptación o no aceptación de este.

Analista de Servicio al Cliente o Gerente de comercialización y ventas:

- Recibir la aceptación del nuevo servicio con la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03 firmada por el cliente nivel supervisor/gerente para el arranque del servicio.

Jefe o Analista de Servicio al Cliente:

- Recibir la Orden de compra firmada en un máximo de 3 días hábiles para mantener el servicio activo.

Nota: Excepción clientes con esquemas comerciales diferentes.

Jefe de Servicio al cliente:

- Evaluar en caso de no recibir la Orden de compra la continuidad del servicio convocando a junta entre Gerencia de administración y Gerente nacional de sorteo para la toma de decisión.
- Si como resultado del análisis se determina que se detiene el servicio se notifica vía correo electrónico a cliente, planta y todos los de operaciones involucrado con el servicio.

Analista de Servicio al Cliente o Gerente de comercialización y ventas:

- Una vez que se ha aceptado el servicio por el cliente llenar la (etapa 2) de la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03 esto en un lapso de 3 días hábiles.

Ajuste en Cotización:

Procedimiento Determinación, evaluación y rentabilidad del servicio.

Código: QB-PR-A-17
Rev.: 00
Fecha de emisión: 09-03-2023
Fecha de revisión: N/A

Analista de Servicio al Cliente o Gerente de comercialización y ventas:

- En caso de no aceptación, notificar al Jefe de servicio al cliente y Gerente nacional de sorteo para revisar con la Gerencia de administración y buscar una negociación en caso de ser necesario.

6.3 Apertura de servicio

Revisión de información

Analista de servicio al cliente o Auxiliar de comercialización y ventas:

- Registrar en la "nube" la información del servicio y asignar el folio de apertura de la siguiente manera.

Por ejemplo, para Aptiv: OA-XXXXX-AP-YYYY en donde "XXXXX" es el número de orden asignado en el software que puede formarse de 4 o 5 dígitos, y "YYYY" es el consecutivo asignado a nivel nacional. Para servicios Varios: OV-XXXXX-AP-YYYY siguiendo el mismo criterio de consecutivo a nivel nacional.

Generar la apertura del servicio

Analista de servicio al cliente o Auxiliar de comercialización y ventas:

- Llenar el formato de Apertura de servicio QB-FI-O-09 con la información recabada en la Orden de nuevo servicio QB-FR-A-09-03 y enviar al Supervisor regional como arranque oficial del servicio vía correo electrónico solicitando que complemente el método de trabajo en un lapso de 24 horas.

Revisión y autorización de apertura.

Supervisor Regional:

- Retornar a Servicio al cliente la Apertura de servicio QB-FI-O-09 firmada por el (usuario) enviándola vía correo electrónico.

Ajuste de apertura de servicio.

Supervisor Regional:

- Confirmar con el usuario o su contacto en planta la información, en caso de detectar alguna diferencia retroalimentar al Analista de servicio al cliente para informar.

Analista de servicio al cliente y/o jefe de Servicio al cliente:

- Informar al cliente los cambios solicitados por el usuario o contacto en planta. De no aceptar el cliente los cambios, notificar al usuario y al equipo de operaciones.

Procedimiento Determinación, evaluación y rentabilidad del servicio.

Código: QB-PR-A-17
Rev.: 00
Fecha de emisión: 09-03-2023
Fecha de revisión: N/A

Las excepciones a este procedimiento deberán ser documentadas y revisadas por el Jefe de servicio al cliente a través del llenado del Formato de desviación QB-FR-A-17-02 y autorizado según la siguiente tabla:

Los montos de inversión y proyecto-----Mas de \$100,000----- CEO

Los montos de inversión y proyecto-----De \$26,000 a 99,999-----Gerencia de Administración / Dirección de Sorteo

Los montos de inversión y proyecto-----Debajo de \$25,000-----Jefatura de servicio al cliente

7. Registros asociados

7.1 Cotización Quality Bolca	QB-FI-A-07-E
7.2 Quotation Quality Bolca	QB-FI-A-07-I
7.3 Apertura de servicio	QB-FI-O-09
7.4 Análisis de rentabilidad de proyectos	QB-FR-A-17-01
7.5 Formato de desviación	QB-FR-A-17-02
7.5 Orden de nuevo servicio	QB-FR-A-09-03-E/I
7.6 Relación de clientes	QB-FR-A-09-02
7.7 Hoja de operación estándar	QB-FI-O-03

8. Control de cambios

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
00	09-03-2023	Emisión del documento.	Laura Vieyra