

FARO

Carpeta de Inducción

ILUMÉXICO®
PRENDE LA LUZ DE MÉXICO



Índice

I. Cultura Iluméxico

¿Quiénes somos?	5
Nuestra visión y misión	5
Nuestros 4 pilares de innovación	6
Principios de Impacto Iluméxico:	
· Lema	7
· Credo	8
· Los pasos de Servicio	9
· Los pasos de entrega del equipo	10
· Los principios Iluméxico	12
El equipo ILUMÉXICO	14

II. Pobreza energética y energías renovables

¿Qué es la pobreza energética?	18
¿Qué son las energías renovables?	19

III. Nuestros Productos y Servicios

Nuestros Productos de Iluminación	22
Nuestros Productos de Electrificación	22
Nuestros Sistemas Productivos	23
Nuestros Sistemas Comunitarios	24

V. Intervenciones en Campo

VI. Plataformas ILUMÉXICO

Muuch	30
Salesforce	31
Taro	31

Bienvenid@ al equipo ILUMÉXICO

Estamos muy contentos de darte la bienvenida a nuestro equipo y esperamos que encuentres en nosotros una gran plataforma de aprendizaje y desarrollo profesional.

Desde el 2009, año en el que se fundó ILUMÉXICO, hemos trabajado incansablemente para el beneficio de otros, con un gran sentido de la responsabilidad que tenemos como personas por mejorar el mundo en el que vivimos. Pero todos nuestros logros no serían posibles si no tuviésemos un gran equipo que nos respalda. Cada miembro de nuestro equipo es un integrante más de nuestra familia y estamos muy contentos de que ahora tú seas parte de ella. Queremos que hagas tuyo este proyecto.

Esperamos que encuentres entre tus clientes y compañeros personas valiosas que te enseñen y con las que puedas compartir historias de éxito y fracaso, y que también disfrutes enseñando a otros, tendiéndoles la mano con respeto y pasión por lo que haces.

Te invitamos a que te acerques a nosotros y nos compartas tus ideas, sueños y necesidades. ¡Estamos para escucharte!

Nuevamente muchas gracias por ser parte de este gran equipo,

Atentamente,

EQUIPO ILUMÉXICO



I. Cultura ILUMÉXICO

El ABC de Quiénes Somos



¿Quiénes somos?

Somos una **empresa social mexicana** que provee productos y servicios de tecnología solar con el fin de resolver necesidades de electricidad en las comunidades mexicanas.

¿Qué hacemos?

Llevamos luz a las familias mexicanas que no cuentan con acceso a la red eléctrica convencional o que cuentan con un servicio deficiente.

¿Por qué lo hacemos?

En México existen alrededor de 3 millones de personas en cerca de 600 mil viviendas que no cuentan con luz en sus hogares.

..... **Nuestra Misión**

Combatir la pobreza con energía solar.

..... **Nuestra Visión**

Que todos los mexicanos cuenten con luz eléctrica para el 2025.



¿Cómo lo hacemos?

Los 4 pilares de innovación ILUMÉXICO



1. Tecnología Mexicana

Diseñamos e integramos equipos solares para las necesidades de las comunidades rurales marginadas.



2. Distribución Rural

A través de nuestros centros de atención rural (ILUCentros) y una red de ingenieros comunitarios se realiza la promoción, seguimiento y mantenimiento constante de nuestros productos y servicios.



3. Financiamiento Flexible

Para volver accesibles nuestros productos y promover la inclusión financiera contamos con planes de pago adaptados a las necesidades y capacidad económica de nuestros clientes.



4. Empoderamiento Social y Equidad De Género

La clave es trabajar en conjunto con las comunidades con el fin de asegurar el éxito de cualquier intervención y generar valor local. Esto lo logramos mediante distintos programas y talleres de intervención comunitaria, siempre promoviendo la equidad y empoderamiento de género.

NUESTRA FILOSOFÍA ***Principios de Impacto ILUMÉXICO***

Lema:

Colaboramos en conjunto para enfrentar
todos los días retos que nos permiten
mejorar la calidad de vida
de las personas
— A TRAVÉS DE —
la energía solar
— CON UN COMPROMISO —
social y ambiental
— QUE NOS PERMITE —
prender sonrisas y
crear lazos de confianza
con las familias que trabajamos.

NUESTRA FILOSOFÍA

Principios de Impacto ILUMÉXICO

Credo:



PASOS DE SERVICIO

Saludo de forma personalizada y cordial

Es importante siempre tomarnos el tiempo de crear relaciones personales con nuestros clientes, llamándolos por su nombre y preguntar cómo se encuentran.

1

Escucho y diagnóstico su necesidad o inquietud

Siempre primero se escucha al cliente y posteriormente se diagnostica su inquietud.

2

Ofrezco los productos o servicios que se adecuen a su necesidad

Después de escuchar y analizar, se decide cuál será el servicio que se deba de dar, siempre brindando el servicio de mayor calidad.

3

Agradezco y doy seguimiento a su solicitud

Es importante comprometernos a darle el seguimiento puntual necesario a todas las inquietudes de nuestros clientes hasta lograr que queden satisfechos.

4

PASOS DE ENTREGA DEL EQUIPO

1.- Realizar Instalación del Equipo

Debes realizarla de forma limpia, profesional y tomar en cuenta siempre los requerimientos de cada familia. Recuerda recoger todas las herramientas al finalizar el trabajo.

2.- Realizar Contrato

En este paso se solicita una copia de credencial de elector al cliente para tu archivo y se rellenan los datos del Cliente en el contrato y entregará una copia al cliente y se También se le explican las clausulas mas importantes y las fechas de pago de su sistema. Debes realizar la encuesta de TARO, recibir el pago del cliente y entregar su recibo así como su Credencial de Cliente con su código único legible.



NOTA: En caso de ser varias personas, puedes realizar el contrato y la instalación al mismo tiempo. También se puede dar el caso que el contrato se llenó en otro punto y simplemente debes recordar al usuario de los compromisos del contrato y los papeles que le estás entregando.

3.- Inaguración

Recuerda que estas prendiendo la luz de una familia por primera vez! Es importante realizar una inaguración de forma personal, y siempre realizar los siguientes tres pasos:

- Agradecer a la familia por su confianza en ILUMÉXICO
- Explicar los componentes del equipo y sus precauciones
- Prender la luz en forma de celebración y explicar el funcionamiento del equipo, encendiendo todos los focos.
- Felicitandolos por su nuevo equipo solar.

4.- Recordatorio

Se muestra que el equipo esta en perfectas condiciones, así como cada uno de los componentes que incluye el equipo y se le recuerdan los pasos mínimos de mantenimiento y seguridad del equipo. Asimismo, se recuerda que hoy empieza un compromiso de ambos lados:

- **ILUMEXICO** se compromete a darle un servicio de calidad y estar a su disposición.
- **EI USUARIO** se compromete a darnos aviso sobre cualquier problema con su equipo y estar al corriente de sus pagos.



Los principios ILUMÉXICO



Buscaremos siempre la mejora continua en nuestros productos y servicios.



7

Un cliente satisfecho es el mejor promotor de nuestro trabajo.



9

Todos debemos vivir, transmitir y apropiarnos del Credo, Lema y Pasos de Servicio (Principios de impacto Iluméxico).



La última palabra siempre la tiene el cliente. Un usuario informado es un usuario satisfecho.



Siempre es mejor trabajar en equipo para lograr nuestro objetivo: un mejor servicio.

Nuestro comportamiento y actitud reflejan los valores de la empresa, te invitamos a leer en MUUCH el Manual más importante de todos, nuestro **Manual de Integridad (IG001)**.

EL EQUIPO ILUMÉTICO

Como en cualquier equipo, todos jugamos un rol diferente para lograr un objetivo en común; *“Que todos los mexicanos cuenten con luz eléctrica para el 2025”*.

ILUCENTROS

INGENIEROS COMUNITARIOS (IC)

Son la parte FUNDAMENTAL de la empresa, se encargan de crear el vínculo de ILUMÉTICO con los usuarios finales; responsables de promover y dar seguimiento a los productos y servicios que ofrecemos.

COORDINADOR REGIONAL (CR)

Es la persona que tiene bajo su responsabilidad coordinar las actividades y desempeño de uno o más ILUCentros dentro de una misma región.



OFICINAS CENTRALES

ÁREA OPERATIVA

Se encarga de apoyar, facilitar y supervisar la operación diaria de las sucursales, logística y envíos de los ILUCentros, así como de la administración de datos y recursos humanos.

ÁREA COMERCIAL

Se encarga de supervisar las metas de ventas y colocación de créditos en ILUCentros, junto con la relación con gobierno, gestión de proyectos, procuración de fondos, marketing y estrategias dentro de Iluméxico.

ÁREA DE FINANZAS

Se encarga de la administración de gastos y ventas de los ILUCentros, así como el análisis estratégico para que los ILUCentros sean rentables.

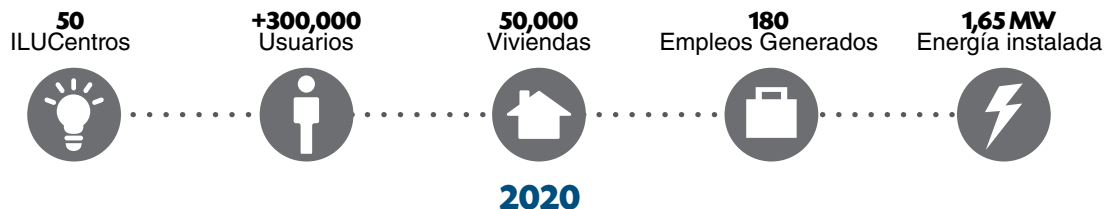


¿A dónde queremos llegar?

En ILUMÉXICO tenemos grandes sueños ya que queremos que todos los mexicanos tengamos luz.

Creemos en el crecimiento como empresa pero también en el crecimiento personal y profesional de cada miembro de la familia Iluméxico.

Tú eres una parte fundamental para lograrlo.



Repasa la **Presentación General (FC016)** para tener mayor claridad sobre nuestra operación y poder comunicar que hacemos, cómo lo hacemos y porqué lo hacemos.

Como lo dice nuestro CREDO, todos dentro de ILUMÉXICO somos una familia.
¡BIENVENIDO a esta gran familia!



II. Pobreza energética y energías renovables

POBREZA ENERGÉTICA

¿Qué es?

Es la falta de acceso a energía confiable, asequible y limpia.

¿Por qué sucede?

Porque las soluciones de acceso a la Red Nacional de Energía no pueden dar abasto a poblaciones alejadas ya que representa costos muy elevados y la geografía es muy compleja.

¿A quién afecta?

Existen más de 1.3 mil millones de personas sin acceso a la Red Nacional de Energía. En México, hay cerca de 500 mil familias que viven en esta condición.

¿Cómo afecta?

La pobreza energética afecta en distintas áreas importantes que afectan al desarrollo integral de las personas, como lo son:

- La educación (por tener menos horas de estudio disponibles)
- La salud (por inhalar humos dañinos de las velas y diesel)
- La economía (por lo que gastan en velas, diésel y pilas)
- El desarrollo de actividades productivas (por tener menos horas productivas y no poder mecanizar procesos).

Para conocer más sobre la importancia e impacto de la pobreza energética, visita la sección **¿Qué es la pobreza Energética?** dentro de la plataforma MUUCH.

¿QUÉ SON LAS ENERGÍAS RENOVABLES?

Son fuentes de generación de energía amigables con el medio ambiente.

Existen diferentes tipos de energías renovables, algunos ejemplos son la energía hidráulica (con corrientes de agua), la energía eólica (con corrientes de viento) y la **energía solar** (con la luz del sol), que es con la que nosotros trabajamos.

Es importante dominar los conceptos claves de la Energía Solar para esto te pedimos que repases el **Manual de Teoría Solar (MT008)** en la plataforma MUUCH.





III. Nuestros productos y servicios

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestros productos están pensados para satisfacer las necesidades energéticas de las comunidades rurales en vivienda, negocio e infraestructura comunitaria.



VIVIENDA	PRODUCTIVO	COMUNITARIO
Para las actividades familiares	Para actividades productivas como: comercio, agricultura y ganadería.	Para espacios públicos como: escuelas, calles y centros de salud.

ILUMINACIÓN 15 /25

ELECTRIFICACIÓN 50 /200

CERCOS

BOMBAS

REFRIGERACIÓN

LUMINARIAS

Para conocer más sobre nuestros productos y servicios puedes consultar el **FC-019 Catálogo de Productos**, para tecnología contamos con el **FC-003 Guión de promoción** disponibles en Muuch.

Nuestros sistemas de Iluminación

Los equipos de iluminación son utilizados para satisfacer las necesidades básicas de iluminación de nuestros clientes sustituyendo las velas y el diesel con sistemas de 15W-25W.

Te invitamos a revisar el **Manual de Equipos de Iluminación (MT – 001)** en la plataforma MUUCH.



Nuestros Sistemas de Electrificación

Nuestros equipos de electrificación van desde los 50W hasta los 300W. Estos sistemas incluyen un inversor de corriente para conectar aparatos.

Te invitamos a revisar el **Manual de Equipos de Electrificación (MT-002)** en MUUCH.



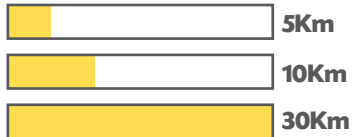
Nuestros Sistemas Productivos

Los sistemas productivos son aquellos que están pensados para apoyar al comerciante o pequeño productor a mecanizar tareas o aprovechar mejor sus recursos.

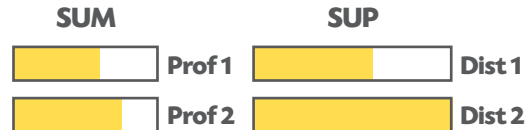
Para conocer más sobre nuestros sistemas productivos te invitamos a revisar en la plataforma de MUUCH **Manual de Sistemas de Bombeo (MT003)**, **Manual de Sistemas de Refrigeración (MT004)**, **Manual de Cercos Solares (MT005)**.



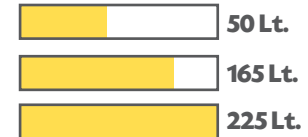
CERCOS



BOMBAS



REFRIGERADORES



Nuestros Sistemas Comunitarios

Adicionalmente, contamos con distintas soluciones solares para uso comunitario, como lo son; Escuelas, Clínicas, Centros Comunitarios y Espacios Públicos.





V. Intervenciones en campo

INTERVENCIONES EN CAMPO

Como parte del equipo ILUMÉXICO, tendrás la experiencia de intervenir directamente con comunidades de alta y muy alta marginación, es por eso que es importante tener claros los siguientes conceptos.

Consideraciones Importantes

Respeto a la Cultura y Costumbres

Debido a las características de las comunidades que Iluméxico visita los colaboradores deben mantener una conducta profesional, cordial y respetuosa. Será fundamental ser empático respecto a las conductas y costumbres de cada comunidad.



Identificación

El equipo deberá identificar con la localidad como parte de ILUMÉXICO, portando el uniforme correspondiente. Esto generará confianza y profesionalismo.

Lenguaje Apropiado

Se deberá emplear un lenguaje sencillo, sin tecnicismos. Es de suma importancia buscar la manera correcta y sencilla de expresar las razones por las cuales ILUMÉXICO se encuentra en la localidad.



Confianza Comunitaria

La confianza que proyectamos en nuestros clientes es muy importante. Nuestros clientes deben tener la seguridad de que estaremos disponibles para resolver sus dudas e inquietudes. Te recomendamos algunos puntos para lograr construir esa confianza:

- Si haces una cita con la comunidad, respeta la fecha y la hora establecida.
- Pide permiso para ingresar a la vivienda y siempre da las gracias.
- No dejes desorden o basura después de hacer una instalación.
- Siempre procura que tus instalaciones sean profesionales.





VI. Plataformas ILUMÉXICO

PLATAFORMAS ILUMÉXICO

Como parte del equipo ILUMÉXICO es importante que te familiarices e integres a tu trabajo diario las plataformas diseñadas para mejorar y facilitar tu trabajo.

¿Qué es MUUCH?

Es una plataforma de comunicación interna donde se encuentran todos los materiales operativos, comerciales y documentación relevante de uso interno, para que el equipo ILUMÉXICO los utilice y aplique en sus labores diarias de campo y oficina.

Para poder acceder a la plataforma deberás ingresar con un correo de ILUMÉXICO a la dirección:

<https://sites.google.com/a/ilumexico.mx/muuch-ilu/>

¡Te invitamos a conocer todos nuestros manuales, material operativo, comercial y administrativo!



SALESFORCE

Es un sistema de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) usado para dar seguimiento a cada cliente de manera organizada, las ventas realizadas, crear presupuestos, ver bases de datos de comunidades y la situación general del ILUCentro de Cartera y Portafolio.

Para acceder a la plataforma: <https://login.salesforce.com>
Tutoriales Salesforce en MUUCH: **TO-001** y **TO-002**

TARO

Es una aplicación móvil para la obtención de datos en campo aquí se deberá subir toda la información de cualquier venta ya que está sincroniza todos los datos con el CRM Salesforce.



ILUMÉXICO®

PRENDE LA LUZ DE MÉXICO



www.ilumexico.mx

