 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	DOCUMENTO PAD-8.2-04	REV. A
	PROCEDIMIENTO	10/2009
	ENCUESTAS DE REFACCIONES	Página 1 de 3
ELABORO Giovana Rodríguez González		AUTORIZO Ernesto García Manjarrez

REGISTRO DE REVISION

REVISION	FECHA	No. DE ARTICULO	BREVE DESCRIPCION	AUTORIZACION
A	10/2009	N/A	Emisión Original	Director Ejecutivo


DISTRIBUCION

- ☒ Documento electrónico en CRM según alcance.
- ☐ Documento físico en Taller Mxl.
- ☐ Documento físico en Taller Tijuana.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**

FAD-4.2-02E

Doc. Rel. PAD-4.2-01 y PAD4.2-02. La información contenida en el presente documento es propiedad de International de Baja California S.A. de C.V. Prohibido cualquier uso no autorizado por escrito del Director Ejecutivo. El usuario es responsable de verificar la revisión actual del documento previo a su uso, cualquier anomalía notificarlo al responsable de Control de Documentos.

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PAD-8.2-04	REV. A
	PROCEDIMIENTO	10/2009
	ENCUESTAS DE REFACCIONES	Página 2 de 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

1. PROPOSITO

Encuestar a los principales clientes y clientes potenciales del área de Refacciones para conocer su percepción, llevando acabo acciones que mejoren nuestro servicio y venta de refacciones.

2. ALCANCE

Aplica a Gerente de Refacciones, Supervisor de Refacciones, Auxiliar de Mercadotecnia y Coordinador de Refacciones.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Cientes Potenciales: Cliente que no compra en la empresa.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1 FAD-7.2-07 Encuestas de Satisfacción a clientes de Refacciones.
- 4.2 FAD-7.2-21 Encuestas de Clientes Potenciales.
- 4.3 PAD-8.5-01 Reporte de Acción.
- 4.4 FAD-8.5-02 Quejas del Cliente.

5. EQUIPO Y HERRAMIENTAS

- 5.1 Teléfono
- 5.2 Computadora

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Es responsabilidad del Gerente de Refacciones:


- 6.1.1 Enviar a Auxiliar de Mercadotecnia antes del 5 del mes de Enero y del 5 de Julio, el listado de los 15 clientes mas importantes del departamento y de los 15 clientes potenciales a investigar.
- 6.1.2 Una vez que el Auxiliar de Mercadotecnia reporta los resultados de las encuestas de clientes potenciales, deberá indicarle las estrategias a realizar para vender a los clientes potenciales.

6.2 Es responsabilidad del Auxiliar de Mercadotecnia

6.2.1 En la encuesta de Satisfacción del Cliente:

- 6.2.1.1 Llamar a los clientes obtenidos mediante el punto 6.1.1 y realizar las preguntas correspondientes de acuerdo al formato FAD-7.2-07 semestralmente.
- 6.2.1.2 Elaborar un reporte sobre los resultados obtenidos de las encuestas y entregarlo al Coordinador de Mercadotecnia para su revisión.
- 6.2.1.3 Una vez revisado mandar por correo electrónico los resultados de las encuestas de satisfacción a clientes de refacciones al Director Ejecutivo, Gerente de Refacciones y Gerente de RHP.
- 6.2.1.4 Cuando se genere una queja del cliente por encuesta de satisfacción, los clientes de refacciones darle seguimiento al PAD-8.5-02

DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO

 INTERNATIONAL DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV	DOCUMENTO PAD-8.2-04	REV. A
	PROCEDIMIENTO	10/2009
	ENCUESTAS DE REFACCIONES	Página 3 de 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		

6.2.2 En la encuesta de Clientes Potenciales:

6.2.2.1 Llamar a los clientes obtenidos mediante el punto 6.1.1 y realizar las preguntas correspondientes de acuerdo al formato FAD-7.2-21.

6.2.2.2 Elaborar un reporte sobre los resultados obtenidos de las encuestas y entregarlo al Coordinador de Mercadotecnia para su revisión.

6.2.2.3 Una vez revisado, enviarlo al Gerente de Refacciones. Cuando éste realice el punto 6.1.2 enviarlo a Director Ejecutivo, Gerente de Refacciones y Gerente de Recursos Humanos y Planeación.

6.3 Es responsabilidad del Coordinador de Mercadotecnia

6.3.1 Revisar que las encuestas estén correctamente realizadas, al igual que los reportes y mandarlos al Auxiliar de Mercadotecnia.

6.4 Es responsabilidad del Supervisor de Refacciones

6.4.1 Realizar las responsabilidades del Gerente de Refacciones en la sucursal que no cuente con ese puesto.

**DOCUMENTO NO CONTROLADO
AL SER IMPRESO**