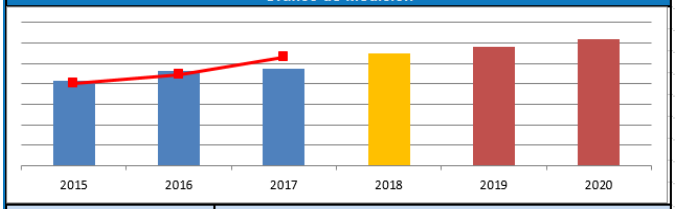
RESULTADOS

1.1 CLIENTES Y PROCESOS

Ventas

Gráfico de Medición



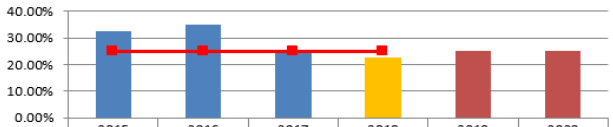
Sistema de Medición		Descripción
Unidad Medida	$	A mayor sea el dato más positivo el indicador Resultado de la acción de intercambiar un producto o servicio por moneda.
Responsable	Finanzas	
Frecuencia	Mensual	

Análisis Causal

SSe buscó mayor participación en los sectores de Industrial, F&V y Supermercados, además de conseguir proyectos venta de miniracks y vitrinas. Durante el 2017 el crecimiento en dichos sectores fue por debajo de la meta, debido principalmente a la negociación del TLC y los posibles cambios resultantes, esto ha ocasionado que se difirieran proyectos para el año siguiente. Se pretende el crecimiento de los segmentos Industrial y F&V, además del fortalecimiento de Supermercados, Cadenas Regionales y Frigopartes, para los siguientes años.

Facturación de Clientes Nuevos

Gráfico de Medición



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resultado	32.38%	35.00%	24.49%	22.81%	25.00%	25.00%
Meta	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%		

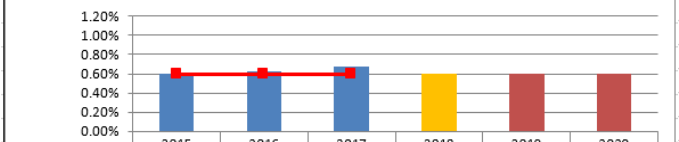
Sistema de Medición		Descripción
Unidad Medida	%	A mayor sea el dato más positivo el indicador Porcentaje de la facturación global que pertenece a clientes ganados en el último año en curso (12 meses)
Responsable	Comercial	
Frecuencia	Anual	

Análisis Causal

Se ha enfocado el crecimiento y la generación de clientes nuevos en el mercado Comercial, segmento de negocio en donde la PDM esta muy pulverizada y no hay claro dominante, a diferencia de tiendas de conveniencia donde somos el líder.
Los pronósticos de ventas para Mercado Comercial no se dieron por lo que se ve una caída en 2017; para el 2018 y subsecuente se espera que la implementación de sales force para la administración de los prospectos, mejore el seguimmiento de los candidatos.

Costo de Garantía

Gráfico de Medición



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resultado	0.60%	0.63%	0.68%	0.60%	0.60%	0.60%
Meta	0.60%	0.60%	0.60%			

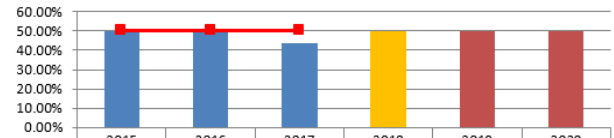
Sistema de Medición		Descripción
Unidad Medida	%	A menor sea el dato más positivo el indicador Representa el costo de garantías en el que incurre la organización para dar servicio al cliente (dado en numeros absolutos); incluye mano de obra y materiales en relación a la ventas generadas.
Responsable	Garantías	
Frecuencia	Mensual	

Análisis Causal

Se ha logrado estabilizar el costo de garantías en función de las ventas en los últimos años. Se han desarrollado contratistas en todo méxico para aumentar cobertura y tiempo de respuesta, así como la implementación de bitácoras que se solicitan a los clientes para coservar en óptias condiciones las cámaras. Se negocía con proveedores costo de no garantías por defecto de fábrica y se absorve solo el tema de mano de obra. En 2017 se institucionaliza el seguimiento y documentación de costos de no calidad lo que ha incrementado el indicador. Se tiene ya proyectos kaizen enfocados en la disminución de ordenes de servicio y por ende el costo de garantías.

Retención de Clientes

Gráfico de Medición



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resultado	49.81%	50.00%	43.48%	50.00%	50.00%	50.00%
Meta	50.00%	50.00%	50.00%			

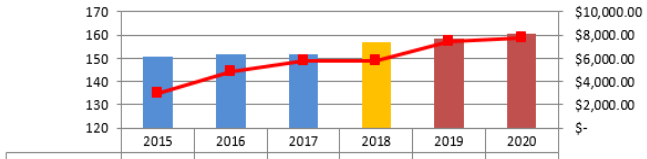
Sistema de Medición		Descripción
Unidad Medida	%	A mayor sea el dato más positivo el indicador Representa la cantidad de clientes que realizan una compra en el año en curso, en relación al pool de clientes del año anterior
Responsable	Comercial	
Frecuencia	Mensual	

Análisis Causal

Los vendedores de las áreas comercial brindan un mantenimiento a su cartera de clientes activo, para garantizar el contacto y estar cerca para futuras compras. La revisión de este indicador como parte de la reunión operativa mensual ha apoyado a incrementar los valores.
En 2017 y derivado de bajas ventas del sector Merccado Comercial, el inddicador se ve afectado. Actualmente se cuenta con puestos (inside sales) dedicados a la generación de nuevos prospectos y mantimiento de cartega vigente.

Productividad

Gráfico de Medición



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pesos X Emp	$6,179.83	$6,363.75	$6,374.35	$7,338.16	$7,668.99	$8,099.55
Head Count	135	144	149	149	157	159

Sistema de Medición		Descripción
Unidad Medida	Pesos/persona	A mayor sea el dato más positivo el indicador Relación que representa la cantidad de ventas por empleado en la empresa.
Responsable	Mejora Cont.	
Frecuencia	Anual	

Análisis Causal

En el año 2014 se incrementa el número de personal en el área de supervisores para responder a la demanda de la temporada alta y los largos proyectos comerciales e industriales; sin embargo los presupuestos de ventas no fueron alcanzados, teniendo un mayor diferencial en el área de mercado comercial.

Días Inventario

Gráfico de Medición

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resultado	39	39	38	42		
Meta	41	43	45			

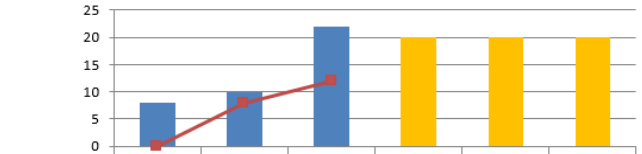
Sistema de Medición		Descripción
Unidad Medida	Días	A menor sea el dato más positivo el indicador Representa el número de días con el que cuenta el almacén para surtir demanda.
Responsable	Finanzas	
Frecuencia	Mensual	

Análisis Causal

Se implementó un nuevo sistema de información en la empresa que ha ayudado a controlar los niveles de reorden. Se han realizado iniciativas para la disminución de material obsoleto y de lento movimiento.

Productos Nuevos

Gráfico de Medición



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Productos	8	10	22	20	20	20
Meta	0	8	12			

Unidad Medida	Productos	**A mayor sea el dato más positivo el indicador** Nuevos Productos desarrollados,implementados o probados, el resultado de las pruebas puede ser positivo o negativo.
Responsable	Ing.	
Frecuencia	Anual	

Análisis Causal

Hasta el 2015 el desarrollo de nuevos productos se realizaba a la par de los proyectos de refrigeración, así como las pruebas, desarrollo y la documentación.
A partir del 2016 se creó un área específica para el trabajo de desarrollo de Nuevos Productos, con lo que se designó un recurso para tal área, en este año se trabajó sobre todo en el desarrollo de los procesos, actividades y estandarización de formatos para la correcta documentación. En el 2017 ya con los procesos desarrollados y aunado a una búsqueda constante de bajar costos e implementar productos innovadores se puede apreciar un alza considerable en el indicador. A partir del 2018 se prevé que las pruebas a los productos y el desarrollo de estos se vuelvan más complejos y de mayor impacto, por lo que la demanda de tiempo sería mayor.