

## ¡Gracias por la oportunidad de servirle!

Estimado Cliente:

En **Makymat** creemos firmemente en las relaciones a largo plazo con los clientes. Buscamos que en ella se nos dé la oportunidad, a ambas empresas, de crecer y mejorar al mismo tiempo, logrando metas comunes que nos unan más día a día.

Deseamos que dicha relación no se limite únicamente a la compra-venta, sino que, vaya evolucionando hasta convertirse en una relación de sociedad, en la cual, podamos apoyarles de acuerdo a sus necesidades y, a su vez, enriquecer nuestra experiencia a través del trabajo con ustedes.

Nuestra misión comercial es desarrollar su entusiasmo de trabajar con **Makymat**, a través de nuestros productos y servicios, por lo que, hemos preparado el siguiente manual, en el cual, les presentamos la forma en que trabajamos, misma que ha sido adaptada a la mayoría de las necesidades de nuestros clientes.

Si ustedes requieren algún punto distinto a lo que aquí se describe, por favor, háganoslo saber a través del Representante Técnico de Ventas que le atiende, o bien, a nuestra área de Atención a Clientes al Tel.: +52 (55) 5312-9530 EXT.145 o del interior de la República a la línea 01-800-024-MAKY(6259) sin costo.

Atentamente

F. Xavier Milke G.

**Gerente General**

[xavier.milke@makymat.com](mailto:xavier.milke@makymat.com)

## Ventas y Atención a Clientes

Nuestro Departamento de Ventas está integrado por un equipo de profesionales en el área comercial, con un sólido respaldo en tecnología de aplicación de nuestros productos, que se encargan de atender personalmente las demandas de cada uno de nuestros clientes, así como, de asesorarlos en el uso y en la aplicación de estos.

Puede apoyarse en **Makymat** para proveerlo del ingrediente necesario para el éxito de su producto, con el compromiso de abastecerle de materiales con la calidad que usted requiere; además del respaldo tecnológico y la fuente más confiable, para satisfacer sus necesidades. Para procesar sus pedidos podemos recibirlos directamente, a través de la visita personal de nuestros Representantes Técnicos de Ventas, o bien, pueden ser transmitidos por vía telefónica o correo electrónico ([pedidos@makymat.com](mailto:pedidos@makymat.com)) a nuestro departamento de Atención a Clientes en un horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. para que su material sea entregado al día hábil siguiente, de lo contrario, no nos será posible surtir el producto, sino hasta 48 horas después de capturado el pedido. Para casos en que su producto sea requerido para entrega inmediata (Servicio Express), más adelante, dentro de este mismo manual les explicamos la forma en que estos deben ser procesados aplicando tanto para pedidos enviados como para pedidos donde el cliente recoge.

En cuanto su pedido sea ingresado a nuestro sistema, recibirán nuestra confirmación por alguno de los medios antes citados (preferentemente correo electrónico) por parte de nuestro personal de Atención a Clientes.

*“Gracias por la oportunidad de servirle”*

En caso de pedidos cuya condición sea "pago de contado", le solicitamos no se realice cualquier tipo de anticipo o depósito hasta que el pedido haya sido capturado y confirmado por el personal de Servicio y Atención a Clientes, el cual, se encargará de capturar su requerimiento y proporcionarle la certeza de que el volumen solicitado se encuentre disponible para su facturación y venta.

De esta forma, aseguramos que el monto liquidado coincida siempre con el volumen disponible de entrega, ya que, **Makymat** no realiza devoluciones monetarias por concepto de diferencias en volumen entregado.

Con el fin de poder cumplir con oportunidad sus necesidades de producto, le sugerimos que sus pedidos sean programados con la mayor antelación posible, sobre todo, cuando se trate de pedidos a entregar fuera del área metropolitana. Así mismo, para cualquier cancelación de pedido, se les pide nos ayuden haciéndolo con mínimo de 24 horas antes de la fecha solicitada de entrega.

Nuestra estructura logística nos permite comercializar cualquiera de nuestros productos desde su unidad básica de empaque, ya sea, saco, tambor, cuñete o caja, hasta un contenedor completo.

Todos nuestros productos son envasados en su lugar de origen y entregados según los requerimientos del cliente, pero siempre respetando su empaque original.

La mayor parte de los productos que manejamos son de importación, razón por la cual, son cotizados y facturados en dólares americanos.

Para solicitar una línea de crédito, es necesario llenar la solicitud (y además la documentación requerida por nuestro departamento de Crédito y Cobranza) que nuestros Representantes Técnicos de Ventas le pueden entregar, o bien, solicitarla directamente a nuestra Área de Atención a Clientes.

Mantenemos, con el apoyo de la programación de nuestros clientes, un inventario de productos que nos permite hacer frente a las necesidades de consumo de todos ellos. Para aquellos productos que no estemos manejando de línea, es necesario programar con cierta anticipación (misma que depende del lugar de origen del producto) para la primera entrega.

Posteriormente, una vez estructurado un inventario en plaza, es posible entregar con la oportunidad requerida.

[ventas@makymat.com](mailto:ventas@makymat.com)

## Servicio a Clientes

Para nosotros es muy importante conocer su opinión sobre nuestro desempeño. Contamos con un departamento de Servicio a Clientes, para conocer lo que Usted piensa con relación a nuestros productos, entregas, documentación de la misma, el servicio de nuestro personal, y/o cualquier otro tema que guste comentar con nosotros.

Adicional a sus comentarios, mensualmente en esta área realizamos llamadas al azar a nuestros clientes, con el fin de conocer su opinión sobre nuestro servicio.

Para lo anterior ponemos a sus órdenes la línea **01-800-024-MAKY (6259)** Lada sin costo, o bien, el correo electrónico para su pronta atención. Si se encuentra en el Interior de la República, por favor utilice la línea sin costo para colocar sus pedidos.

***"Gracias por la oportunidad de servirle"***

Tenga la seguridad que, una vez recibida su solicitud de contacto, orden de compra, inconformidad o sugerencia, estas serán atendidas a la brevedad, esperando, de antemano, un resultado satisfactorio, de no ser así, le pedimos que participe con sus comentarios y de esa manera mejorar nuestro servicio.

[info@makymat.com](mailto:info@makymat.com)

*"PERMÍTANOS ATENDERLE COMO USTED SE MERECE"*

## Laboratorio de Servicio Técnico

Contamos con un Laboratorio de Servicio Técnico que está destinado a la aplicación y adecuación de uso de los productos que comercializamos.

La finalidad de este departamento es apoyarlo a Usted en todos los aspectos técnicos relacionados a nuestros productos y brindarle, junto con nuestros Representantes Técnicos de Ventas, el servicio que requiera.

Dentro de las actividades que desempeñamos y que ponemos a su servicio se encuentran las siguientes:

- Aplicación de los productos que comercializamos para que Usted pueda evaluar las características, propiedades y posibles beneficios en productos terminados.
- Ensayos a nivel laboratorio para la evaluación general de los procesos a los que se somete un producto.
- Realización de pruebas piloto y apoyo a nivel planta (escalamientos).
- Aplicaciones de productos terminados con los productos que comercializamos.

•Control, organización, actualización, elaboración y suministro de información técnica: (boletines, manuales técnicos, revistas, libros especializados, y publicaciones del área e internet) información que ponemos a su servicio.

Atención telefónica a nuestros clientes en aspectos técnicos.

•Realización de visitas y presentaciones técnicas a los clientes.

• Comunicación con nuestros proveedores para la atención de necesidades técnicas de nuestros clientes.

[info@makymat.com](mailto:info@makymat.com)

[auxiliar.aplicaciones@makymat.com](mailto:auxiliar.aplicaciones@makymat.com)

## Control de Calidad

Contamos con un Área de Control de Calidad destinada a apoyarlo a Usted en todos los aspectos de calidad e inocuidad relacionados a nuestros productos. Dentro de las actividades que se realizan se encuentran las siguientes:

- Coordinación de asuntos de calidad e inocuidad dentro de nuestro proceso con base en los sistemas ISO 9001:2015 e ISO 22000:2005.
- Participar en las Auditorías de Calidad e Inocuidad Alimentaria, de primera, segunda y tercera parte.
- Apoyo y asesoría en asuntos de calidad e inocuidad.
- Comunicación con nuestros proveedores para el seguimiento a quejas y rechazos por aspectos de calidad e inocuidad.

**"Gracias por la oportunidad de servirle"**

- Comunicación con nuestros clientes para el seguimiento a quejas y rechazos por aspectos de calidad e inocuidad.

- Control, organización, actualización, elaboración, y suministro de información sobre aspectos de calidad e inocuidad de nuestros productos.

- Monitoreos de limpieza y almacén, para mantener el estándar requerido por el servicio.

[calidad@makymat.com](mailto:calidad@makymat.com)

## Crédito y Cobranza

Contamos con un departamento de Crédito y Cobranza, donde nuestra principal función, es regular económicamente las relaciones con nuestros clientes, en la cual, se realizan las investigaciones de crédito, así como, la recuperación en tiempo de la cartera, a través de los procesos de revisión y cobro de las facturas electrónicas emitidas. Para poder trabajar de una manera eficiente, le pedimos tomar en consideración los siguientes puntos:

- En caso de que Usted sea cliente nuevo, se le solicitará que nos envíen copia de su R.F.C. previo llenado del formato de registro de cliente, a través de nuestro Representante Técnico de Ventas, nuestra Área de Atención a Clientes, por correo electrónico directamente al área, anotando su domicilio fiscal completo y la dirección de entrega del producto, para no omitir ningún dato al momento de elaborar su factura y/o remisión. Las primeras tres compras que usted efectúe no gozarán de crédito (en caso de aplicar).

- En caso que usted sea cliente existente y haya realizado las tres compras de contado requeridas, y desee obtener una línea de crédito, se le proporcionará un formato de solicitud de crédito, por conducto del Representante Técnico de Ventas, Atención a Clientes o directamente de nuestra área, formato que deberá ser respondido y entregado de vuelta a la brevedad, junto con toda la información enlistada en el mismo envío de la solicitud de crédito, con el fin de realizar la investigación correspondiente y de esa manera otorgar el crédito solicitado.

- Contamos con cuentas bancarias referenciadas, en donde pueden realizar sus pagos, transferencias electrónicas y/u órdenes de pago tanto en M.N. como en USD., mismas que aparecerán en la factura que se les emite o pueden ser proporcionadas por el Representante Técnico de Ventas o el Área de Crédito y Cobranza. **Makymat** requiere preferentemente que sus clientes realicen pagos mediante transferencia electrónica, buscando la seguridad de ambas partes, si esto no fuera posible, contamos con personal para recoger cheques directamente en su domicilio, dentro de la zona metropolitana.
- Estando siempre de acuerdo con lo que marca la ley, **Makymat** emite facturas electrónicas que cumplen con todos los requisitos fiscales, mismos que se envían a través de correo electrónico.
- En caso de existir diferencias en kilogramos, faltante de producto o material dañado, favor de notificarlo de inmediato a nuestra Área de Servicio y/o Atención a Clientes, para que se revise el caso, y si procede, se le otorgará la nota de crédito electrónica correspondiente, una vez que recibamos el producto de regreso en nuestra bodega.

*“Gracias por la oportunidad de servirle”*

- En **Makymat** facturamos en Dólares Americanos; el día de vencimiento de la factura se verificará con su personal de cuentas por pagar el tipo de cambio vigente del D.O.F., para que se tome como base para la realización del pago si éste se va a efectuar en M.N.
- Agradeceremos que, una vez que hayan realizado sus pagos, nos hagan la notificación vía correo electrónico, con la finalidad de hacer aplicaciones correctas en sus respectivas cuentas, no obstante, estaremos en contacto con usted vía telefónica.

Contamos con un seguro de cartera, mismo que nos permite ofrecer líneas de crédito, de acuerdo a la información que tengamos sobre su negocio. Es muy importante que nos ayude con la entrega de la información requerida para la extensión de la línea de crédito o la ampliación a la misma.

Recientemente implementamos un programa de cliente cumplido, con el cual, buscamos reconocer anualmente a los 5 clientes con el mejor comportamiento de pago.

Estamos a sus órdenes para recibir cualquier duda o queja relacionada a nuestra área y darle solución inmediata.

[credito@makymat.com](mailto:credito@makymat.com)

## Distribución

Al ser el Área de Distribución el pilar de nuestra operación, queremos ser un poco más explícitos, por lo que, a continuación les presentamos nuestros objetivos:

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes, llevando a cabo la entrega de nuestros productos a su planta o el lugar donde lo requiera en el tiempo, cantidades y calidad requerida.

- Brindar un servicio integral, proporcionando información del estatus de su pedido, así como, escuchar sus comentarios o sugerencias para llegar a superar sus expectativas, apoyados en nuestro equipo de colaboradores, cuya filosofía está enfocada a la plena satisfacción de nuestros clientes, siempre con una actitud de servicio y un compromiso por mejorar cada día, respaldado por una capacitación constante, tanto en cuestiones técnicas, como en calidad profesional y humana. Es por ello que le pedimos nos apoye llenando la pestaña desprendible del sobre, en el cual, se le hace llegar la documentación correspondiente a su entrega, con el objetivo de mejorar cada aspecto que se identifique como una oportunidad de mejora.

- Resguardo y control de nuestros productos, cumpliendo con los estándares de calidad y control para brindarle el mejor servicio y que nos permita ser considerados como proveedores confiables, como parte de su cadena de suministro.

Dentro de nuestro Proceso están involucradas las siguientes áreas:

1.- Atención a Clientes: En caso de no encontrarse su Representante Técnico de Ventas, nosotros podemos atenderlo para:

- Informe de embarques locales.
- Informe de embarques foráneos (número de guía).

***“Gracias por la oportunidad de servirle”***

2.- Administradores de Inventario: Apoyados en nuestros Sistemas de Calidad ISO 9001:2015 e ISO 22000:2005, realizamos nuestras operaciones apegados a procedimientos y sistemas apropiados para mantener el control de los productos, tanto administrativa y operativamente, como de higiene, sanidad y manejo, para brindarle el mejor servicio de manera estandarizada.

A través de su Representante Técnico de Ventas, quien nos hace llegar sus necesidades o pronósticos de producto y, de acuerdo con estos, mantendremos el nivel de inventario necesario para cumplir con sus pedidos.

En caso de ser cliente nuevo, rogamos nos apoye de manera anticipada con todos sus requerimientos e instrucciones de entrega, revisión, etc., para brindarle un mejor servicio.

3.- Almacenamiento: Contamos con varios Centros de Distribución de producto (Zona Metropolitana, Mérida, Guadalajara y Monterrey). Todos ellos cuentan con instalaciones apropiadas, y nuestros procedimientos nos permiten manejar los productos de una manera adecuada, tanto en rotación, como en prácticas de almacenamiento y manejo. En caso de que Usted sea quien recolecte el producto en nuestras instalaciones, es requisito portar el siguiente equipo de protección personal en todo momento: Botas de seguridad, cofia y cubre bocas.

4.- Distribución: Realizamos una planeación de rutas de entrega, desde el día anterior a la entrega de los pedidos, con lo que buscamos que nuestras unidades sean despachadas al siguiente día, lo más temprano posible, sin embargo, es importante mencionar que dadas las condiciones actuales de tráfico, contingencias (ambientales y viales) de la zona metropolitana de la CDMX, puede ser posible que nuestros embarques programados en hora de llegada establecida por Ustedes, arriben un poco más tarde de lo planeado.

De ser así, nuestro personal de Atención a Clientes se los comunicará, y solicitamos una disculpa de antemano.

Por otro lado, **Makymat**, siendo consciente del cuidado del medio ambiente y buscando minimizar impactos que se pueden lograr, a través de esfuerzos conjuntos con nuestros clientes, buscamos siempre la mejor alternativa para entregar los productos; lo cual, puede involucrar solicitarle nos reciba un menor número de entregas (frecuencia), aumentando la cantidad por entrega y por zona de la Ciudad, de manera que, todos contribuyamos a la mejora del medio ambiente. Para lograr este objetivo estaremos en comunicación con Usted vía nuestro personal del Área de Distribución en conjunto con el Representante Técnico de Ventas que lo atiende para fijar la mejor alternativa que aplique.

Consideramos a las unidades de entrega de **Makymat**, nuestra imagen ante usted, por lo cual, trabajamos con transportistas calificados, para que el manejo de nuestros productos sea el adecuado, y, de esa manera, proporcionarle un servicio de entrega eficaz. Realizamos constantes monitoreos a nuestros transportistas para mantener un nivel de servicio confiable en todos los aspectos.

Así mismo, le informamos que todos nuestros embarques son fotografiados con la finalidad de poder comprobar que la mercancía salió en buenas condiciones de nuestras instalaciones.

Es importante informarle que **Makymat** no hace negocio con los fletes. El cobro que se efectúa es el mismo que nosotros recibimos. Nuestros costos de flete están organizados por tabuladores y están determinados de la siguiente forma para la CDMX y la zona Metropolitana: Desde 1 kg hasta 1,500 kg se le cobrará una tarifa fija y de 1,501 kg en adelante, se cobrará por kilogramo.

***“Gracias por la oportunidad de servirle”***

Para las tarifas foráneas, éstas están determinadas con base en una combinación de peso y distancia.

Debido a que el flete es pagado de la manera mencionada no se contemplan maniobras, nuestras entregas son A PIE DE CAMIÓN, por lo que, le solicitamos, por favor, nos apoyen contemplando que, de requerir maniobra, esta tendrá que ser por su cuenta.

En el caso de que Usted requiera producto de urgencia, ya sea, por una necesidad no contemplada o porque su pedido estaba detenido por crédito y a usted le sea necesario recibir la mercancía, se valorará, de acuerdo a la carga operativa y, en caso de que esta lo permita, se procesará su pedido. Es importante hacer notar que cuando usted requiera un producto de urgencia lo más probable es que nuestras unidades ya estén en ruta de entrega, por lo cual, le rogamos considerar la posibilidad de enviar por el producto a nuestro CEDIS correspondiente.

Cada entrega de producto va acompañada del Certificado de Análisis, y de la factura o remisión que amparan la mercancía que se le está enviando.

Dicha documentación será entregada en un sobre membretado, marcando el tipo de documento que lleva en su interior, el cual, además cuenta con un talón desprendible, el cual, le pedimos que nos devuelva con el transportista con sus observaciones de la entrega realizada.

De requerir Usted algún documento adicional para el embarque, favor de notificarlo con anticipación, a través de su Representante Técnico de Ventas o de nuestra Área de Atención a Clientes para que lo ingresemos en la base de datos.

Si sus oficinas o planta se encuentran en el Interior de la República, le podemos embarcar con el transportista de su preferencia.

Embarques foráneos y locales se emplean con la intención de que su producto vaya protegido, y llegue en buenas condiciones a su destino (sin cargo extra).

Llevamos a cabo un monitoreo de todas las cargas de producto antes de realizarse y guardamos evidencia fotográfica del estado en el que la mercancía fue entregada al transportista.

Cabe mencionar que el producto viaja siempre por cuenta y riesgo del Cliente, por lo que, no cuenta con seguro en cualquier tipo de flete, ya sea local o foráneo.

Si tiene alguna queja o sugerencia en cuanto a transporte o documentación incompleta, por favor, infórmenos a la brevedad, para tomar medidas al respecto. Ayúdenos a Servirle Mejor...

[distribucion@makymat.com](mailto:distribucion@makymat.com)

***“Gracias por la oportunidad de servirle”***

## Garantía de Producto

Esta garantía se refiere únicamente a la condición física en la que el producto haya sido recibido. Cabe hacer la mención, que en el momento que usted recibe la mercancía, si no se reciben anotaciones en el talón del sobre de la documentación, o bien, por teléfono o correo electrónico, se da por hecho que el producto fue recibido en condiciones satisfactorias.

- Se otorgarán 5 días hábiles, a partir de la fecha de recepción de producto.
- Se debe reportar por vía correo al Departamento de Servicio y Atención a Clientes a la siguiente dirección de correo [pedidos@makymat.com](mailto:pedidos@makymat.com) informando número de pedido y fecha del mismo, producto, cantidad, lote y evidencia fotográfica del posible daño que presenta el producto, anexando sus datos de contacto (nombre, puesto, teléfono y dirección.)

**Aplica sólo si el flete fue pagado por Makymat en modalidades como:**

- El flete puede ser vía transporte concesionado en vehículos rotulados con publicidad de Makymat.
- Por fletera, donde la responsabilidad de Makymat termina hasta que el producto es entregado en el domicilio del cliente.

**La Garantía No aplica en los siguientes casos:**

- Si el cliente recogió y saco el producto de las instalaciones de Makymat, o sus concesionarios, sin haberlo revisado y no lo reportó al momento de la recepción.
- Si al haberlo recibido en sus instalaciones en alguna modalidad de transporte pagado por Makymat, al momento de bajarlo o traspalearlo, por el personal del cliente lo dañan al realizar la maniobra.
- Que exceda el tiempo estipulado en este documento (a partir del 6 día hábil o más).
- Que una vez reportado, el producto sea dispuesto, modificado, alterado o no tenga las cantidades originales de entrega.

- Que haya recibido por error otro tipo de lote, marca o proveedor y desee cambiarlo.
- Que una vez entregado, las instalaciones del cliente no cumplan con los mínimos indispensables para mantener el producto inocuo.
- Que el producto muestre indicios de que está roto, sucio, manchado o empaques violados, alterados o condiciones fuera de las especificadas en la entrega original o en sus empaques originales.
- Que el transporte del cliente no cumpla con las condiciones de inocuidad establecidas por Makymat y se dañe el producto. Makymat, en este caso, solicitará firma del cliente o responsable del transporte donde consten las condiciones de la unidad en que se enviará el producto.
- En caso de que el cliente contrate servicio de alguna fletera con modalidad "ocurre", donde se sabe que el producto queda en las instalaciones de la fletera y no hay forma de garantizar la inocuidad del producto y/o su almacenamiento.
- En entregas directa de proveedor a cliente, se revisarán las condiciones de envío / recepción para deslindar responsabilidades y, si lo amerita, Makymat se compromete a hacer las gestiones para que el proveedor cumpla con la entrega del producto en las condiciones adecuadas, tanto de calidad como de inocuidad.

**En caso de que la causa haya sido responsabilidad de Makymat, la Empresa se compromete a:**

- Realizar la recolección del producto dañado en las instalaciones del cliente donde originalmente se entregó.
- Generar nota de crédito con valor del producto y el flete es con cargo a Makymat.
- Si el cliente desea el cambio del producto, se tendrá que ajustar al programa de entregas de Makymat.

***"Gracias por la oportunidad de servirle"***



## DIRECTORIO

En **México:**

San Luis Tltilco 6-A

Col. San Luis Tltilco

Naucalpan, Estado de México

C.P. 53580

Teléfono: +52 (55) 5312-9530

Lada sin costo: 01 800 024 MAKY (6259)

Correo electrónico: [info@makymat.com](mailto:info@makymat.com)

En **Guadalajara** Teléfono +52 (33) 3133-0744

Correo electrónico:

[guadalajara@makymat.com](mailto:guadalajara@makymat.com)



**INDUSTRIA  
ALIMENTARIA**



**INDUSTRIA DE LA  
TRANSFORMACIÓN**



***“Gracias por la oportunidad de servirle”***