

REPORTE DE POLÍTICAS COMERCIALES

Políticas *Comerciales*

SolarPro · Gerencia Comercial

Este documento formaliza los acuerdos operativos del área Comercial de SolarPro derivados de la Junta de Staff del 27 de abril y de la reunión de procedimiento comercial del 28 de abril con Gerencia Comercial, Leticia, Joel Estrada y los coordinadores de área. Su objetivo es estandarizar el uso de Trello, el handoff con el cliente, el discurso de venta y la estructura de cobranza.

Índice

01	Trello: fuente única de verdad	3
	Sin tarjeta completa en Trello, el proyecto no existe para las áreas operativas.	
02	Información mínima en la tarjeta	4
	Qué llena el asesor en descripción, cajitas personalizadas y etiquetas antes de publicar.	
03	Handoff con el cliente: día anterior	5
	Lo que el asesor comunica al cliente antes de que Ingeniería lo contacte.	
04	Lenguaje integral SolarPro	6
	Cada asesor vende la empresa completa. El precio no se defiende; el valor se demuestra.	
05	Alineación discurso-ejecución	7
	Lo que se puede prometer y quién lo entrega. Prometer más genera conflictos en campo.	
06	Estructura de cobranza 30-50-20	8
	Cómo se explica al cliente y qué condiciones aplican al precio.	
07	Solicitudes de urgencia a otras áreas	9
	Toda priorización pasa por Gerencia Comercial antes de llegar a operaciones.	
08	Cobertura geográfica autorizada	10
	Chihuahua y Ciudad Juárez. Excepción única: proyectos de 40 paneles en adelante.	
09	Excepciones y escalamiento	11
	Cuándo salir del estándar y cómo comunicarlo.	

Trello: *fuentes única de verdad*

PRINCIPIO RECTOR

Si el proyecto no está en Trello con la información mínima, no existe como trabajo del departamento. Ingeniería no agenda visita y las áreas operativas no pueden actuar sobre él.

Para qué sirve Trello en el área comercial

- Registrar cada proyecto desde que se cierra la precotización con el cliente.
- Centralizar la información que Ingeniería necesita para programar el vuelo.
- Dejar evidencia de los acuerdos con el cliente: propuesta aceptada, versión correcta, condiciones.
- Dar visibilidad al estado del proyecto a todas las áreas sin necesidad de preguntar.

Cuándo se crea la tarjeta

El asesor crea la tarjeta en el momento en que el cliente acepta la precotización. No se espera a tener todo el expediente. Lo mínimo se llena de inmediato; el resto se completa antes de publicar la solicitud en el grupo Renders.

Sin tarjeta en Trello = sin proceso. Ningún acuerdo verbal, mensaje de WhatsApp ni correo sustituye la tarjeta.

Información mínima *en la tarjeta*

RESPONSABILIDAD

El asesor que crea la tarjeta es responsable de que llegue completa a Ingeniería. Una tarjeta incompleta se devuelve con nota de lo que falta y la visita no se agenda.

Qué va en la descripción de la tarjeta

- Fecha de solicitud (DD/MM/AA).
- Dirección exacta del domicilio.
- Capacidad de paneles acordada (ej. 10 paneles 630W).
- Capacidad y marca del inversor (ej. Huawei 6kW).
- Número de medidor.
- Indicación de si se tiene recibo CFE disponible.
- Enlace de ubicación en Google Maps.

Qué van en las cajitas personalizadas

- Nombre de quien recibe al ingeniero en sitio.
- Teléfono de contacto de quien recibe.

Etiquetas obligatorias

- Marcar la propuesta aceptada con la etiqueta correspondiente.
- Cuando hay varias versiones de propuesta, dejar clara cuál es la vendida y descartar las otras.

Publicación en grupo WhatsApp Renders

El asesor adjunta el recibo CFE en la tarjeta y la publica en el grupo WhatsApp Renders. Ese es el aviso formal para que Ingeniería tome el proyecto.

Si Ingeniería recibe la tarjeta y le falta información, la devuelve con una nota de qué falta. La visita queda pausada hasta que la tarjeta esté completa.

Handoff con el cliente: *día anterior*

PRINCIPIO

El asesor prepara al cliente el día anterior a la visita. Ingeniería confirma la ventana exacta el día de la visita. El cliente nunca recibe una llamada en frío de un número desconocido.

Lo que el asesor comunica al cliente el día anterior

1 Aviso de contacto

Informar que al día siguiente lo contactará el área de Ingeniería para agendar la hora exacta de la visita.

2 Directorio de ingenieros

Compartir los nombres y números de Derek, Brayan, Jorge y Vicente para que el cliente los guarde en su teléfono. Si no reconoce el número, no va a contestar.

3 Recordatorio de acceso

Confirmar que el día de la visita alguien debe estar en el domicilio con acceso al centro de carga y al techo. Sin acceso, el proceso no se puede completar y la visita se reagenda.

Canal de contacto

El canal primario es la llamada telefónica. WhatsApp funciona como respaldo cuando no hay respuesta. El asesor no sustituye este contacto con un mensaje de texto solamente.

Cuando el cliente no fue avisado, la probabilidad de visita fallida sube de manera significativa. Cada visita fallida consume tiempo de Ingeniería, genera un reagenda y retrasa proyectos de otros clientes.

Lenguaje *integral SolarPro*

REGLA CENTRAL

Cada asesor vende SolarPro completo. No paneles. No solo la instalación. Toda la cadena de valor de la empresa respalda cada cierre.

La cadena de valor que el asesor representa

- Marketing e inteligencia de mercado.
- Ingeniería de campo: vuelo técnico, render 3D, diseño del sistema.
- Tramitología: gestión de trámites CFE e interconexión.
- Instalación con equipo propio y estándares documentados.
- Postventa, app de monitoreo y garantías.

Cómo responder a una objeción de precio

1 Reconocer sin ceder

No negar que hay opciones más baratas en el mercado. Negarlas hace perder credibilidad.

2 Reposicionar la conversación

Mover el tema del precio al interés real del cliente: certeza de que el sistema va a funcionar, garantía real, respaldo cuando algo falla.

3 Evidenciar la diferencia

Mencionar los activos que el competidor no tiene: equipo propio de ingeniería, proceso documentado con formatos digitales, app de monitoreo, visitas programadas de postventa.

El precio no se defiende. El valor se demuestra. Si el cliente compara precios, todavía no decidió. Eso es una oportunidad, no una amenaza.

05 · ALINEACIÓN COMERCIAL

Lo que se vende y *lo que se entrega*

PRINCIPIO

El discurso de venta debe reflejar lo que realmente se entrega. Prometer más genera conflictos que llegan a Gerencia Comercial y dañan la relación con el cliente.

Tabla de alineación

LO QUE SE PUEDE PROMETER	QUIÉN LO EJECUTA
Limpieza de paneles en visitas programadas	Servicio postventa
Revisión eléctrica y de estructura (meses 10, 20, 30, 40)	Operaciones
Reconfiguración de app de monitoreo	Ingeniería
Gestión de garantía del sistema e inversor	Ingeniería
Trámites CFE e interconexión	Tramitología

Qué no debe prometerse sin autorización

- Mantenimiento eléctrico o estructural fuera del esquema programado.
- Fechas de instalación sin confirmar disponibilidad con Ingeniería.
- Descuentos o condiciones de pago distintas a la estructura 30·50·20.
- Ampliaciones del sistema dentro del mismo presupuesto.
- Trámites CFE distintos al medidor bidireccional (cambio 110V→220V, cambio de nombre, actualización de datos, cambio de carga instalada, contratación del servicio).

Si un cliente pregunta por algo que no está en esta tabla, escalar a Gerencia Comercial antes de comprometerse. Un acuerdo verbal no documentado no tiene respaldo.

Estructura de cobranza 30·50·20

ESTRUCTURA

La estructura de cobranza para todos los proyectos es: 30% al enganche, 50% a la instalación, 20% al encendido.

Cómo se explica al cliente cada etapa

1 30% al enganche

Se cobra al momento en que el cliente acepta la propuesta y se firma el contrato. Cubre el dimensionamiento técnico y el render 3D de Ingeniería, más el arranque de los trámites CFE, interconexión y medidor bidireccional por Tramitología.

2 50% a la instalación

Se cobra cuando el equipo de Ingeniería inicia los trabajos en sitio. Es el desembolso mayor y corresponde al momento de mayor esfuerzo operativo de SolarPro.

3 20% al encendido

Se cobra cuando el sistema está activo y el cliente puede ver en la app que está generando energía. Incluye la capacitación final y la entrega de garantías.

Condiciones del precio

- El precio puede congelarse durante el primer mes desde la cotización.
- Pasado ese periodo, el precio queda sujeto a ajuste si el proceso no está completo por causas ajenas a SolarPro.
- La cotización formal es el documento de referencia. Los mensajes de WhatsApp no tienen valor contractual.
- El esquema 30·50·20 es flexible dentro de parámetros establecidos por Gerencia Comercial. Cualquier variación requiere autorización de Gerencia Comercial.

No ofrecer condiciones de pago distintas a este esquema sin autorización de Gerencia Comercial. Un acuerdo fuera del estándar crea precedentes difíciles de sostener.

Solicitudes de *urgencia a otras áreas*

CANAL ÚNICO

Toda solicitud de urgencia o priorización de proyectos pasa primero por Gerencia Comercial (Gerencia Comercial) antes de llegar a Ingeniería o Instalaciones.

Cómo funciona la solicitud de urgencia

1 Identificar la situación

El asesor detecta que un proyecto necesita atención prioritaria: cliente con fecha límite real, compromiso previo documentado.

2 Comunicar a Gerencia Comercial

Enviar el número de tarjeta en Trello, el nombre del cliente y el motivo concreto de la urgencia.

3 Gerencia Comercial valida y comunica

Gerencia Comercial decide si la urgencia procede y la comunica formalmente a Instalaciones o Ingeniería. Esa comunicación es la que activa la prioridad.

Lo que no procede

- Ir directo a Ingeniería o Instalaciones a pedir adelantar un proyecto.
- Comprometer fechas de instalación con el cliente sin confirmar disponibilidad del área.
- Usar el argumento 'el cliente ya pagó' como criterio automático de prioridad.
- Presionar a los coordinadores de área en persona o por WhatsApp sin pasar por Gerencia Comercial.

La centralización protege el calendario de las áreas operativas. Un proyecto bien documentado no debe perder su lugar por uno mal documentado que llega con urgencia de última hora.

Cobertura *geográfica autorizada*

ZONAS AUTORIZADAS

Las zonas autorizadas de operación de SolarPro son Chihuahua y Ciudad Juárez. Toda actividad comercial y de instalación se realiza dentro de esta cobertura.

Excepción única

La única excepción a la cobertura autorizada son los proyectos de instalación de 40 paneles solares en adelante. En esos casos, el asesor puede comprometer al cliente fuera de la zona estándar sin requerir autorización adicional.

Cualquier otra extensión fuera de zona

1 Consultar antes de comprometer

El asesor no compromete fechas, presupuesto ni visita en ubicaciones distintas a Chihuahua y Ciudad Juárez sin autorización previa.

2 Escalar a Gerencia Administrativa

Gerencia Administrativa evalúa logística, viáticos y tiempos para autorizar o rechazar la extensión fuera de zona.

3 Registrar la autorización en Trello

Si la extensión se autoriza, queda documentada en la tarjeta del proyecto con nota de quién la aprobó.

Comprometer un proyecto fuera de zona sin autorización genera viáticos no presupuestados y compromisos que el área operativa no puede sostener.

Excepciones y *escalamiento*

PRINCIPIO

Las políticas anteriores son el estándar base. Existen situaciones legítimas que salen del flujo. Ninguna excepción se decide unilateralmente.

Cadena de escalamiento

- 1 Detección por el asesor**
El asesor identifica que la situación no encaja en el procedimiento estándar y la reporta a Gerencia Comercial con el contexto completo.
- 2 Resolución en Gerencia Comercial**
Gerencia Comercial resuelve en el momento o escala a Dirección General (Alejandro) si la decisión excede su ámbito.
- 3 Registro obligatorio**
Toda excepción autorizada queda documentada en la tarjeta de Trello del proyecto correspondiente con nota de quién la autorizó.

Estas políticas entran en vigor a partir de la capacitación del 3 de mayo de 2026 y se revisan de manera trimestral por la Gerencia Comercial.