

MEMORANDUM

PARA: SUPERVISORES DE OPERACIONES, GERENTES, SUBGERENTES Y CT
LIDER DE SUCURSALES

DE: ROBERTO FIERRO

ASUNTO: PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE MAQUINAS NESCAFE

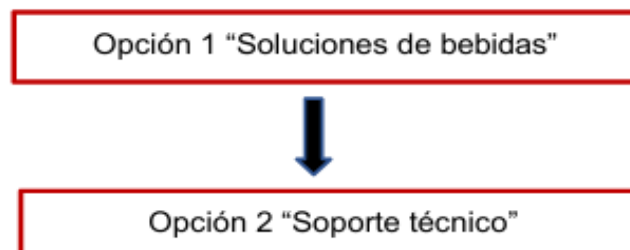
Fecha: 26 de enero de 2026

Reciban un cordial saludo.

Por este medio se les informa que, el procedimiento para soporte de máquinas Nescafe ha cambiado.

Con la finalidad de mejorar el tiempo de respuesta para la reparación de las máquinas de Nescafe por parte de proveedor, a continuación, se les detalla el nuevo procedimiento el cual entrara en vigor a partir del 26 de enero 2026.

Gerente, Subgerente y/o CTL, se comunicarán al número **800 0164500** Soporte **Nestlé Professional**, en la llamada los atenderá una contestadora misma que les dará un menú en el cual se digitarán las siguientes opciones:



Después de completar estos pasos, escucharán el siguiente mensaje: "Le recordamos que su llamada será grabada y monitoreada por efectos de calidad"

Al termino de este mensaje, se nos redirige con un operador de **Nestlé Professional** el cual nos preguntara, Nombre de la persona que se comunica, Número de teléfono por si la llamada se llega a cortar, que problema tenemos y numero de maquina a 5 dígitos, este último lo podemos encontrar de las siguientes dos maneras.

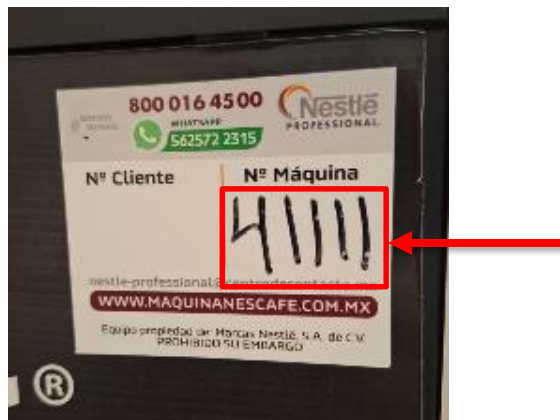


Almacenes Distribuidores de la Frontera S.A. de C.V.

1. Dentro de la máquina de Nescafe, abriendo la compuerta.



2. Fuera de la máquina de Nescafe en el lateral izquierdo viendo de frente.



Después de proporcionarle el número de máquina, el operador validara la información en sistema y nos confirmara con Numero de sucursal y dirección a la cual está asignada la máquina. Una vez confirmada la información, el operador nos dará instrucciones de cómo solucionar el problema en caso de que este sea un problema menor. **IMPORTANTE** si es el caso de que el problema sea menor y el encargado durante la llamada lo pueda corregir, termina el procedimiento. Caso contrario, se generará un Folio de reporte mismo que deberán tener a la mano.



Almacenes Distribuidores de la Frontera S.A. de C.V.

Oficinas Centrales y CEDIS

Av. Henry Dunant 5155 • Cd. Juárez, Chih. • C.P. 32310
Tel. (656) 686-2260 • Fax (656) 686-2202

Oficinas Administrativas

Av. Plutarco E. Calles 744, Nte. • Cd. Juárez, Chih. • C.P. 32310
Tel. (656) 686-2200 • Fax (656) 686-2201

USA

3912 Frutas Ave. • El Paso, Texas • 79905
Tel. (915) 544-6367 • Fax (915) 544-0109



Al finalizar la llamada, el encargado deberá enviar una alerta a **103 -SOLICITUD DE SERVICIO PARA MAQUINA DE CAFE NESCAFE.**



La alerta deberá contener Folio de reporte y descripción de problema.

Nombre de la persona que envia mensaje:

LINDA GARCIA

Detalle del mensaje

FOLIO 5244563 MOLINILLO CON FALLA

El reporte deberá ser atendido en un tiempo de 24 a 48 horas como máximo, tiempo de Ciudad Juárez y Chihuahua, sucursales foráneas tiempo máximo de respuesta a 72 horas.

Estoy a sus órdenes para cualquier duda y/o aclaración.

Roberto Fierro González
Operaciones y ventas ADF.



Almacenes Distribuidores de la Frontera S.A. de C.V.

Oficinas Centrales y CEDIS

Av. Henry Dunant 5155 • Cd. Juárez, Chih. • C.P.32310
Tel. (656) 686-2260 • Fax (656) 686-2202

Oficinas Administrativas

Av. Plutarco E. Calles 744, Nte. • Cd. Juárez, Chih. • C.P.32310
Tel. (656) 686-2200 • Fax (656) 686-2201

USA

3912 Frutas Ave. • El Paso, Texas • 79905
Tel. (915) 544-6367 • Fax (915) 544-0109