



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

CUAUTITLÁN

**“IMPLANTACION DEL SISTEMA DE  
GESTACION DE CALIDAD EN GRUPO  
ELECTRICO CAFRAL, S.A. DE C.V.”**

**TRABAJO PROFESIONAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADO EN CONTADURÍA**

**P R E S E N T A :**

**CALIXTO ALVAREZ GUTIERREZ**

ASESOR: L.A.E. FRANCISCO RAMÍREZ ORNELAS

CUAUTITLÁN IZCALLI, EDO. DE MÉX

2007

---



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

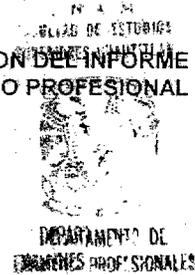
El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
 UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
 DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: EVALUACION DEL INFORME  
 DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

DRA. SUEMI RODRIGUEZ ROMO  
 DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN  
 P R E S E N T E



ATN: L. A. ARACELI HERRERA HERNANDEZ  
 Jefe del Departamento de Exámenes  
 Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 26 del Reglamento General de Exámenes y el art. 66 del Reglamento de Exámenes Profesionales de FESC, nos permitimos comunicar a usted que revisamos EL TRABAJO PROFESIONAL:

Implantación del sistema de gestión de calidad en Grupo Eléctrico Cafra, S.A.  
de C.V.

que presenta el pasante: Calixto Alvarez Gutiérrez  
 con número de cuenta: 08240980-7 para obtener el título de:  
Licenciado en Contaduría

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios, otorgamos nuestra  
**ACEPTACION**

ATENTAMENTE  
 "POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 29 de marzo de 2007

PRESIDENTE LAE. Francisco Ramírez Ornelas  
 VOCAL Ing. Vicente Martínez Domínguez  
 SECRETARIO L.A. Yolanda Zamudio García  
 PRIMER SUPLENTE L.C. Pedro F. Olivera Figueroa  
 SEGUNDO SUPLENTE M.A. Rodolfo Rojas Tovar

## **DEDICATORIAS**

### **A MI MADRE :**

Por todo lo que me has dado, además de los desvelos, los sacrificios, el empuje y la motivación de terminar este proyecto de vida , al cual me sale del alma , es decirte que te quiero mucho y que me faltara vida para pagarte todo. Muchas e infinitas gracias.

### **A MI PADRE :**

Dondequiera que te encuentres, gracias y siempre te recordare

### **A TI ROSA MARIA :**

Por ser mi compañera en este proyecto y darme ese aliento para continuar en la superación y salir adelante en todos los retos.  
Te amo y Te adoro por ser como eres.

### **A MI MARIANA, DIEGO ALBERTO Y LUÍS ANTONIO:**

Simplemente por ser los mejores hijos y mi mayor orgullo y principal motor de mis anhelos.

### **Y A MIS HERMANOS , FAMILIARES Y AMIGOS:**

Qué siempre me han deseado lo mejor . Muchas gracias

Calixto Alvarez Gutierrez .

---

## **AGRADECIMIENTOS**

**Universidad Nacional Autónoma de México**

**Facultad de Estudios Superiores Cuautitlan**

**LAE. Francisco Ramírez Ornelas**

**Ing. Vicente Martínez Domínguez**

**L.A. Yolanda Zamudio García**

**L.C. Pedro F. Olivera Figueroa**

**M.A. Rodolfo Rojas Tovar**

---

## **CONTENIDO**

**Introducción.**

**1.-Descripción del Desempeño Profesional.**

- 1.1.-Curriculum Vitae.**
- 1.2.-Constancia Laboral.**

**2.-Análisis y Discusión.**

- 2.1.-Antecedentes de la empresa (GRUPO ELECTRICO CAFRAL S.A. de C.V.).**
- 2.2.-Resumen del Proyecto (SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO-9000:2000).**

**3.-Recomendaciones.**

**Conclusiones.**

## INTRODUCCIÓN

La dinámica funcional de las empresas hoy en día nos exige operar de forma eficiente y cuidando la calidad de los productos y/o servicios que nuestros consumidores nos demandan.

Por lo antes señalado, uno de los factores de peso que tenemos que considerar son los lineamientos técnico-administrativos debidamente documentados que nos guíen en la dinámica funcional de la empresa y sin duda alguna, éstos son los que van a determinar en su momento el alcance que como empresa logremos en los espacios de nuestros mercados potenciales.

En muchas empresas consideran que la calidad es una moda, nosotros pensamos que más que una moda, es un fundamento de mucho peso para enfrentar la competitividad que a diario se manifiesta en el mundo de los negocios, tanto a nivel nacional como internacional.

Por otra parte queremos hacer notar que los antecedentes de la calidad se remontan desde tiempos remotos de la humanidad, como ejemplo citamos que en el siglo XVIII a.C el código de Hammurabi, textualmente dice " Si un constructor edificó una casa para un señor, pero no dio solidez a la obra, resultando que la casa por él construida se desploma, lo cual produjo la muerte del propietario de la casa, este constructor recibirá la muerte" con este comentario se deduce que el constructor tenía que garantizar su trabajo con su vida, obligándose así a trabajar con calidad; otro caso de calidad que podemos argumentar es sin duda la edificación de las pirámides egipcias, se sabe que utilizaron métodos y procedimientos tan rigurosos que su precisión en la actualidad sigue siendo un misterio, pero lo que sí es también demostrable es la calidad de su construcción, ya que seguramente van a transcurrir muchos años más y estas obras seguramente continuarán en pie.

Después de pasar por la Revolución Industrial y sus tan impactantes cambios (maquina de vapor, telégrafo, teléfono, mejoras tecnológicas en general, producción en serie, especialización, cambios en los sistemas de administración, etc.), ya para el siglo XIX, surge la gestión científica en las organizaciones con la filosofía de Taylor, generándose la función de INSPECCION siendo ésta el medio principal para el control de la calidad

Para nosotros conocer las propuestas del concepto de calidad que nos externalizan una serie de estudiosos de esta temática es básico, ya que todo esto implica que asumamos a la calidad como parte de nuestra cultura.

En los inicios del año de 1924, Bell System fue líder en el aseguramiento del control de la calidad, siendo Walter Shewhart, Harold Dodge, Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaoru Ishikawa, entre otros los que sustentaron el concepto del Control Estadístico para el Control de la Calidad; fundamentos que también se aplicaron durante la segunda guerra mundial.

En relación a las Normas ISO, estas son establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización, fundada en el año de 1947 y tiene su sede en Ginebra Suiza; su fundamento principal se sustenta en promover el desarrollo de la estandarización a nivel mundial, con la visión de facilitar el intercambio internacional de bienes y/o servicios y colaborar en espacios intelectuales y científicos, tecnológicos y económicos.

En relación con la temática que nos ocupa al pretender contar con la norma de calidad ISO, se busca incrementar la confianza de nuestros clientes, proveedores y demás instancias relacionadas con nosotros, obtener ventajas competitivas con nuestros competidores, la mejora continua de nuestros procesos, mejores actitudes de nuestro personal, etc.

Consideramos que en esta materia hace falta mucho para que las organizaciones micro, pequeñas y sobre todo las medianas se integren a la cultura de calidad a través de su certificación ante organismos oficiales que los avalen, teniendo como resultado que lamentablemente nunca rebasaran sus expectativas de crecimiento.

## **1-DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.**

### **1.1.-Curriculum Vitae.**

**Nombre.-** Calixto Álvarez Gutiérrez

**Domicilio.-** Via Morelos No. 12, casa 13, Col. Arcos del Alba, Cuautitlan Izcalli, Estado de México.

**Tel:** Oficina.-5872 4142

**Mail:** c.alvarez@grupocafra.com.mx

---

#### **1.1.1.-Información Personal**

**Estado Civil:** Casado

**Edad:** 41

**Nacionalidad:** Mexicana

**R.F.C.** AAGC 660706

#### **1.1.2.-Escolaridad:**

Lic. en Contaduría (Pasante). Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. Universidad Nacional Autónoma de México.  
1983-1987.

#### **1.1.3.-Idiomas.**

Inglés % 65%

#### **1.1.4.-Experiencia Laboral.**

**Empresa.-** Electrica Alvarez.

**Domicilio.-** Av. Guillermo González Camarena No. 5, Cuamatla, Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

---

**Puesto.- Auxiliar Contable.**

**Funciones:**

- Realizar los registros de las operaciones financieras de la empresa.
- Elaboración de Polizas.
- Pago de Impuestos.
- Preparación de Estados financieros.
- Control de Bancos.
- Cobranza.
- Apoyo a mi jefe inmediato en actividades varias.

**Jefe inmediato.- Sr. Armando Franco.**

**Periodo:**

**Enero 1983- Diciembre 1987.**

**Motivos de separación:**

**Iniciar Negocio propio.**

**Grupo Eléctrico CAFRAL S.A.**

**Domicilio.- Km. 38.5 Carretera México - Querétaro, en Cuautitlán Izcalli, Estado de México.**

**Puesto.-Director de Sucursal.**

**Funciones desempeñadas actualmente:**

- Implementar y aplicar las políticas establecidas por la Dirección General.
- Dirigir y Administrar las actividades generales de la sucursal.
- Establecer las metas y objetivos generales.
- Aprobación de límites de crédito a clientes con un monto superior a \$ 50,000.00
- Aprobar y ejercer el Sistema de Gestión de Calidad de la sucursal.
- Supervisar y revisar periódicamente el cumplimiento de las metas generales y de cada unidad operativa de la sucursal.
- Informar a la Dirección General de los resultados y logros de la sucursal.
- Incrementar de forma eficiente los recursos financieros de la sucursal.
- Presentar mensualmente los Estados de Resultados.

- Negociar con proveedores las mejoras condiciones en las adquisiciones de materiales.
- Negociar con clientes morosos especiales la recuperación de créditos.
- Verificar los niveles óptimos de materiales de stock.
- Supervisar y Controlar los Presupuestos de Gastos Generales de la sucursal.
- Implementar y Vigilar el cumplimiento de todas y cada una de las Políticas establecidas en la Organización.
- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad en todas las áreas de la sucursal.
- Alcanzar las metas y objetivos propuestos de todas las áreas.
- supervisar la operación de todas las unidades de la sucursal operativa y administrativamente.
- Apoyar para incrementar los niveles de ventas, enfocados a obtener la mayor utilidad posible.
- supervisar y actualizar oportunamente las listas de precios.
- Evaluar los reportes mensuales generales de ventas.
- Coordinarse con la Dirección General para la toma de decisiones en lo relativo a descuentos especiales o proyectos importantes.
- Verificar que los comunicados referentes a descuentos especiales o productos en oferta lleguen en tiempo y forma a todas las sucursales de la organización.
- Verificar de forma meticulosa los costos de los materiales para la preparación de Inventarios Anuales.
- Evaluar los estudios de mercado y de comparativos con la competencia en cuanto a servicio, precio y calidad.
- Acordar el establecimiento, seguimiento y cumplimiento de las metas de ventas con la Dirección General.
- Promover la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Supervisar la Capacitación de todo el personal involucrado en los procedimientos del S. G. C.
- Asegurarse de la concientización de nuestros colaboradores para el cumplimiento de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Supervisar la aplicación del programa de Auditorías Internas.

- Supervisar la vigencia de los documentos y Registros del S.G.C.
- Ajustar si es necesario la estructura funcional de la sucursal en General, expresándola en el Manual de Organización.
- Revisión de la información de los indicadores del S.G.C.

## 1.2.- Constancia Laboral.

## 2.-ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

### 2.1.-Antecedentes de la empresa.

Grupo Eléctrico Cafral es la cristalización de toda experiencia de más de 20 años en el ramo de la comercialización de material eléctrico, sumado a la juventud de sus accionistas dando como resultado una empresa comprometida con sus clientes, empleados y proveedores.

En el mes de Junio de 1992, se constituye la organización gracias a los esfuerzos del Sr. Luis Manuel Álvarez Contreras, el Sr. Paulino Álvarez Gutiérrez, el Sr. Tranquilino Álvarez Gutiérrez, el Sr. Calixto Álvarez Gutiérrez, el Sr. Agustín A la Torre Padua, el Sr. Alfonso Canudas Centeno y el Sr. José Luis Canudas Centeno.

La creación de Grupo Eléctrico Cafral se dio a raíz de la necesidad de cubrir un gran mercado potencial en diferentes zonas industriales del área norte del centro del país, además de que se contaba con la confianza de clientes y proveedores hacia los miembros fundadores, quienes a su vez debido a la inquietud de mejorar personal y profesionalmente dieron forma al proyecto y lo consolidaron.

Grupo Eléctrico Cafral inicia con una plantilla de 5 personas y una unidad de reparto, y su ubicación se encontraba en una pequeña oficina en Calzada de Guadalupe N° 5, Col. Las Animas en Cuautitlán Izcalli.

Se inicio el proyecto de ampliación y cambio de instalaciones ubicándose actualmente en Km. 38.5 Carretera México - Querétaro, en Cuautitlán Izcalli, en 1994.

En la actualidad Grupo Eléctrico Cafral lo integran 60 empleados y 15 unidades móviles de servicio y reparto.

Teniendo como parte de apoyo directo a nuestros clientes, nuestra pagina Web:  
[www.cafral.com.mx](http://www.cafral.com.mx)

•Dadas las necesidades de nuestros clientes y programa de ampliación y mejoramiento, Grupo Eléctrico Cafral cuenta con las siguientes sucursales:

••Querétaro: Av. Constituyentes N° 168-A Poniente Col. Centro C.P. 76190Tel 01(442)-2152330  
01800-777-2330

[c.alvarez@grupocafral.com.mx](mailto:c.alvarez@grupocafral.com.mx)•San Juan del Río: Castillo de Chapultepec N° 4-D Col. Juárez C.P.  
7680. Tel/Fax. 01 (427) 272-5870 01800-777-5870

[cafralsj@prodigy.net.mx](mailto:cafralsj@prodigy.net.mx)•Puebla: 34 Poniente N° 3530 Letra B Col. Unidad Aquiles Serdan C.P. 77060  
Tel/Fax. 01 (222) 230-2669 01800-099-2669

[talvarez@cafral.com.mx](mailto:talvarez@cafral.com.mx)

## **2.2.-Resumen del proyecto.**

El material que a continuación se muestra es parte del proyecto que actualmente se utiliza para la dinámica funcional de nuestra empresa.

### **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO-9000/2000**

#### **VISION**

*Ser una empresa confiable que satisfaga las  
Expectativas presentes y futuras, mediante  
Un Servicio de Calidad Mundial a nuestros Clientes.*

#### **MISION**

*Honrar todo compromiso, cómo símbolo de  
Prestigio, para asegurar contar siempre con  
Toda la Confianza de nuestro personal,*

*Clientes y Proveedores.*

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

*Proveer un Servicio de Comercialización que Exceda las Necesidades y Requerimientos de Nuestros Clientes, para Asegurar el Desarrollo Continuo de Nuestro Personal, Nuestra Empresa y Nuestros Socios.*

### **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

- ❖ Identificar y satisfacer oportunamente las necesidades Presentes y futuras de nuestros clientes.*
  - ❖ Honrar todo compromiso para asegurar continuamente nuestro prestigio de "Empresa Confiable".*
  - ❖ Optimizar continuamente los procesos involucrados en nuestro servicio de comercialización.*
  - ❖ Lograr y mantener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001, Versión 2000.*
  - ❖ Promover continuamente el desarrollo de nuestro personal y nuestra comunidad sin deterioro de nuestro medio ambiente.*
  - ❖ Establecer la estrategia más apropiada para asegurar la mayor prosperidad de la Empresa, de sus accionistas y de sus asociados.*
-

*Calixto Álvarez Gutiérrez*  
**DIRECTOR DE SUCURSAL**

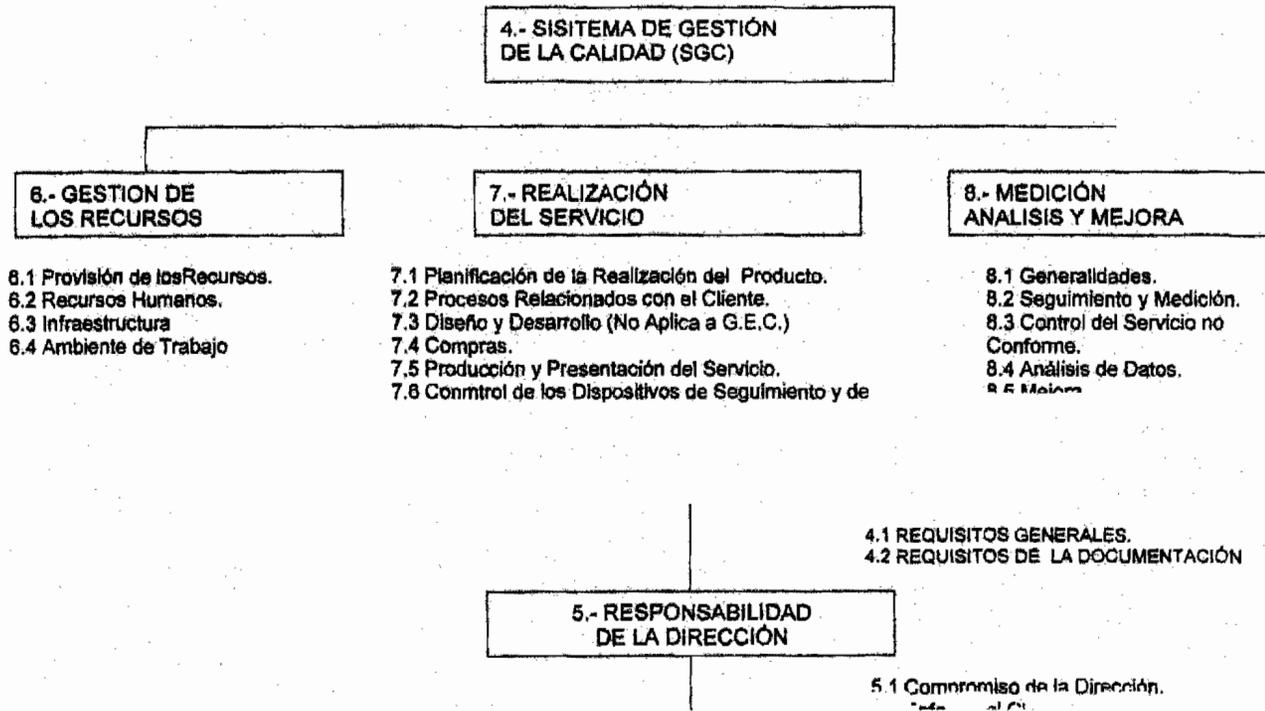
**“LA CALIDAD NO ESTA EN LAS  
COSAS QUE HACE EL  
HOMBRE;  
SI NO EN EL HOMBRE QUE  
HACE LAS COSAS”**

**“LA CALIDAD DE LA VIDA**

**DE UNA PERSONA TIENE  
RELACION DIRECTA CON  
SU COMPROMISO A LA  
EXCELENCIA, NO IMPORTA  
SU CAMPO DE DESEMPEÑO”**

# GRUPO ELECTRICO CAFRAL, S.A. DE C.V.

## DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD



**DESCRIPCIÓN DE PUESTO**

<p>NOMBRE DEL PUESTO:                  REPORTA A:                  DEPENDIENTES DIRECTOS:</p> <p>DEPARTAMENTO:                  UBICACIÓN:                  FECHA:                  REVISIÓN No.:</p>	<p>DIRECTOR GENERAL                  CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.                  DIRECTOR DE ADMON. Y FINANZAS                  DIRECTOR DE VENTAS                  GERENCIA DE ASEG. DE CALIDAD.                  DIRECCIÓN GENERAL                  QUERETARO, QRO.                  7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002                  NUEVO.</p>
---	---

PROPOSITO BASICO DEL PUESTO: DIRIGIR, CONTROLAR Y MANTENER LAS OPERACIONES GENERALES DE LA EMPRESA.

ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.

- 1.-Implementar y aplicar las políticas establecidas por el Consejo de Administración.
- 2.-Dirigir y Administrar las actividades generales de la compañía.
- 3.-Establecer las metas y objetivos generales de la compañía.
- 4.-Revisión de los reportes a la Dirección y toma de acciones en base a resultados.
- 5.-Determinar la organización operacional de cada sucursal.
- 6.-Nombramiento de Gerentes de sucursal.
- 7.-Aprobación de compra de activos en general.
- 8.-Aprobación de proveedores y compras de carácter de inversión.
- 9.-Aprobación de límites de crédito a clientes con un monto superior a \$ 50,000.00
- 10.-Aprobación de reparaciones mayores (vehículos).
- 11.-Responsable de aprobar y ejercer el Sistema de Gestión de Calidad para toda la organización.
- 12.-Supervisar y revisar periódicamente el cumplimiento de las metas generales y de cada unidad operativa.
- 13.-Informar al Consejo de Administración los resultados y logros de la Organización.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Promover el desarrollo profesional de todo el personal para asegurar el continuo crecimiento de la empresa y lograr las metas establecidas.

**RELACIONES INTERNAS:** Con los Directores de Áreas, Gerente de Aseguramiento de Calidad y Gerentes de Sucursal.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y proveedores para buscar establecer convenios o negociaciones estratégicas.

**DESCRIPCION DE PUESTO**

<p><b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>  <b>REPORTA A:</b>  <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b></p>	<p><b>DIRECTOR DE ADMON. Y FINANZAS</b>  <b>DIRECTOR GENERAL</b>  <b>GERENTES DE SUCURSAL</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>
<p><b>DEPARTAMENTO:</b>  <b>UBICACIÓN:</b>  <b>FECHA:</b>  <b>REVISION No.:</b></p>	<p><b>DIRECCIÓN DE ADMON. Y FINANZAS</b>  <b>CUAUTITLAN</b>  <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b>  <b>NUEVO</b></p>

<p><b>PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:</b></p>	<p><b>ADMINISTRARA LOS RECURSOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTABLECER NEGOCIACIONES ESTRATEGICAS CON PROVEEDORES.</b></p>
--	---

**ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.**

- 1.- Administrar adecuadamente lo Recursos Financieros de la empresa.
- 2.- Presentar mensualmente los Estados de Resultados al Consejo de Administración.
- 3.- Negociar con proveedores las mejoras condiciones en las adquisiciones de materiales.
- 4.- Negociar con clientes morosos la recuperación de créditos.
- 5.- Verificar con las sucursales los niveles óptimos de materiales de stock.
- 6.- Supervisar y Controlar los Presupuestos de Gastos Generales.
- 7.- Implementar y Vigilar el cumplimiento de todas y cada una de las Políticas establecidas en la Organización.
- 8.- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad en lo relacionado a su área de responsabilidad.
- 9.- Alcanzar las metas y objetivos propuestos en su área.
- 10.- Es responsable de atender todas las actividades y trámites contables y fiscales de la organización.
- 11.- Es responsable de supervisar la operación de todas las unidades de la organización en el área operativa y administrativa. (Almacenes, crédito y cobranza, compras).
- 12.- Es responsable de la contratación de seguros y fianzas relacionados a toda la organización.
- 13.- Debe asegurar el oportuno pago a proveedores y acreedores diversos.
- 14.- Es responsable de fondear oportunamente los reembolsos de gastos de operación a todas las sucursales.
- 15.- Es responsable de generar el pago de nómina oportunamente a cada sucursal.

**ESPECTATIVAS DEL PUESTO:** Establecer la estrategia requerida para asegurar la mayor prosperidad de la Empresa de sus socios y de sus empleados.  
Administrar y controlar las operaciones de la organización enfocadas a logro de las metas

**RELACIONES INTERNAS:**  
Director General, Director de Ventas, Gerencia de Aseguramiento de Calidad, Gerencia de Sucursal.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con autoridades e Instancias de Gobierno en General, con Representantes Sindicales, con proveedores, clientes y Directores de otras empresas del ramo, con asociaciones relativas al ramo.

**DESCRIPCION DE PUESTO**

NOMBRE DEL PUESTO: REPORTA A: DEPENDIENTES DIRECTOS:	DIRECTOR DE VENTAS DIRECTOR GENERAL JEFES DE VENTAS
DEPARTAMENTO: UBICACIÓN: FECHA: REVISION No:	DIRECTOR DE VENTAS CUAUTITLAN 7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002 NUEVO

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO: LOGRAR EL CERECIMIENTO SOSTENIDO DE LAS VENTAS DE LA ORGANIZACIÓN Y APOYAR EN EL DESARROLLO DE NUEVOS CLIENTES ESTRATEGICOS.**

**ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.- Incrementar los niveles de ventas, enfocados a obtener la mayor utilidad posible.
- 2.- Mantener una constante comunicación con las gerencias de sucursales en lo que respecta a las tendencias del mercado.
- 3.- Establecer conjuntamente con la Dirección General y la Dirección de Admón. y Finanzas las políticas de ventas, así como vigilar su cumplimiento.
- 4.- Es responsable de revisar actualizar y distribuir oportunamente las listas de precios.
- 5.- Deberá asesorar y apoyar a los jefes de ventas y vendedores de todas las unidades cuando se requiere.
- 6.- Es responsable de presentar los reportes mensuales generales de ventas de toda la organización
- 7.- Deberá coordinarse con la Dirección General y la Dirección de Finanzas para la toma de decisiones en lo relativo a descuentos especiales ó proyectos importantes.
- 8.- Es responsable de revisar los reportes semanales de ventas de las sucursales y evaluar sus resultados.
- 9.- Es responsable de emitir los comunicados necesarios a todas las unidades en lo referente a descuentos especiales ó productos en oferta
- 10.- Es responsable de costear los materiales para le preparación de Inventarios Anuales.
- 11.-Es responsable de mantener y supervisar el Sistema de Gestión de la Calidad en su área de responsabilidad.
- 12.-Es responsable de la realización de estudios de mercado y de comparativos con la competencia en cuanto a servicio, precio y calidad.
- 13.-Es responsable del establecimiento y seguimiento y cumplimiento de las metas de ventas de cada unidad.
- 14.-Es responsable de la emisión, revisión y actualización de las listas de precios.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Identificar las necesidades presentes y futuras de los clientes y establecer una metodología para evaluar el nivel de satisfacción proporcionado por la Empresa.

**RELACIONES INTERNAS:** Dirección General, Dirección de Admón. y Finanzas, Gerencia de Aseguramiento de Calidad, Gerentes de Sucursal, Jefes de Ventas.

**RELACIONES EXTERNAS:**  
Con clientes y proveedores con la finalidad de promover productos y líneas de distribución exclusiva.

**DESCRIPCION DE PUESTO**

NOMBRE DEL PUESTO:	GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
REPORTA A:	DIRECTOR GENERAL
DEPENDIENTES DIRECTOS:	COORDINADOR DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
DEPARTAMENTO:	GCIA. DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
UBICACIÓN:	QUERETARO, QRO.
FECHA:	7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002
REVISION No.:	NUEVO

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO: ADMINISTRAR EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN TODA LA ORGANIZACIÓN Y PROMOVER LA MEJORA CONTINUA.**

**ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.-Responsable de implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.-Capacitar a todo el personal involucrado en los procedimientos del S. G. C.
- 3.-Informar a la Dirección General sobre el desempeño del S. G. C. y de cualquier necesidad de mejora.
- 4.-Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- 5.-Establecer y coordinar el programa de Auditorias Internas.
- 6.-Atención de clientes y proveedores en lo referente al S.G.C. (certificaciones y auditorias)
- 7.-Coordinar, supervisar y preparar al personal para recibir las Auditorias Internas y Externas.
- 8.-Mantener actualizados y vigentes los documentos y Registros del S.G.C.
- 9.-Diseñar la estructura funcional de la Organización en General y para cada una de las sucursales expresándola en el Manual de Organización.
- 10.-Integrar la información de los indicadores del S.G.C. para la Revisión por la Dirección General
- 11.-Coordinar el proceso general de certificación del S. G. C.
- 12.-Coordinar los programas de capacitación interna y externa para todo el personal de la Organización.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Lograr mantener la Certificación ISO-9000, mejorar los Sistemas y Procesos de operación actuales para asegurar la mejora continua de la empresa.

**RELACIONES INTERNAS:** Dirección General, Dirección de Admón. Y Finanzas, Director de Ventas, Generales de Sucursal, Jefes de Departamento y con todo el personal de la Organización.

**RELACIONES EXTERNAS:**  
Con clientes y proveedores en lo relativo al S.G.C., así como con las instancias necesarias y relativas al mismo.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>DIRECTOR DE SUCURSAL</b> <b>DIRECTOR DE ADMON. Y FINANZAS</b> <b>JEFATURAS DE VENTAS, ALMACEN.</b> <b>CREDITO Y COBRANZA, COMPRAS.</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>GERENCIA DE SUCURSAL</b> <b>CUAUTITLAN, QRO., S. J. R. PUEBLA</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO: ADMINISTRAR Y CONTROLAR LA OPERACIÓN DE SU UNIDAD Y CUMPLIR CON LAS METAS Y OBJETIVOS ESTABLECIDOS PARA LA MISMA.**

**ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.-Es responsable de toda la operación de la sucursal y de alcanzar las metas establecidas.
- 2.-Es responsable de la designación de personal para cada puesto "autorizado" en su unidad
- 3.-Esta facultado para autorizar créditos a clientes hasta por \$50,000.00
- 4.-Es responsable de la revisión y autorización de comisiones a vendedoras.
- 5.-Esta facultado para realizar compras a proveedores locales autorizados.
- 6.-Es responsable de aplicar y supervisar las políticas establecidas por G.E.C.
- 7.-Responsable de implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad en su unidad de operación.
- 8.-Es responsable de supervisar el desempeño general del personal a su cargo.
- 9.-Atención a clientes en general.
- 10.-Autorización de pedidos y cotizaciones en ausencia del jefe de ventas.
- 11.-Apoyo al personal de ventas, así como realización de visitas eventuales a clientes.
- 12.-Supervisar que las cotizaciones se realicen bajo los criterios de descuentos establecidos.
- 13.-Solicitar autorización y descuentos especiales en negociaciones importantes a la Dirección de Admón. y Finanzas y la Dirección de Ventas.
- 14.-Coordinación de viajes y envíos de materiales a Cuautitlán (únicamente Gcia. S. J. R. )
- 15.-Coordinación de inventarios Anuales en su almacén.
- 16.-Autorización de Requisiciones de materiales para pedidos y stock, las cuales deberán ser canalizadas a los responsables del surtimiento autorizados en las políticas de compras establecidas.
- 17.-Es responsable del manejo adecuado de sus reembolsos de gastos de operación.

18.-Es responsable de supervisar que el listado maestro de materiales del SAE este actualizado y depurado.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO: OPERAR CON EFICIENCIA LA UNIDAD A SU CARGO, INGREMANTAR LOS NIVELES DE VENTAS, MANTENER UN BUEN AMBIENTE DE TRABAJO.**

**RELACIONES INTERNAS: Dirección General, Dirección de Admón. y Fianzas, Gerencia de Aseguramiento de Calidad, jefes de Departamento y con todo el personal a su cargo.**

**RELACIONES EXTERNAS:  
Con clientes y proveedores.**

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>JEFE DE VENTAS</b> <b>GERENTE DE SUCURSAL</b> <b>VENDEDOR DE CALLE</b> <b>VENDEDORES DE ESCRITORIO.</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>VENTAS</b> <b>CUAUTILÁN, QRO., S.J.R., PUEBLA.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO: SUPERVISAR, CONTROLAR Y APOYAR AL PERSONAL DEL AREA DE VENTAS, LOGRAR NUEVOS MERCADOS, MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

**ATRIBUCIONES, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.-Supervisar, organizar y controlar las actividades y programas de los vendedores (calle y escritorio).
- 2.-Atención a clientes especiales y apoyo a los vendedores de acuerdo a las necesidades detectadas.
- 3.-Es responsable de revisar y autorizar las cotizaciones de los vendedores (calle y escritorio)
- 4.-Cotizar y atender telefónicamente a los clientes así como lo requieran.
- 5.-Autorización de pedidos y entrega al almacén de los mismos.
- 6.-Es responsable del control y seguimiento de pedidos en general.
- 7.-Es responsable de respetar y hacer respetar las políticas establecidas por la organización.
- 8.-Debe realizar el reporte semanal de ventas, así como su evaluación con la Gerencia de Sucursal y su personal.
- 9.-Es responsable de cumplir con las metas establecidas para su departamento.
- 10.-Debe revisar los programas semanales de los vendedores, así como los reportes diarios de los mismos.
- 11.-es responsable de mantener el S.G.C. en lo que corresponde a su área de responsabilidad.
- 12.-Debe de presentar su plan de atención a clientes semanalmente a la gerencia de sucursal.
- 13.-Apoyo para efectos de entrega ó revisión con clientes cuando sea necesario.
- 14.-Apoyo al almacén cuando este lo requiera.
- 15.-atención a clientes de mostrador cuando se requiera.
- 16.-Debe evaluar constantemente al personal y motivar los logros obtenidos por los mismos.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Realizar una efectiva operación de la unidad a su cargo, incrementar el nivel de servicios y ventas en su unidad, capacitar y supervisar al personal a su cargo.

**RELACIONES INTERNAS:** Con la Dirección de Admón. y Finanzas, con la Dirección de ventas, con la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, con las Gerencias de otras unidades y con los Jefes de Departamentos.

**RELACIONES EXTERNAS:**

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>JEFE DE ALMACEN</b> <b>GERENCIA DE SUCURSAL</b> <b>VENDEDOR DE MOSTRADOR</b> <b>ALMACENISTAS</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>ALMACEN</b> <b>CUAUTITLÁN, QRO., S.J.R., PUEBLA.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Controlar y mantener los materiales bajo su resguardo, así como asegurar las entregas oportunas de los mismos.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.- Responsable de custodia y control de todos los materiales existentes en el almacén.
- 2.- Debe dar entradas del material (proveedores internos y externos).
- 3.- Debe de recibir y registrar los pedidos entregados por el departamento de ventas.
- 4.- Es responsable de verificar existencias de materiales para pedidos.
- 5.- Verificar con otras sucursales materiales para pedidos
- 6.- Requerir materiales para pedidos en el formato indicado.
- 7.- Debe mantener el almacén en condiciones adecuadas (limpieza, orden, etc.).
- 8.- Supervisar al personal a su cargo ( Almacenistas, ventas de mostrador y chóferes).
- 9.- Requerir mantener los niveles de materiales de stock.
- 10.-Elaborar reporte semanal de actividades de almacén.
- 11.-Programar y revisar inventarios rotativos.
- 12.-Programar las rutas de entrega, cobro y revisión.
- 13.-Entregar y recibir la ruta al chofer ó chóferes en su caso.
- 14.-Apoyar a ventas de mostrador cuando se requiera.
- 15.-Apoyar al embarque y descarga de materiales cuando se requiera.
- 16.-Elaborar remisiones para entrega de materiales.
- 17.-Dar seguimiento a la entrega de materiales para pedidos y stock
- 18.-Entregar pedidos para facturación.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:**

Lograr un nivel eficiente en el surtimiento de pedidos, mantener el almacén en niveles óptimos de operación. Materiales para pedidos y stock, así como orden y limpieza.

**RELACIONES INTERNAS:**

Con el jefe de crédito y cobranza, con el jefe de ventas, con facturación, con la gerencia de sucursal, con el jefe de compras, con sus auxiliares, con los chóferes.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y almacenistas de los mismos clientes.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>JEFE DE ALMACEN</b> <b>GERENCIA DE SUCURSAL</b> <b>VENDEDOR DE MOSTRADOR</b> <b>ALMACENISTAS</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>ALMACEN</b> <b>CUAUTITLÁN, QRO., S.J.R., PUEBLA.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Controlar y mantener los materiales bajo su resguardo, así como asegurar las entregas oportunas de los mismos.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 19.-Debe respetar y hacer respetar los procedimientos aplicables a su área de responsabilidad.
- 20.-Verificar que el material que se recibe sea acorde con lo requerido ya sea de proveedor interno ó externo.
- 21.-Elaborar notas de devolución.
- 22.-Efectuar devoluciones a proveedores internos y externos.
- 23.-Verificar que el empaque y embarque de materiales sea el correcto (con los chóferes)
- 24.-Supervisar que los chóferes realicen la revisión y control de los vehículos.
- 25.- Verificar y coordinar envíos entre almacenes de materiales solicitados.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Lograr un nivel eficiente en el surtimiento de pedidos, mantener el almacén en niveles óptimos de operación. Materiales para pedidos y stock, así como orden y limpieza.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el jefe de crédito y cobranza, con el jefe de ventas, con facturación, con la gerencia de sucursal, con el jefe de compras, con sus auxiliares, con los chóferes.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y almacenistas de los mismos clientes.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>JEFE DE COMPRAS</b> <b>DIRECTOR DE ADMON. Y FINANZAS</b> <b>AUXILIAR DE COMPRAS</b> <b>CHOFER COMPRADOR</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>COMPRAS</b> <b>CUAUTTLÁN</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Suministrar todos los materiales requeridos por las diferentes unidades de G.E.C. oportunamente y con el mejor costo posible.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.- Proveer todos los materiales requeridos en tiempo y forma solicitados.
- 2.- Coordinar al chofer- comprador en la recolección de materiales
- 3.- Dar seguimiento al surtimiento de materiales pendientes ó con tiempo de entrega.
- 4.- Desarrollar mejores sistemas de abasto y condiciones de pago con proveedores previa negociación y autorización del Director de Admón. y Finanzas.
- 5.- Elaborar reporte semanal y mensual de compras generales.
- 6.- Coordinar con los encargados de compras de las sucursales el envío del reporte de compras locales por sucursal.
- 7.- Notificar oportunamente el retraso en la entrega de materiales por causas imputables al proveedor.
- 8.- Informar al solicitante oportunamente cualquier variación en los costos de materiales requeridos.
- 9.- Respetar y hacer respetar todos los procedimientos del S.G.C. relativos a su área.
- 10.- Elaborar las ordenes de compra necesarias.
- 11.- Coordinar con el almacén la recolección de materiales en caso de ser necesario.
- 12.- Negociar con proveedores las mejores condiciones de compra.
- 13.- Establecer convenios y alianzas con proveedores en coordinación con el Director de Admón. y Finanzas.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:**

Lograr suministrara los productos requeridos con las mejores condiciones de compra y tiempo de entrega.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el Director de admón. y Finanzas, con el Director de Ventas, con los Gerentes y jefes de almacén de cada sucursal con el encargado de cuentas por pagar.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y almacenistas de los mismos clientes.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>JEFE DE CREDITO Y COBRANZA</b> <b>DIRECTOR DE ADMON. Y FINANZAS</b> <b>AUXILIAR DE CREDITO Y COBRANZA</b> <b>CHOFER COMPRADOR</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>CUAUTITLÁN, GRO., PUEBLA, S.J.R.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Recuperación de la cartera en el menor tiempo posible, así como la programación oportuna y adecuada de las facturas para entrega de Material y Revisión.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.- Responsable de programar y efectuar la cobranza diaria.
- 2.- Elaboración de reportes de cobranza diaria y semanal.
- 3.- Investigación de crédito a clientes.
- 4.- Actualización de montos de crédito en expediente de los cliente y en el sistema SAE.
- 5.- Supervisión del auxiliar de crédito y de chofer-cobrador.
- 6.- Reportar todo atraso de pagos ó clientes morosos con oportunidad.
- 7.- Registrar diariamente los pagos efectuados por los clientes.
- 8.- Coordinarse con facturación para control de facturas.
- 9.- Elaboración de notas de crédito previamente autorizadas.
- 10.- Registro y captura de notas de crédito en el sistema SAE.
- 11.- Programar la revisión de facturas y los documentos necesarios.
- 12.- Entrega de facturas al almacén para entrega de material con los documentos necesarios.
- 13.- Revisión y autorización de crédito en pedidos.
- 14.- Verificar en sistema SAE el registro de la entrada de material contra facturas de proveedores.
- 15.- Relacionar y enviar facturas de proveedores para programación de pago.
- 16.- Recibir y verificar el corte diario de caja (ventas de mostrador)
- 17.- Es responsable de controlar y mantener el registro diario de todas las remisiones.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Lograr recuperar la cobranza en plazo establecido, recuperar la cartera vencida en tiempo máximo de 15 días.

**RELACIONES INTERNAS:**

Con el Director de Admón. y Finanzas, con el Jefe de Ventas, con el Jefe de Almacén, con el personal bajo su cargo, con los Jefes de Crédito y Cobranza de otras sucursales.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes en las áreas de compra y cuentas por pagar.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA</b> <b>DIRECTOR DE ADMON. Y FINANZAS</b> <b>AUXILIAR DE CRÉDITO Y COBRANZA</b> <b>CHOFER COBRADOR</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>CUAUTITLÁN, QRO., PUEBLA, S.J.R.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Recuperación de la cartera en el menor tiempo posible, así como la programación oportuna y adecuada de las facturas para entrega de Material y Revisión.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 18.-Es responsable de verificar y entregar a facturación diariamente las remisiones generadas.
- 19.-Revisar semanalmente y reportar todas las remisiones que no se han facturado.
- 20.-Respetar y hacer respetar todos los procedimientos de S.G.C. correspondientes a su área.
- 21.-Preparar los depósitos a bancos correspondientes a la cobranza diaria y ventas de mostrador.
- 22.-Verificar diariamente el corte de caja de ventas de mostrador.
- 23.-Toma de facturas a revisión de los proveedores.
- 24.-Pago a proveedores.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Lograr recuperar la cobranza en plazo establecido, recuperar la cartera vencida en tiempo máximo de 15 días.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el Director de Admón. y Finanzas, con el Jefe de Ventas, con el Jefe de Almacén, con el personal bajo su cargo, con los jefes de Crédito y Cobranza de otras sucursales.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes en las áreas de compras y cuentas por pagar.

#### RECURSOS HUMANOS

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>COORDINADOR DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</b> <b>GERENTE DE ASEG. DE CALIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</b> <b>SAN JUAN DEL RIO, QRO.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO** Coordinar la capacitación, implantación del S.G.C., así como su promoción interna.

#### ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

- 1.-Capacitar al personal en los procedimientos del S.G.C.
- 2.-Verificar que los procedimientos del S.G.C. estén actualizados en todos los puestos de trabajo.
- 3.-Participar en la realización de auditorías internas.
- 4.-Promover el S.G.C. en toda la organización.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:**  
Implementar y mantener el S.G.C. en toda la Organización

**RELACIONES INTERNAS:** Con todo el personal operativo y administrativo en todas las unidades de G.E.C.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y proveedores.

#### RECURSOS HUMANOS

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

**NOMBRE DEL PUESTO:**  
**REPORTA A:**  
**DEPENDIENTES DIRECTOS:**

**VENDEDOR DE CALLE**  
**JEFE DE VENTAS**

**DEPARTAMENTO:**  
**UBICACIÓN:**  
**FECHA:**  
**REVISIÓN No.:**

**CUAUTTLÁN, QRO., PUEBLA, S.J.R.**  
**7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002**  
**NUEVO**

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Atención y detección de las necesidades de sus clientes, así como incrementar constantemente el nivel de ventas, búsqueda de nuevos mercados/clientes.

#### ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

- 1.-Elaboración e planes semanales de ventas y reportes diarios de ventas.
- 2.-Atención y detección de necesidades de los clientes.
- 3.-Elaborar cotizaciones y dar seguimiento a las mismas.
- 4.-Apoyar en la recuperación de cartera y entrega de materiales cuando así se requiera y sea posible
- 5.-Promover con los clientes las líneas de distribución directa.
- 6.-Dar seguimiento a surtimiento de pedidos de sus clientes.
- 7.-Dar seguimiento con el cliente después de la entrega del pedido.
- 8.-Apoyar y auxiliar al departamento de crédito y cobranza en la investigación de crédito de nuevos clientes.
- 9.-Realización de inventarios rotativos y anuales.
- 10.-Solicitar apoyo de la jefatura de ventas ó la Dirección de ventas en proyectos importantes.
- 11.-Informar a la jefatura de ventas sobre las variables del mercado ó sobre situaciones especiales por las cuales no se logra la venta.

12.-Elaboración correcta de los pedidos internos.

13.-Dar seguimiento diariamente a las cotizaciones elaboradas por el vendedor de escritorio a sus clientes.

14.-Respetar y hacer respetar los procedimientos del S.G.C. correspondientes a su área

15.-Respetar y hacer respetar las políticas de ventas establecidas

16.-Notificar oportunamente al depto. de compras en los casos de localizar y cotizar materiales especiales.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Satisfacer cabalmente los requerimientos de sus clientes y desarrollarse profesionalmente en el área de ventas.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el Jefe de Ventas, con el Jefe de Almacén, con el Jefe de Crédito y Cobranza, con otros vendedores de calle y de escritorio, con el Gerente de sucursal, con el Director de Ventas.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y proveedores.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>VENDEDOR DE CALLE</b> <b>JEFE DE VENTAS</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>CUAUTITLÁN, QRO., PUEBLA, S.J.R.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Atención y detección de las necesidades de sus clientes, así como incrementar constantemente el nivel de ventas, búsqueda de nuevos mercados/clientes.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 17.-Asistir a las pláticas o cursos de capacitación o actualización que promueva la empresa.
- 18.-Conocer los productos que comercializa la empresa.
- 19.-Apoyar en la atención a clientes de mostrador cuando se requiera.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Satisfacer cabalmente los requerimientos de sus clientes y desarrollarse profesionalmente en el área de ventas.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el Jefe de Ventas, con el Jefe de Almacén, con el Jefe de Crédito y Cobranza, con otros vendedores de calle y de escritorio, con el Gerente de sucursal, con el Director de Ventas.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y proveedores.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>VENDEDOR DE ESCRITORIO</b> <b>JEFE DE VENTAS</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>CUAUTITLÁN, QRO., PUEBLA, S.J.R.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Atención y detección de las necesidades de sus clientes, así como incrementar constantemente el nivel de ventas, búsqueda de nuevos mercados/clientes.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.-Elaboración de planes semanales de ventas y reportes diarios de ventas.
- 2.-Atención y detección de necesidades de los clientes.
- 3.-Elaborar cotizaciones y dar seguimiento a las mismas.
- 4.-Levar el control y seguimiento de cotizaciones
- 5.-Apoyar en la recuperación de cartera y entrega de materiales cuando así se requiera y sea posible.
- 6.-Promover con los clientes las líneas de distribución directa.
- 7.-Dar seguimiento a surtimiento de pedidos de sus clientes.
- 8.-Dar seguimiento con el cliente después de la entrega del pedido.
- 9.-Realización de inventarios rotativos y anuales.
- 10.-Foliar y recabar firmas de autorización en los pedidos recibidos y su entrega al jefe de ventas.
- 11.-Informar a la jefatura de ventas sobre las variables del mercado ó sobre situaciones especiales por las cuales no se logra la venta.
- 12.-Elaboración correcta de los pedidos internos.
- 13.-Dar seguimiento diariamente a las cotizaciones elaboradas y notificar a los vendedores de calle.
- 14.-Respetar y hacer respetar los procedimientos del S.G.C. correspondientes a su área.
- 15.-Respetar y hacer respetar las políticas de ventas establecidas
- 16.-Notificar oportunamente al depto. de compras en los casos de localizar y cotizar materiales especiales.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Satisfacer cabalmente los requerimientos de sus clientes y desarrollarse profesionalmente en el área de ventas.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el Jefe de Ventas, con el Jefe de Almacén, con el Jefe de Crédito y Cobranza, con otros vendedores de calle y de escritorio, con el Gerente de sucursal, con el Directo Director de Ventas.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y proveedores.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>VENDEDOR DE ESCRITORIO</b> <b>JEFE DE VENTAS</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>CUAUTILÁN, QRO., PUEBLA, S.J.R.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Atención y detección de las necesidades de sus clientes, así como incrementar constantemente el nivel de ventas, búsqueda de nuevos mercados/clientes.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 17.-Asistir a las pláticas ó cursos de capacitación ó actualización que promueva la empresa.
- 18.-Conocer los productos que comercializa la empresa.
- 19.-Apoyar en la atención a clientes de mostrador cuando se requiera.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Satisfacer cabalmente los requerimientos de sus clientes y desarrollarse profesionalmente en el área de ventas.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el Jefe de Ventas, con el Jefe de Almacén, con el Jefe de Crédito y Cobranza, con otros vendedores de calle y de escritorio, con el Gerente de sucursal, con el Director de Ventas.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y proveedores.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>RECEPCION/ FACTURACIÓN/ CAJA</b> <b>GERENTE DE SUCURSAL</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>GERENCIA DE SUCURSAL</b> <b>QUERETARO., PUEBLA, S.J.R.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Contestar, atender cortésmente y canalizar todas las llamadas recibidas. Facturar oportunamente, registrar y archivar al día los documentos generados.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.-Es responsable de contestar y atender todas las llamadas.
- 2.-Canalizar oportunamente las llamadas al personal adecuado.
- 3.-Capturar e imprimir oportunamente las facturas.
- 4.-Controlar y registrar las facturas diariamente
- 5.-Elaborar reportes de facturas canceladas semanalmente.
- 6.-Apoyar en la elaboración de cotizaciones a clientes.
- 7.-Enviar y recibir fax.
- 8.-Realizar las encuestas de opinión con los clientes.
- 9.-Atender a clientes y proveedores vía telefónica.
- 10.-Archivo de cotizaciones de clientes.
- 11.-Archivo de ordenes de compra de proveedores.
- 12.-Controlar y programar las facturas de gastos de operación de la sucursal.
- 13.-Efectuar los cobros de facturas de mostrador.
- 14.-Elaboración de cheques y pólizas respectivas.
- 15.-Realización de corte de caja diario
- 16.-Programación de pagos de gastos de operación y reposición de fondo fijo.
- 17.-Dar salidas de materiales.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Brindar una excelente atención telefónica al cliente mantener orden y limpieza en los archivos a su cargo, facturar oportuna y eficientemente.

**RELACIONES INTERNAS:** Con todo el personal de la sucursal y con el de otras sucursales.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y proveedores.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>ALMACENISTA</b> <b>JEFE DE ALMACEN</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>ALMACEN</b> <b>CUAUTITLÁN, QRO., PUEBLA, S.J.R.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Mantener y conservar los materiales en condiciones adecuadas y el orden del almacén, verificar y preparar pedidos oportunamente, atención a clientes de mostrador.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.-Carga y descarga de materiales para envíos entre almacenes.
- 2.-Recibir y verificar materiales.
- 3.-Acomodar materiales de stock en almacén.
- 4.-Atender clientes de mostrador
- 5.-Realización de Inventarios Rotativos.
- 6.-Apoyar en verificar y preparar pedidos.
- 7.-Mantener el orden y limpieza en el almacén.
- 8.-Costear y dar salida a materiales de envío entre almacenes.
- 9.-Verificar stock de materiales de almacén.
- 10.-Supervisar que los chóferes realicen la verificación de los vehículos.
- 11.-Apoyar cuando se requiera a los chóferes en las necesidades de ruta.
- 12.-Apoyar al jefe de almacén en tareas que este le indique.
- 13.-Respetar y hacer respetar los procedimientos del S.G.C. relativos a su área.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Mantener ordenado y limpio el almacén, así como participar activamente en la operación diaria del almacén. Desarrollarse profesionalmente en su área. Atención eficaz a clientes de mostrador.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el Jefe almacén y chóferes, con vendedores de calle y escritorio.

**RELACIONES EXTERNAS:**

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

NOMBRE DEL PUESTO:  
REPORTA A:  
DEPENDIENTES DIRECTOS:

CAJERA  
JEFE DE CREDITO Y COBRANZA:

DEPARTAMENTO:  
UBICACIÓN:  
FECHA:  
REVISIÓN No.:

CREDITO Y COBRANZA  
CUAUTITLÁN  
7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002  
NUEVO

PROPOSITO BASICO DEL PUESTO: Controlar eficientemente la cobranza de ventas de mostrador.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.-Realizar los cobros de las facturas de ventas de mostrador.
- 2.-Efectuar el corte de caja diario de ventas de mostrador.
- 3.-Respetar y hacer respetar los procedimientos del S.G.C. relativos a su puesto.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Controlar eficazmente la cobranza de ventas de mostrador.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el Jefe y auxiliar de Crédito y Cobranza. Con el jefe de almacén, con el vendedor de mostrador. Con los chóferes repartidores.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes de mostrador.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>CHOFER COMPRADOR</b> <b>JEFE DE COMPRAS</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>COMPRAS</b> <b>CUAUTITLÁN.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Realizar oportunamente y eficazmente la compra y recolección de materiales y su correcta entrega al almacén.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.-Realizar la recolección de materiales requeridos.
- 2.-Efectuar las compras de materiales especiales previa autorización del jefe de compras.
- 3.-Responsable del mantenimiento del vehículo asignado.
- 4.-Apoyar cuando se requiera en la entrega de materiales.
- 5.-Elaborar el reporte de ruta diario.
- 6.-Reporte oportunamente cualquier motivo por el cual no se realice la revisión ó cobro de facturas.
- 7.-Apoyar cuando se requiera en trámites bancarios.
- 8.-Entregar al almacén los materiales en tiempo y forma requeridos.
- 9.-Apoyar cuando se requiera en la cobranza ó revisión.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Cumplir cabalmente con la recolección y entrega diaria de materiales.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el jefe de compras, con el jefe de almacén y los almacenistas.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y proveedores.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>CHOFER COBRADOR</b> <b>JEFE DE CREDITO Y COBRANZA</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>CREDITO Y COBRANZA</b> <b>CUAUTITLÁN</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Realizar oportunamente y eficazmente los trámites de revisión y cobro.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.-Efectuar la cobranza oportunamente.
- 2.-Realizar los tramites de revisión.
- 3.-Responsable del mantenimiento del vehículo asignado.
- 4.-Apoyar cuando se requiera en la entrega de materiales.
- 5.-Elaborar el reporte de ruta diario.
- 6.-Reportar oportunamente cualquier motivo por el cual no se realice la revisión ó cobro de facturas.
- 7.-Apoyar cuando se requiera en trámites bancarios.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Cumplir cabalmente con la cobranza diaria, así como los trámites de revisión de facturas ante los clientes.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el Jefe de Crédito y Cobranza y el auxiliar, con vendedores de calle y de escritorio, con el jefe de almacén con recepción y facturación, con caja.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes.

RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> <b>REPORTA A:</b> <b>DEPENDIENTES DIRECTOS:</b>	<b>CHOFER REPARTIDOR</b> <b>JEFE DE ALMACEN</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>UBICACIÓN:</b> <b>FECHA:</b> <b>REVISIÓN No.:</b>	<b>ALMACEN</b> <b>CUAUTITLÁN, GRO., PUEBLA, S.J.R.</b> <b>7 DE SEPTIEMBRE DEL 2002</b> <b>NUEVO</b>

**PROPOSITO BASICO DEL PUESTO:** Realizar eficazmente las entregas de materiales a los clientes, así como los tramites de revisión y cobro. Mantener en condiciones óptimas los vehículos.

**ATRIBUCIONES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES**

- 1.-Responsable de realizar las entregas de materiales a los clientes.
- 2.-Recoger materiales requeridos a proveedores.
- 3.-Realizar trámites de revisión y cobro.
- 4.-Cargar y descargar materiales de vehículos de transporte.
- 5.-Mantener limpios los vehículos de reparto.
- 6.-Verificar las condiciones mecánicas y de operación de los vehículos.
- 7.-Elaboración de reportes diarios de ruta.
- 8.-Apoyar en tareas y operaciones de almacén cuando se le requiera.
- 9.-Respetar y hacer respetar todos los procedimientos del S.G.C. relativos a su área.
- 10.-Responsable de manejo y cuidado de los materiales y equipos a su cargo durante el traslado.
- 11.-Reportar cualquier anomalía detectada en los vehículos.
- 12.-Notificar cualquier tipo de reclamaciones u observaciones de los clientes al momento de la entrega.

**EXPECTATIVAS DEL PUESTO:** Brindar excelente servicio en la entrega de pedidos a los clientes.

**RELACIONES INTERNAS:** Con el Jefe de Almacén y almacenistas con vendedores de calle y escritorio, con el Jefe de Crédito y Cobranza.

**RELACIONES EXTERNAS:** Con clientes y proveedores.

**GRUPO ELECTRICO CAFRAL, S.A. DE C.V.**  
**SUCURSAL, QRO., QRO.**

**DEPARTAMENTO DE VENTAS**

**PROCEDIMIENTO**

**"PLANEACIÓN"**

**No. MPO-VE-7.2-1.0**

**ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

TITULO: PLANEACIÓN  
PROCEDIMIENTO No.: MPO-VE-7.2-1.0  
DEPARTAMENTO: VENTAS

ELABORO: Ing. Manuel Martínez Casillas FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: 24/AGO./2002  
REVISO: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_  
APROBO: Sr. Calixto Álvarez Gutiérrez FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: 10/SEPT./2002

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN: 1° DE OCTUBRE DEL 2002.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL, DIRECCIÓN DE VENTAS, DIRECCIÓN DE ADMÓN. Y FINANZAS,  
GERENCIA PUEBLA, GERENCIA SAN JUAN DEL RIO, QRO.

CONTENIDO		Página
1.0 Propósito.....	.....	1
2.0 Alcance.....	.....	1
3.0 Referencias.....	.....	1
4.0 Definiciones.....	.....	1
5.0 Acciones.....	.....	2,3,4

- ANEXOS**
- 1.0 Diagrama de Flujo Planeación, Formato FO-AC-001
  - 2.0 Plan Semanal de Atención a Clientes, Formato FO-VE-001
  - 3.0 Reporte Diario de Visitas, Formato FO-VE-002
  - 4.0 Pedido Interno, Formato FO-VE-003
  - 5.0 Control y Seguimiento de Cotizaciones, Formato FO-VE-005
  - 6.0 Cotización, Formato FO-VE-008
  - 7.0 Concentrado Diario de Ventas, Formato FO-VE-004
  - 8.0 Reporte Semanal de Ventas, Formato FO-VE-007
  - 9.0 Encuesta de Opinión, Formato FO-VE-009
  - 10.0 Programa Semanal de Atención Telefónica a Clientes, Formato FO-VE-011
  - 11.0 Reporte Diario de llamadas, Formato FO-VE-010

## PLANEACIÓN

### 1.0 PROPOSITO.

El propósito de este procedimiento es el de describir las actividades y responsabilidades de los involucrados en el Proceso de Planeación del Servicio de Venta, desde la detección de las necesidades del cliente, la cotización, seguimiento de la misma y recepción del pedido en su caso.

### 2.0 ALCANCE.

Este procedimiento deberá de aplicarse en todas las unidades de G.E.C., (Cuautitlán, Querétaro, Qro., San Juan del Río, Qro., y Puebla, Pue.), y tendrá que ser respetado por todos y cada uno de los involucrados en el proceso.

### 3.0 REFERENCIAS

NORMA ISO-9001-2000, Requisito 7.2

Manual de Calidad de Grupo Eléctrico Cafral, S.A. de C.V.

### 4.0 DEFINICIONES.

NINGUNA

### 5.0 ACCIONES.

#### 5.1 Requerimientos del Cliente.

5.1.1 Cada uno de los vendedores de calle y de escritorio de G.E.C., deberán elaborar un Plan Semanal de Atención a Clientes, el cual deberá ser presentado a la Jefatura de Ventas ó Gerencia de sucursal en su caso, los días sábados a más tardar a las 10:00hrs., para su revisión. (Formatos FO-VE-001 y FO-VE-011 respectivamente)

5.1.2 De la misma manera cada uno de los vendedores de calle y de escritorio deberán realizar un reporte diario de visitas y/o llamadas a clientes, basados en el Plan Semanal (Formatos FO-VE-002 y FO-VE-010 respectivamente).

5.1.3 El vendedor de calle y el vendedor de escritorio deberán realizar visitas ó llamadas a los clientes de acuerdo al Plan Semanal de Atención a clientes, con la finalidad de detectar las necesidades y requerimientos de los mismos.

5.1.4 Basado en el punto anterior el vendedor de calle y el vendedor de escritorio deberán elaborar la (s) cotización(es), en función a los requerimientos de los clientes, la cotización deberán llevar un número consecutivo el cual deberá ser proporcionado por el vendedor de escritorio.

5.1.5 El vendedor de escritorio deberá atender las llamadas que se reciben de lo clientes y las reportará en el reporte diario llamadas recibidas (Formato FO-VE-010).

## PLANEACIÓN

**PROCEDIMIENTO No.:** MPO-VE-7.2-1.0  
**REVISIÓN No.:** NUEVO/ 10 DE SEPTIEMBRE DEL 2002  
**VIGENTE A PARTIR DE:** 1º DE OCTUBRE DEL 2002

5.1.6 El vendedor de calle ó de escritorio en su caso procederán a elaborar la cotización (es) de acuerdo a lo solicitado por el cliente, una vez terminada deberá ser revisada y aprobada por el Jefe de Ventas ó el Gerente de Sucursal en su caso (Formato FO-VE-006).

5.1.7 El vendedor de calle ó de escritorio en su caso envían la cotización al cliente.

5.1.7.1 El vendedor de calle, una vez enviada la cotización, la entrega al vendedor de escritorio, para su registro en el Control y Seguimiento de Cotizaciones, al igual que las que el vendedor de escritorio genere (Formato FO-VE-005), con la finalidad de dar seguimiento a la misma.

5.1.7.2 El vendedor de escritorio recibe cotización y registra en el Control y Seguimiento de Cotizaciones, (Formato FO-VE-005). La archiva en espera de su eventual confirmación.

### **5.2 RECEPCIÓN DE ORDEN DE COMPRA / PEDIDO INTERNO.**

5.2.1 El vendedor de escritorio al momento de recibir la orden de compra del cliente ó el pedido interno deberá hacer lo siguiente:

#### **5.2.1.1 Orden de Compra / Pedido Interno.**

Verificar contra las cotizaciones y registra en el formato FO-VE-005.

5.2.1.2 Inmediatamente después deberá asignar a la orden de compra ó pedido interno un número consecutivo (folio) para el control de pedidos.

5.2.2 El vendedor de escritorio deberá verificar en las cotizaciones archivadas y en caso de que corresponda alguna el pedido la anexará al mismo.

5.2.2.1 Las cotizaciones que no sean confirmadas pese al seguimiento (15 días) el vendedor de escritorio deberá entregarlas a recepción para su archivo en el expediente de cliente.

5.2.3 El vendedor de escritorio deberá sacar una copia de las ordenes de compra y de los pedidos internos, para efectos de recabar las autorizaciones correspondientes (ver procedimiento MPO-VE-7.2-2.0).

### **5.3 REPORTE DE VENTAS.**

El Jefe de Ventas ó el Vendedor de Escritorio, deberá elaborar los reportes diarios y semanales del departamento para su evaluación y medición de resultados, para lo cual deberán elaborar los siguientes reportes:

#### **5.3.1 Concentrado Diario de Ventas.**

El Jefe de Ventas deberá elaborar el Concentrado Diario de Ventas utilizando el Formato FO-VE-004.

#### **5.3.2 Reporte Semanal de Ventas.**

El Jefe de ventas deberá elaborar los viernes de cada semana el Reporte Semanal de Ventas utilizando el Formato FO-VE-007

GRUPO ELECTRICO CAFRAL, S.A. DE C.V.  
 SUGURSAL, QRO., QRO.  
 DEPARTAMENTO DE VENTAS

**PLAN SEMANAL DE ATENCIÓN A CLIENTES**

**SEMANA:** 1

**AGENTE:** 2

		VISITAS Y LLAMADAS											
CLIENTE		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO	
1	4												
2													
3													
4													
5													
6													
7		5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
8													

**OBSERVACIONES:** 7

**ELABORO**  
8

**REVISO**  
9

**GRUPO ELECTRICO CAFRAL, S.A. DE C.V.  
DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

**INSTRUCTIVO PARA LLENADO DE FORMATO**

FECHA: 24 DE AGOSTO DEL 2002

NOMBRE DE FORMATO.	PLAN SEMANAL DE ATENCIÓN A CLIENTES
Nº. DE FORMATO.	FO-VE-001
DEPARTAMENTO.	VENTAS
OBJETIVO.	Dotar de una herramienta de planeación y seguimiento al personal de ventas y a la Jefatura del departamento como herramienta de supervisión
FRECUENCIA DE LLENADO	SEMANTAL
RESPONSABLE DE LLENADO	JEFE DE VENTAS Y VENDEDORES COMISION

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	SEMANA	Se anotarán los días de inicio terminación de la semana que corresponde al plan
2	AGENTE	Nombre completo del Agente que presenta el plan.
3	HOJA DE	Se deberá indicar el número consecutivo de la hoja y el total a las que corresponde en caso de ser dos ó más.
4	CLIENTE	Se indicará claramente la razón social del cliente ó nombre de persona física si es el caso.
5	DIA DE LA SEMANA COLUMNA IZQUIERDA	Se deberá indicar con la letra "V" la visita programada en cada uno de los días de la semana.
6	DIA DE LA SEMANA COLUMNA DERECHA	Se deberá indicar con la "LL" la llamada programada en cada uno de los días de la semana.
7	OBSERVACIONES	Se indicará los comentarios y observaciones pertinentes por parte del responsable del plan relacionados con la atención a clientes, prospectos proyectos, etc.
8	ELABORO	Se anotará nombre y firma del agente que realizó el plan de atención a clientes.
9	REVISO	Se anotará nombre y firma del Jefe de Ventas ó Gerente de sucursal que revisó el plan de atención a clientes.

**NOTA.-NO SE PRESENTA EN SU TOTALIDAD EL CONTENIDO DEL PROYECTO POR POLÍTICAS INTERNAS DE LA EMPRESA Y POR SER MATERIAL DE ALTO NIVEL CONFIDENCIAL, ESPERAMOS CONTAR CON SU COMPRENSION".**

---

### **3.-RECOMENDACIONES**

**3.1. Tener un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9000:2000, nos aporta importantes beneficios y quizá uno de los mas significativos, es que las organizaciones se integren a una cultura de calidad, las normas están sustentadas en la responsabilidad y compromiso tanto de la Dirección como de los colaboradores.**

Por otra parte la Dirección debe estar verdaderamente comprometida, ya que las normas obligan a que ésta revise los resultados y también darles seguimiento a las acciones para mejorar su calidad.

La calidad la logran las personas, no los recursos financieros ni la tecnología; es por eso que las Normas ISO contemplan en su gestión al Recurso Humano como parte fundamental para el cumplimiento de sus requisitos; el personal debe estar bien capacitado y debe estar conciente de la importancia de sus actividades para asegurar la calidad de sus productos y/o servicios.

Por lo antes comentado podemos señalar que las organizaciones deben estar plenamente convencidas de que la calidad empieza por las personas y la mejor manera de lograrlo es verlas como personas, cubrir sus expectativas para que su medio ambiente laboral les sea grato, con retos y sobre todo satisfactorio.

## CONCLUSIONES:

Actualmente todos exigimos calidad, buscamos que el bien o servicio que adquirimos tenga como cualidad que sea muy bueno, para que como consumidores nos sintamos satisfechos, es decir que sea de calidad.

La calidad, es uno de los conceptos que hoy en día se pretende en todos los sectores, desde el empresarial, el educativo, el gubernamental y hasta en el hogar.

Para que la calidad se dé, deben considerarse los aspectos siguientes:

La productividad, elemento básico para el desarrollo de cualquier ente socioeconómico.

La calidad, como fundamento de la productividad.

El sistema de calidad, que señale los lineamientos a la calidad.

Las personas, que operen al sistema de calidad.

Por lo tanto, los puntos que consideramos altamente rescatables son:

- Integrar a la empresa en la cultura de la calidad.
- Conocer la aplicación de las Normas ISO-9000:2000.
- Conocer la estructura documental de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Optimizar las operaciones de la empresa apoyados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Por lo que respecta a la titulación mediante la modalidad de Desempeño Profesional, consideramos que a los alumnos que nos integramos al mercado de trabajo se nos presenta una muy buena opción para obtener el grado académico estudiado por medio de dicha forma.

Otra consideración que podemos acotar es el mostrar a nuestros compañeros que estudian la carrera de Administración, nuestras experiencias de carácter profesional, que seguramente les podrán servir como antecedente para sus estudios por una parte, y por otra conocer de forma real que es lo que ocurre en el ambiente laboral de su interés.

En relación al resumen del proyecto, éste contempla varios puntos a comentar:

- El Recurso Humano juega un rol determinante en la dinámica funcional de cualquier tipo de organización y al no considerarlo como tal, propiciaría que perdiéramos de vista los VALORES HUMANOS que son la base para la conducta tanto laboral, como familiar y hasta de amistad.

-En cuanto a las acciones de diseñar, desarrollar e implantar los manuales administrativos de la organización, nos beneficia contar con bases documentales administrativas que nos muestran por escrito que hacemos, como lo hacemos y como lo debemos de hacer.

Como se muestra en el resumen, conocer y documentar los principios que sustentan la relación laboral, es un buen punto de arranque para la interacción entre el colaborador y los empresarios; conocer sobre las compensaciones también facilitan entre otras cosas proporcionarle los beneficios al colaborador de forma equitativa y con justicia.

Ya para cerrar con este punto, todo lo antes señalado tiene la firme convicción de dirigirlo hacia el colaborador, para que su calidad de vida laboral sea cada vez mejor.