



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE
MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

**IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DIRIGIDO
AL AREA DE VENTAS EN UNA EMPRESA ENFOCADA A LA COMERCIA
LIZACION DE PRODUCTOS DE CONSUMO**

**T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN CONTADURIA
P R E S E N T A**

GARDENIA RAMOS FLORES

ASESOR

L.C. FRANCISCO ALCANTARA SALINAS

CUAUTITLAN IZCALLI ESTADO DE MEXICO 2012



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 CUAUTILÁN
 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN PSYMA
 DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTO APROBATORIO

DRA. SUEMI RODRÍGUEZ ROMO
 DIRECTORA DE LA FES CUAUTILÁN
 PRESENTE

A/S: L.A. ARACELI HERRERA HERNÁNDEZ
 Jefa del Departamento de Exámenes
 Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el Art. 28 del Reglamento de Exámenes Profesionales con peritajes con anterioridad que revisamos LA TESIS:

Implementación de un Sistema de Control Interno Dirigido al Área de Ventas en una Empresa
Referida a la Comercialización de Productos de Consumo.

Qui presenta la ponencia: Gardenia Ramos Flores
 Con número de cuenta: 99416952-2 para obtener el Título de: Licenciada en Contaduría

Considerando que dicho trabajo cumple los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL, correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

ATENTAMENTE
 "POR MI RAZA HABLARA EL ESPÍRITU"
 Cuautitlán Izcalli, Méx. a 22 de Marzo de 2013.

PROFESORES QUE INTEGRAN EL JURADO

	NOMBRE
PRESIDENTE	L.C. Francisco Alcantara Salinas
VOCAL	C.P. José Alejandro López Gurea
SECRETARIO	L.C. Juan Carlos Correa Ulibe
1er SUPLENTE	L.C. Nayra Arriaga Díaz
2do SUPLENTE	L.C. Miguel Ángel Rojas González

FIRMA

NOTA: Los miembros suplentes están obligados a presentarse al día y hora del examen Profesional del día 2013.

Agradezco sinceramente a:

Dios por darme una segunda oportunidad de vivir para valorar y aprender de los aciertos y errores que he tenido hasta el día hoy.

A mi familia ya que ha estado a cada momento conmigo incondicionalmente.

A la Universidad Nacional Autónoma de México por darme la oportunidad de estudiar en esta máxima casa de estudios brindándome seguridad, confianza y madurez en mi formación profesional para enfrentar retos o situaciones satisfactoriamente.

A los Contadores Francisco Alcántara, Manuel Arroyo, Víctor Villagrán, Rafael Hernández, Leticia León y Olivia Contreras por confiar totalmente en mí apoyándome en la realización de este proyecto.

ÍNDICE

	PAG
INTRODUCCIÓN	6
CAPITULO 1 INTRODUCCION AL CONTROL INTERNO Y AL PROCESO ADMINISTRATIVO	
1.1. Antecedentes Históricos.	9
1.2. Definición de Control Interno.	9
1.3. Estructura.	9
1.4. Objetivos.	10
1.4.1. Básicos.	10
1.4.2. Generales.	11
1.5. Importancia.	12
1.6. Definición de Proceso Administrativo.	13
1.7. Elementos.	13
1.8. Estructura.	15
1.9. Técnicas para el Estudio de una Organización.	15
1.10. Métodos de Estudio y Evaluación del Control Interno.	16
CAPITULO 2 CICLO DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA.	
2.1. Definición de Auditoria.	19
2.2. Bases de Auditoria aplicables al Control Interno una Empresa.	19
2.3. Registro de Operaciones.	21
2.3.1. Registro de Ingresos.	21
2.3.1.1. Venta de Producto.	21
2.3.1.2. Cuentas por Cobrar.	22
2.3.1.3. Otros Ingresos de Operación.	23
2.3.1.4. Control y Depósito de los Ingresos Recaudados	23
2.3.2. Registro de Egresos.	23
2.3.2.1. Manejo de Caja Chica Autorización y Reembolso de Gastos	24
2.3.2.2. Compras	24
2.3.2.3. Gastos de Operación.	25
2.3.2.4. Gastos Generales y de Administración.	26

PAG

CAPITULO 3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

3.1. Definición de Manual de Procedimientos.	28
3.2. Bases Teóricas.	28
3.3. Objetivos.	28
3.4. Técnicas de Obtención de Información	29
3.5. Fuentes de Información.	30
3.6. Preparación del Proyecto.	31
3.7. Elementos que Integran al Manual.	31
3.7.1 Portada	31
3.7.2. Índice	32
3.7.3. Introducción	32
3.7.4. Objetivo del Manual	33
3.7.5. Marco Jurídico	33
3.7.6. Denominación del Procedimiento	33
3.7.7. Propósito	33
3.7.8. Alcance	34
3.7.9. Políticas de Operación,	34
3.7.10. Normas y lineamientos.	34
3.7.11. Descripción del Procedimiento	34
3.7.12. Diagrama de flujo	34
3.7.13. Documentos de Referencia	36
3.8. Presentación del Proyecto a las Autoridades Competentes.	37
3.9. Implementación del Manual.	37
3.10. Revisión y Actualización	39

CAPITULO 4 DESARROLLO

4.1. Antecedentes de La Empresa..	41
4.2. Misión.	43
4.3. Visión.	44
4.4. Situación Actual.	48

PAG

4.5. Productos que Ofrece.	49
4.6. Organigrama.	58
4.7. Descripción de Puestos.	59
4.8. Manual de Procedimientos en el Area de ventas.	61

CONCLUSIONES	183
---------------------	------------

BIBLIOGRAFIA	184
---------------------	------------

INTRODUCCION

La situación económica actual en cuanto al tipo de mercado, el impacto de la competencia y la baja rentabilidad que se ha reflejado últimamente en las empresas dan la pauta para analizar cada operación o acción que se esté efectuando. El presente trabajo se enfoca al desarrollo e implementación de un sistema de control interno mediante un manual de procedimientos en el área de ventas en una empresa enfocada a la comercialización de productos de consumo con el fin de ser competitiva en comparación a otras empresas.

Para lograr este objetivo se consideran elementos muy importantes como base para el desarrollo de este tema vemos que Control Interno es un conjunto de normas y procedimientos de manera que al aplicarlos dentro de una organización cumplen los objetivos establecidos cuando se formalizo como tal. El hecho de implementarla dentro de una empresa agiliza la concentración de información contable generada dando confiabilidad y veracidad además de tener acceso a ella en cualquier momento

Para poder implementarlo se tomara como base un manual de procedimientos. Un manual de procedimientos es instrumento que establece normas para el desempeño eficiente y eficaz de los colaboradores o puestos administrativos. En él se definirán las actividades necesarias que deben desarrollar en su desempeño de trabajo, cumpliendo con sus responsabilidades y formas de participación logrando el cumplimiento de los objetivos establecidos en la organización.

Este proyecto se divide en 4 capítulos.

En Capitulo 1 se señalan bases administrativas que intervienen en el desarrollo de tema como Definición de Control Interno, Estructura, Objetivos e Importancia una vez definido esto recordamos lo que es el proceso administrativo, la aplicación e importancia que tiene en la operación de una empresa.

En el 2 Capitulo se señalan bases contables en las cuales se fundamenta el trabajo como es Definición de Auditoria, se enumeran las Bases de Auditoria aplicables al Control Interno y operaciones que realiza de manera continua en la empresa

En el Capitulo 3 se enfoca a la delimitación, formulación y desarrollo del manual de procedimientos explicando de manera sencilla los elementos influyen en la determinación del manual como el personal involucrado en la operación, las funciones que realizan cada uno, detectando los aspectos relevantes ,deficiencias o desviaciones en el desarrollo de sus acciones, así como su incidencia en el ámbito del control interno de la organización .Una vez identificado esto se fija el tipo, nivel y técnica de investigación para desarrollar el manual.

El Capítulo 4 desarrollamos el tema con apego al material recopilado.

Considero que es un instrumento imprescindible ya que conduce de manera ordenada el desarrollo de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar las operaciones de la empresa para que en un

determinado tiempo se reflejen resultados favorables en la empresa así como asignar y establecer responsabilidades al personal involucrado en la operación por lo que espero sea útil en un determinado momento.

CAPITULO 1

INTRODUCCION AL CONTROL INTERNO Y AL PROCESO ADMINISTRATIVO

CAPITULO 1 INTRODUCCION AL CONTROL INTERNO Y AL PROCESO ADMINISTRATIVO

1.1. Antecedentes Históricos.

El tratar de implementar un sistema de Control Interno ha sido un tema de suma importancia ya que diversas investigaciones han constatado que en tiempos antiguos culturas como Egipto, Fenicia Siria entre otros hacían transacciones comerciales controladas por figuras sobre tablillas o rocas.

En Grecia predominaba una institución llamada Colegio Logista integrado por personas del pueblo capacitadas donde su función consistía en vigilar y controlar los intercambios públicos realizados.

En Roma se designaron personas llamadas Cónsules cuya función era examinar, controlar el tesoro público y las cuentas de provincias. Otro grupo de personas del senado apoyaba y evaluaba el trabajo realizado.

A mediados del siglo XIII después de la caída del imperio romano se da un progreso en la forma de control donde las operaciones se registraban en libros. Los movimientos reflejados eran validados por jueces confirmando que la información era correcta y veraz.

En 1494 Luca Paccioli un hombre de calculo, matemático, filosófico y contable escribió un libro sobre la contabilidad de la partida doble en este su objetivo fue mostrar que las matemáticas pueden ser utilizadas en el comercio, en la vida diaria y en el reparto de los bienes. Esto es el ser una simple contabilidad a una contabilidad de sociedad donde el patrimonio y en su transformación por efecto de la gestión se convierte en el objeto de análisis en base registros sistemáticos y cronológicos con correspondencia de manera a que el total debe ser igual en cada momento.

En el siglo XVIII en el surgimiento de la revolución industrial surge la necesidad de controlar de manera sistemática y veraz cada operación por lo que se formo un número de contadores registrados oficialmente que además de llevar el registro y control de las operaciones a diario realizaban la tarea de valuadores o supervisores ante la desorganización de las entidades de esa época para establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Considerando esta información observamos que el control interno es una serie de acciones constantes en una entidad económica en la cual cada elemento que la integra es sumamente importante por lo que el desarrollo de sus funciones deben regularse implementando objetivos constantemente para regular y alcanzar el cumplimiento de sus metas .

1.2 Definición de Control Interno.

El Control Interno es muy importante en la estructura administrativa contable de una empresa asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y a las actividades que diariamente realiza.

El Control Interno en el libro de Normas y Procedimientos de Auditoría del IMCP lo define como

Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. (1)

El Sistema de Control Interno comprende el plan de la organización, los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.(2)

Conceptualizando al Control interno podemos decir que es una serie de procedimientos o acciones que ocurren de manera constante en el funcionamiento y operación de una entidad pública (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitando desembolsos indebidos de fondos y ofreciendo la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

La función del control interno es aplicable en todas las áreas de operación de los negocios. Su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas las que mejor convengan a los intereses de la empresa

1.3. Estructura.

El control interno consta de los siguientes elementos:

- ✓ Ambiente de Control.
- ✓ Evaluación de riesgo.
- ✓ Sistemas de información y comunicación.
- ✓ Procedimientos de control.
- ✓ Vigilancia.

La división del control interno en cinco elementos proporciona una estructura útil para evaluar el impacto de los controles internos de una entidad, es la primera consideración de un auditor en el análisis de los estados financieros.

Mientras mayor y compleja sea una empresa, mayor es la importancia de un adecuado sistema de control interno, por lo que el sistema debe ser sofisticado y complejo en función de la complejidad de la organización.

1.4. Objetivos.

Un sistema de Control Interno debe procurar el cumplimiento de sus objetivos establecidos en una organización por lo que debe tener una estructura bien definida. Los objetivos aplicables en este proyecto son:

(1) Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. Normas y Procedimientos de Auditoría. I.M.C.P. 2008

(2) Santillana G Juan, Establecimiento de Sistemas de Control interno. Thompson México 2007

1.4.1. Básicos.

- Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego observancia y adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad que permitan una administración y operación ordenada y sana con guías que normen, orienten y regulen la actuación de la misma.
- Protección de los activos de la organización.
Los activos representan los recursos con los que cuenta la empresa u organización por lo que debe contar con medidas de protección y salvaguarda de malos manejos estableciendo controles para asegurar que los activos queden resguardados contra robos, el uso no autorizado o la entrada o salida de ellos además de su correcto registro.
- Promover eficiencia operativa
Las políticas y disposiciones implantadas por la administración son la base soporte y punto de partida para asegurar la conducción ordenada y eficaz de la organización

Estas políticas deben de identificar metas y estándares de operación básicos para medir el desempeño calificando eficiencia, eficacia mediante una adecuada estructura organizacional la cual mediante la dirección y control de las actividades del negocio facilita la comunicación para delegar autoridad y responsabilidad.

- Obtención de información financiera, administrativa y operacional veraz confiable y oportuna.
La información financiera debe ser veraz y real, esto es que las transacciones realizadas sean registradas correcta e íntegramente sin omisión ya que la información será confiable para la toma de decisiones.

Esto fundamenta el proceso contable el cual tiene los siguientes principios:

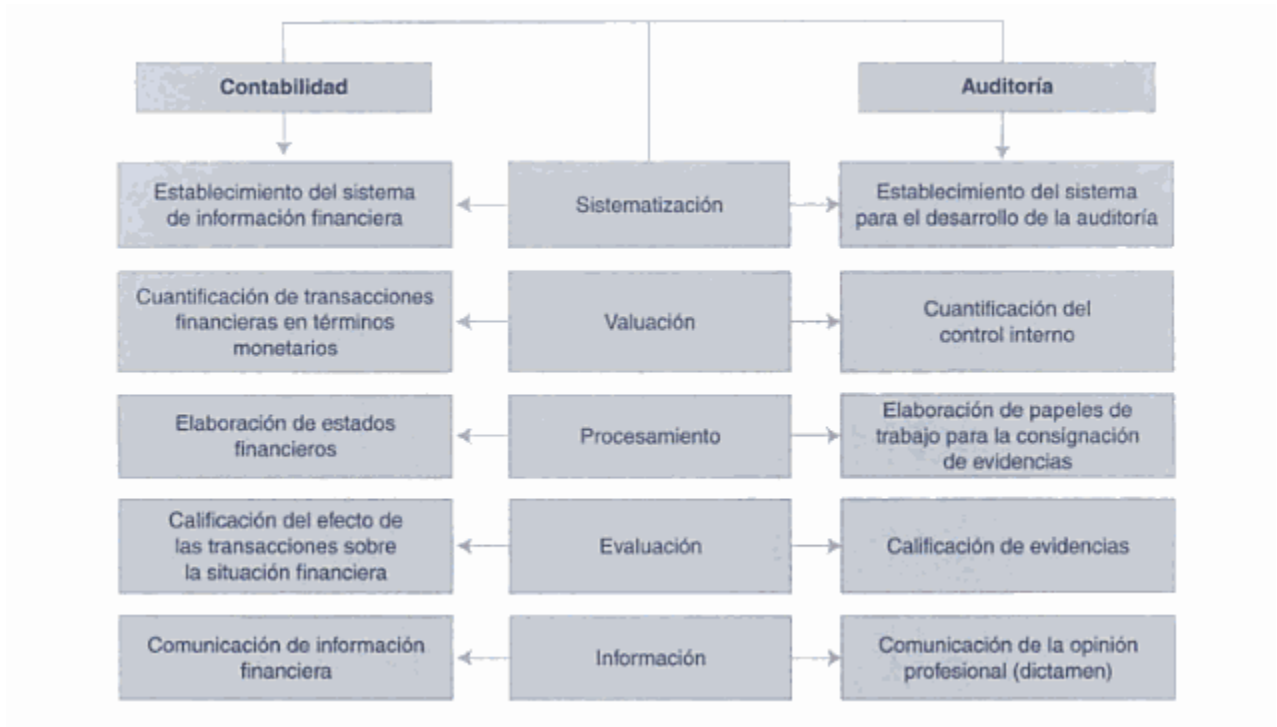
- ✓ Identificación de las transacciones susceptibles de registro.
- ✓ Medición y valuación de esas transacciones en unidades monetarias.
- ✓ Clasificación y registro de las mismas.
- ✓ Comunicación de los resultados del proceso a través de los estados financieros emanados de la propia contabilidad.

La información administrativa complementa a la información financiera mediante notas a los estados financieros que elabora el contador y revisa el auditor en base a la información que obtienen de la administración ya que son explicaciones que amplían el origen y significado de los datos y cifras que se presentan en dichos estados, aluden a políticas o procedimientos contables, reglas particulares, cambios de un periodo a otro en los procedimientos, proporcionan información acerca de ciertos eventos económicos que ha afectado o podrían afectar a la entidad.

La información operacional son aquellas operaciones que se efectúan continuamente precisando los puestos o unidades responsables de su ejecución de manera específica. Esta información es

preparada por personal dentro de la misma área ya que ellos mismos la generan y manejan. El punto central es que la información operativa u operacional de debe ser igual (en su cuantificación y totalización) a las cifras totales de control consignadas a la contabilidad

Fases del proceso contable y su orientación dependiendo su área de de aplicación:



(3)Proceso Contable 1.Contabilidad Fundamental .Edit. Thompson México 2010

1.4.2. Generales.

Se aplican a la organización, procedimientos y registros que cumplen con la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros son:

- ✓ Predecir flujos de efectivo.
- ✓ Apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios.
- ✓ Tomar decisiones en materia de inversiones y crédito.
- ✓ Evaluar la gestión de los administradores del ente económico.
- ✓ Ejercer control sobre las operaciones del ente económico.
- ✓ Fundamentar la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas.
- ✓ Ayudar a la conformación de la información estadística nacional.
- ✓ Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica representa para la comunidad. (4)

1.5. Importancia.

El control interno es un elemento muy importante en la organización de no aplicarse no se protegería los activos de la organización por lo que reflejaría pérdidas por fraudes o negligencias, en cuanto a información financiera carecería de veracidad y confiabilidad el personal que labora dentro de la empresa sin un control únicamente realizaría sus actividades como quisieran y cuando quisieran ya que no tienen disciplina ni autoridad y en conjunto sería la pérdida total en la organización.

1.6. Definición de Proceso Administrativo.

La Administración es una función que se desarrolla bajo el mando de otro de un servicio que se presta. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina Ciencia que tiene por objeto coordinar los elementos humanos técnicos materiales de una organización público o privado para lograr óptimos resultados de operación (4)

El éxito de una Organización para alcanzar sus objetivos y satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, de sus gerentes de una planeación estratégica logrando la diferencia en comparación a otras Organizaciones.

Por lo que Proceso Administrativo es el modo de estructurar, la labor coordinada de esfuerzos en los individuos aprovechando recursos técnicos y materiales para realizar su misión con la máxima eficiencia en una organización.

1.7. Elementos.

- Planeación: consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá de seguir fijando principios que habrán de orientarlo la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y números necesarios para su realización buscando ideas concretas y precisas

Se integra de tres etapas:

- ✓ Políticas: que son principios para orientar la acción
- ✓ Procedimientos: que es la secuencia de operaciones o métodos.
- ✓ Programas: fijación de tiempos requeridos

- Organización: es la estructuración técnica de las relaciones que debe darse en las jerarquías funciones y actividades obligaciones individuales de los elementos materiales y humanos necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia.

➤ (4) www.monografias.com

Se integra de tres etapas:

- ✓ Jerarquías: estas fijan autoridad y responsabilidad correspondientes a cada nivel.
- ✓ Funciones: determinan como deben dividirse las actividades enfocadas al logro de objetivos.
- ✓ Obligaciones: son las tareas concretas en cada unidad de trabajo para ser desempeñada por una persona.

- Integración: es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social.

Se integra de tres etapas:

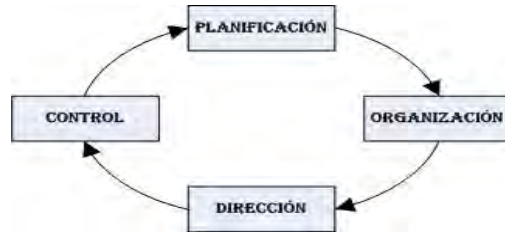
- ✓ Selección: son técnicas para encontrar y escoger los elementos necesarios.
- ✓ Introducción: es el modo de involucrar que los elementos se articulen rápidamente al organismo social.
- ✓ Desarrollo: es el desenvolvimiento de los planes y proyectos propuestos con el fin de cumplirlos

- Dirección: es el elemento de la administración que logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador ejercida a base de decisiones de manera directa delegando autoridad vigilando el cumplimiento de las ordenes emitidas
- Control: consiste en el establecimiento de sistemas que nos permitan medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes.

Se basa en tres etapas que son.

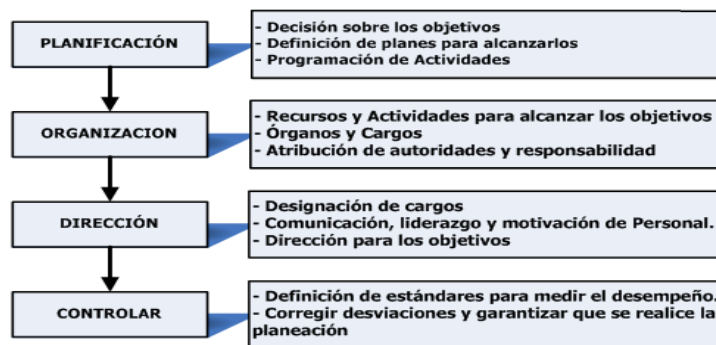
- ✓ Establecimiento de normas: porque sin ellas es imposible hacer la comparación base de todo control.
- ✓ Operación de los controles: es una función propia de los técnicos especialistas en cada uno de ellos.
- ✓ Interpretación de resultados: es el análisis de los resultados obtenidos los cuales pueden considerarse para mejorar

El Desempeño de las funciones constituye el llamado ciclo administrativo, como se observa a continuación:



Las funciones Administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo **funciones administrativas**, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el **Proceso Administrativo**.⁽⁵⁾

1.8. Estructura.



1.9. Técnicas para el Estudio de una Organización.

El control interno comprende el plan de organización, métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificando la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional.

Para lograr un estudio detallado y completo de la organización utilizamos los siguientes recursos que son:

Análisis factorial: que consiste en la distinción e identificación de los factores que concurren en los datos de operación de una entidad para llegar al conocimiento de cada factor con el objeto de determinar su contribución en el resultado de las operaciones realizadas tomando en cuenta la actividad o giro de la entidad y el propósito de la misma.

(5) Reyes Ponce Agustín Administración de Empresas Teoría y Práctica Primera Parte. Limusa. México. 2008

Los factores comúnmente reflejados en una organización son:

- Administración
- ✓ Medio ambiente
- ✓ Productos
- ✓ Procesos
- ✓ Función financiera
- ✓ Mano de obra
- ✓ Mercadotecnia

1.10. Métodos de Estudio y Evaluación del Control Interno.

➤ Método descriptivo o memorándum.

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

La descripción debe hacerse de manera que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen detallando por escrito los métodos contables y administrativos.

Ventajas

- ✓ El estudio es detallado de cada operación con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la empresa.
- ✓ Obliga al contador público a realizar un análisis minucioso y detallado de lo que acostumbra hacer.

Desventajas

- ✓ Pueden pasar inadvertidos algunas situaciones anormales
 - ✓ No se tiene un índice de eficiencia
- Método Gráfico: son cuadros o graficas de flujo de las operaciones que reflejan los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentran debilidades de control

Ventajas

- ✓ Proporciona una rápida visualización de la estructura de la organización

Desventajas

- ✓ Perdida de tiempo cuando no se esta familiarizado con el sistema o no cubre las necesidades del contador publico
- ✓ Dificultad para realizar pequeños cambios o modificaciones

CAPITULO 2

CICLO DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA.

CAPITULO 2 CICLO DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA.

2.1. Definición de Auditoria.

Es un examen critico que se realiza con el objeto de evaluar la eficiencia y eficacia de una área determinando cursos alternativos de acción para mejorar la organización y lograr los objetivos propuestos.

De acuerdo al IMCP en el boletín C de normas de Auditoria menciona que:

La auditoria no es una actividad meramente mecánica que implique la aplicación de ciertos procedimientos cuyos resultados una vez llevados a cabo son de carácter indudable. La auditoria requiere el ejercicio de un juicio profesional solido y maduro para juzgar los procedimientos que deben de seguirse y estimar los resultados obtenidos. (1)

El auditor debe estudiar y evaluar el control interno existente determinando el grado de confianza que se va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza extensión y oportunidad que va a dar los procedimientos de auditoria.

2.2. Bases de Auditoria aplicables al Control Interno una Empresa.

Para validar la información en el área de ventas en cuanto registro y manejo de efectivo debe fijarse un programa de auditoría y control interno desarrollando los siguientes bases:

- Se debe evaluar la solidez y/o debilidades del sistema de Control Interno y con base en dicha evaluación.
- Se realizaran pruebas de cumplimiento y determinando la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoria aplicables de acuerdo a las circunstancias.
- Se preparara un informe con el resultado del trabajo, las conclusiones alcanzadas y los comentarios acerca de la solidez y/o debilidades del control interno, que requieren tomar una acción inmediata o pueden ser puntos apropiados para la carta de recomendaciones.
- Se planeara y se realizaran las pruebas sustantivas de las cifras que muestran los estados financieros y que sean necesarias de acuerdo con las circunstancias.
- Se determinaran claramente funciones, responsabilidades y obligaciones del personal que tienen a su cargo la custodia del efectivo y la autorización de pagos previos
- Se controlara mediante una cara responsiva quien y como se realizan los pagos de caja.

(1) Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. Normas y Procedimientos de Auditoria. I.M.C.P. 2008

Pruebas de cumplimiento

- Buscan obtener evidencia sobre los procedimientos de control interno, en los que el auditor encontrara confianza sobre el sistema para determinar si están siendo aplicados en la forma establecida
- El auditor buscará asegurarse de la existencia del control, de la efectividad con la que se desempeña dicho control y de determinar si los controles han sido aplicados continuamente durante todo el periodo.
- Verificara la entrada del efectivo: El objetivo es determinar si los controles establecidos operan según lo planeado y observar la existencia y empleo responsable de equipos utilizados en el proceso de recibo de efectivo.
- Observara las labores realizadas por los encargados tanto de caja general y las cajas menores, para determinar si cumple con los procedimientos de recibo de efectivo y que su manejo sea acorde con el manejo de políticas de la empresa preestablecidas con anterioridad.
- Realizara entrevistas con el personal de la Compañía para determinar si concuerdan los procedimientos por ellos descritos en cuanto al efectivo con los determinados en los manuales de funciones y planes de control interno.
- Repetirá los procedimientos de control interno con el fin de determinar si el proceso de manejo de efectivo paso por los controles respectivos que permitan total veracidad y responsabilidad del encargado de manejar las cajas general y menor.
- Observara que realmente haya separación de funciones entre quien autoriza el pago de una cuenta y el cajero.
- Examinara los soportes de arqueos diarios de efectivo como un medio de control de las entradas y salidas de este, determinando el cumplimiento de normas preestablecidas en el manejo.
- Observara los requisitos de ingresos de personal a las dependencias de tesorería para determinar si se necesitan controles adicionales para dar mayor seguridad al manejo de caja general, o el acceso directo a las oficinas de las personas que manejan cajas menores.
- Verificará la elaboración de ajustes a las cuentas de bancos cuando se han recibido las respectivas conciliaciones controlando de esta manera los saldos de las diferentes cuentas se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.
- Revisar si la información acerca de los disponible de la compañía, debidamente actualizada se hace llegar oportunamente a la administración y a los encargados dentro de la compañía.
- Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado de las cuentas de disponible.

Objetivos del estudio de Auditoria en el Control Interno dentro de la empresa

- Prevenir fraudes en venta
- Localizar errores administrativos, contables y financieros
- Obtener información segura oportuna y confiable de ventas
- Promover la eficiencia del personal de ventas

2.3. Registro de operaciones.

2.3.1. Registro de Ingresos.

En cuanto entra a la empresa efectivo se debe poner toda atención y tener el control parcial o total de las percepciones en caja esto aplicando 2 modalidades que son:

- Externo: para asegurarse de que el dinero que se recibió realmente es el que debió haberse recibido.
- Interno: para asegurarse de que el ingreso que se recibe no se desvíe a otros fines

La contabilización debe efectuarse lo más pronto posible: mientras mas rápido se contabilice el ingreso mayor será el control.

Los ingresos de caja que establecen una contabilización inicial están ligados a los registros intermedios contables esto es al realizar una venta en efectivo no solo se registra el ingreso si no se que también el inventario ya que disminuye, las contrapartidas deben registrarse de manera oportuna ya que afecta el mismo tiempo el área de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

2.3.1.1. Venta de Producto.

En el momento de efectuarse una venta de un producto cada ingreso a caja debe de permanecer intacto y depositarse de inmediato el retasar este punto es un gran riesgo como el de robo o perdida, además retasaría la revisión del corte de caja de ese día.

Bases del control interno.

- Ventas al contado que son los pagos recibidos en efectivo al momento.
- Ventas a crédito que son los pagos recibidos de manera parcial

Reconocimiento de ventas e ingresos

Es un plan de organización en el sistema de contabilidad de funciones de los empleados y procedimientos coordinados que tienen por objetivo obtener información segura oportuna y confiable promoviendo la eficiencia de operaciones de ventas.

En esta etapa deben separarse las funciones de ventas, cobro y registro en contabilidad, ninguna persona que interviene en ventas debe tener acceso a los registros contables que controlen su actividad, su trabajo es complementario.

El registro de operaciones es exclusivamente del departamento de contabilidad.

2.3.1.2. Cuentas por Cobrar.

Esta cuenta es muy importante ya que es originada por la venta del producto por lo que debemos de asegurarnos que cada registro ha sido registrado y cobrado correctamente con apego a los siguientes lineamientos que son:

- Revisión independiente y aprobación del crédito. Cuando se recibe una solicitud de crédito se debe obtener la aprobación de la misma la cual debe ser autorizada por un departamento o persona dentro del marco de referencia establecido por las políticas de la empresa mediante la información obtenida del cliente en base a información financiera y su capacidad de endeudamiento se acuerdo con el monto involucrado en la operación
- Determinación de la disponibilidad del producto. Todas las partidas ordenadas por el cliente pueden no estar disponibles para ser entregadas en ese momento por lo que no deben ser incluidas en esa factura únicamente aquellas que estén físicamente.
- Autorización de precios y términos. los precios y términos deben de estar completamente estandarizados para todos clientes sin embargos algunos casos pueden variar según el tipo de cliente estas diferencias son aprobadas por personas debidamente facultadas las cuales omitirán notas de crédito a favor del cliente o notas de cargo a cuenta del cliente.
- Duplicado de facturas para seguimiento del cobro del crédito. Las copias serán utilizadas en propósitos operacionales una para el área de ventas, otra para el área de contabilidad, otra para el área de cuentas por cobrar, y otra para el cliente.
- Las facturas canceladas debe reunirse el juego y sellar en cada copia la leyenda CANCELADA
- Las facturas originales se archivarán en el expediente de cada cliente la suma de las facturas no cobradas será igual al saldo de la cuenta del cliente.

Ajustes a venta y clientes

Los ajustes pueden ser por devoluciones rebajas y descuentos sobre ventas.

- Devoluciones sobre ventas: toda devolución de mercancía por el cliente ocasionara una nota de devolución sobre ventas la cual va numerada progresivamente donde mencionara la fecha y nombre del cliente, precio, y detalle de los artículos devueltos así como las condiciones que se recibe la mercancía.

El gerente revisara aprobara y autorizara la nota de devolución sobre ventas emitiendo copia para el cliente, al departamento de ventas, contabilidad y almacén en esto puede hacerse nota de crédito para el cliente o manejarlo como rebajas y descuentos sobre ventas.

- Rebaja sobre ventas en mercancía en mal estado o dañada.

- Descuentos sobre ventas por pronto pago

En cuanto a la administración del área de cuentas por cobrar debe apegarse a:

- Control independiente de los registros no debe mezclarse información de terceras personas especialmente de aquellas que tengan acceso a la caja o a los clientes.
- Registro y control cualquier cargo realizado por el banco o recibido en efectivo debe ser conciliado contra registros contables con el objeto de contar con información contable actualizada
- Envío de estados de cuenta a clientes de forma directa e independiente este procedimiento hace posible un control cruzado con el principal involucrado en la cuenta para acelerar los cobros realizados.

2.3.1.3. Otros Ingresos de Operación.

Esta cuenta es utilizada en el depósito de faltantes detectados en auditoria por producto o mercancía descontinuada o por sobrantes en arcos.

2.3.1.4. Control y Depósito de los Ingresos Recaudados

El dinero y cheques recuperados de los clientes y la venta del público en general debe validarse que corresponda con reportes de cobranza, cortes de caja y con registros contables una vez realizado esto se procede al depósito.

2.3.2. Registro de Egresos.

Las operaciones de una empresa implican gastos los cuales pueden ser por materiales productos, equipo, salarios el dinero recuperado de las ventas es utilizado en la compra de insumos en la operación pago de gastos e inversiones por lo que dichos egresos deben ser justificados y validos para la expansión y crecimiento de la empresa.

El objetivo general de esta etapa es que los egresos sean validos siendo justificables al beneficio del grupo u organización considerando las siguientes situaciones:

- Separación de la función de egresos.
Los ingresos y egresos de caja deben ser separados el ingreso recibido debe depositarse mientras que el egreso debe manejarse y controlarse de manera independiente
- Documentación soporte para la liquidación de las cuentas por pagar
En esta etapa se valida cada documento a pagar donde el gasto que refleja el documento o factura debe ser congruente de acuerdo a la cantidad o volúmenes comprados con la calidad o precio con el fin de cubrir las necesidades operacionales

➤ Pago de anticipos

Es utilizado cuando se tiene que pagar parcialidades un adeudo de manera fija en un tiempo determinado

➤ Control de firmas de cheques.

Es conveniente que todos los cheques lleven dos firmas (mancomunadas) lo cual sirve como un chequeo cruzado entre una persona y otra este procedimiento es útil para prevenir fraudes y errores así como tener un buen cuidado y juicio sobre la función que se está ejerciendo

Los cheques emitidos deben pagarse a los individuos o empresas de quienes se obtuvieron bienes o servicios

2.3.2.1. Manejo de Caja Chica Autorización y Reembolso de Gastos

El fondo de caja chica debe de cubrir pagos imprevistos de pequeña cantidad de acuerdo a esto se designa una cantidad de efectivo fija con la cual cubrirá gastos menores que periódicamente serán reembolsados para que el fondo cuente con la misma cantidad de dinero asignado de origen, el soporte de esto serán los comprobantes que se reciban de cada pago y estos se presentaran para pedir el reembolso de estos.

El cajero debe registrar cada gasto, tomando en cuenta, fecha, el monto, el motivo firmas de revisado autorizado y recibido en cada comprobante.

El comprobante a presentar puede ser factura, tira de caja registradora, notas, remisiones vales de gastos.

2.3.2.2. Compras

El área de compras es el encargado de realizar las adquisiciones necesarias en el momento debido, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado.

Funciones:

Adquirir los insumos, materiales y equipo, necesarios para el logro de los objetivos de la empresa, los cuales deben ajustarse a los siguientes lineamientos: precio, calidad, cantidad, condiciones de entrega y condiciones de pago; una vez recibidas las mercancías es necesario verificar que cumplan con los requisitos antes mencionados, y por último aceptarlas.

Guarda y Almacenaje: Es el proceso de recepción, clasificación, inventario y control de las mercancías de acuerdo a las dimensiones de las mismas (peso y medidas).

Proveer a las demás áreas: Una vez que el departamento de compras ha suministrado de todos los materiales necesarios, es su obligación proveer a las demás áreas tomando en cuenta: la clase, cantidad y dimensiones de las mismas.

Objetivos de control interno:

- Reducir el nivel de inventario
- Combinar lotes pequeños en compra de lotes grandes
- Implantar control de calidad en las compras
- Establecer políticas de adquisición y licitación.

El área de compras es muy importante ya que en torno a ella se constituye mas de la mitad de los costos incurridos en la organización por los productos y servicios que vende es determinante en los niveles de inventarios e inversión de en estos siendo el factor principal para alcanzar una favorable rotación del capital invertido

2.3.2.3. Gastos de Operación.

Son los gastos que una empresa destinará para mantener en actividad su condición de empresa o en su defecto para modificar la condición de inactiva en caso que no lo esté para así poder volver a estar en óptimas condiciones de trabajo.

Los pagos por gastos operativos, son los salarios del personal, alquiler, traslados, publicidad, teléfono, equipos y artículos de oficina, recaudación de fondos, etc.,

Puntos de Control Interno

- Se debe tener autorización de personas facultadas por la entidad para el pago de gastos.
- Deben existir registros analíticos y contables que permitan identificar claramente estas partidas permitiendo su aplicación y presentación a resultados.
- Los comprobantes de gastos (nomina, facturas notas etc) deberán cumplir con todos los requisitos fiscales y administrativos.
- Aquellos gastos que no estén amparados con documentación soporte para efectos fiscales, no obstante sean procedentes para los fines de la entidad deben ser acumulados al sueldo de quien los eroga para hacerlos deducibles de acuerdo con las disposiciones fiscales aplicables.

Se deben abrir registros auxiliares por cada subcuenta de gasto de naturaleza específica y en su caso por las subcuentas que sean necesarias.

2.3.2.4. Gastos Generales y de Administración.

Bases

- Deben vigilarse para efectos de control financiero que los cargos recibidos en esta cuenta sean consecuencia de actividades administrativas.
- Todos los gastos deben de cumplir con todos los requisitos fiscales y administrativos.
- Cualquier gasto generado debe estar previamente autorizado de acuerdo con las políticas preescritas por la administración.
- Deben de corresponder al periodo en el que sucedieron cualquier gasto diferido debe recibir el tratamiento correspondiente
- En gastos diferidos o amortización de activos fijos los gastos que se realicen a esta cuenta deben de coincidir con los créditos a las cuentas correspondientes complementarias de activo
- Verificar la procedencia, soporte legal documentación relativa cálculos aritméticos etc..

CAPITULO 3

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CAPITULO 3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1. Definición de Manual de Procedimientos.

Un manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

Establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas. En él se definen las actividades necesarias que deben desarrollar los órganos de línea, interviene en las diferentes etapas del proceso, responsabilidades y formas de participación; finalmente, proporciona información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la organización.

Es por ello, que se considera también como un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, con la finalidad optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realiza el usuario, en relación a los servicios que se le proporcionan. En este sentido, se pretende que la estructuración adecuada del manual, refleje fielmente las actividades específicas que se lleven a cabo, así como los medios utilizados para la consecución de los fines, facilitando al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional.

Es un instrumento ágil que apoya el proceso de actualización y mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que permitan el desempeño adecuado y eficiente de las funciones asignadas.

3.2. Bases Teóricas.

- Incluir los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.
- Contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.
- Manejar información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas,
- Facilitar las labores de auditoria, en evaluación y control interno y su vigilancia,
- Crear conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando adecuadamente.

3.3 Objetivos.

- Conocer el funcionamiento interno en cuanto a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

- Auxiliar en la inducción del puesto, adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto
- Servir para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Empezar tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo
- Ayudar a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

3.4. Técnicas de Obtención de Información.

Para recopilar la información se aplican cuatro técnicas que son:

- Investigación Documental: esta técnica permite la selección y análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el manual para ello se estudian todos aquellos documentos que contengan información relevante para el estudio.
- Consulta de sistemas de Información: es el acceso a sistemas computacionales que contienen información y recursos de apoyo para estructurar el manual.
- Técnica de Encuesta: Implica la realización de entrevistas personales en base a una guía de preguntas elaboradas con anticipación obteniendo información preliminar al análisis con el fin de plantear cambios o modificaciones a la estructura actual de información ya que el entrevistado puede percibir actitudes y recibir comentarios
- Técnica de Observación directa: este recurso es empleado en el área física donde se desarrolla el trabajo de la organización. A partir del análisis de información recabada se sostienen pláticas con personas que prestan sus servicios complementando y afinando el desarrollo de sus actividades

Esta investigación estará bajo la responsabilidad de un coordinador el cual apoyado por un equipo técnico en base a sus conocimientos y la experiencia definirán y delimitaran su universo de estudio para estar en posibilidad de actuar en él.

Este paso es indispensable para conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en el área o áreas donde se va a actuar, definiendo la estrategia en el levantamiento de información, identificando las fuentes de la misma, actividades por realizar, magnitud y alcances del proyecto, además los instrumentos se requieren para el trabajo y en general, prever las acciones y estimar los recursos necesarios para efectuar el estudio.

Una vez delimitado e identificado cada puesto se delimitan y reglamentan las funciones que cada colaborador debe de cumplir basándose en el manejo de las relaciones humanas y que conozcan a la organización en lo que concierne a sus objetivos, estructura, funciones y personal logrado homogeneidad en el contenido y presentación de la información.

3.5. Fuentes de Información.

Para poder obtener la información que necesitamos nos apoyamos en las siguientes fuentes que son:

- Instituciones u Organizaciones que:
 - ✓ Trabajen coordinadamente o formen parte del mismo grupo o sector del objeto de estudio.
 - ✓ Que sean líderes en el mismo campo de trabajo.
 - ✓ Que dicten lineamientos de carácter obligatorio
 - ✓ Que presten servicios o suministran insumos necesarios para el funcionamiento de la organización que se estudia.
- Archivos de la organización de manera:
 - ✓ General.
 - ✓ De las áreas de estudio
- Directivos y empleados en cuanto a:
 - ✓ Personal del nivel directivo que maneja información valiosa, ya que conocen el conjunto de archivos respondiendo a la realidad.
 - ✓ Personal operativo que es el que realiza actividades de manera continua detectando alcances y limitaciones en relación con otros puntos de vista o contenido de documentos.
- Áreas de trabajo en base a sus:
 - ✓ Niveles de la organización donde se reflejan las condiciones reales de funcionamiento, medios y personal.
 - ✓ Clientes y/ o usuarios: que son los receptores de los productos y/ o servicios que genera la organización.

- ✓ Mecanismos de información: son los recursos computacionales que permiten el acceso a información interna o externa a la organización sirviendo como soporte a la investigación.

3.6. Preparación del Proyecto.

Una vez delimitada la problemática existente en la organización y de recopilar elementos preliminares para la elaboración del proyecto, se prepara una propuesta técnica integrada de los siguientes datos:

- Antecedentes: se da un recuento de los manuales o esfuerzos análogos preparados con anterioridad.
- Naturaleza: se define el tipo de manual que se pretende realizar.
- Justificación: se explica la necesidad de elaborarlo en función de las ventajas que ello reportará u obtendrá la organización.
- Objetivos: se reflejan los logros que se pretenden alcanzar.
- Acciones: son las iniciativas o actividades necesarias para su consecución.
- Resultados: se explican los beneficios que se esperan obtener en cuanto a mejorar el funcionamiento de la organización, sus productos y/ o servicios, clima organizacional y relaciones con el entorno.
- Alcance: es el área de aplicación que cubre el estudio en términos de ubicación en la estructura orgánica y/ o territorial.
- Recursos: son los requerimientos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para desarrollarlo.
- Costo: es la estimación global y específica de recursos financieros que demanda su ejecución.
- Estrategia: es la ruta fundamental necesaria para orientar los recursos de acción y asignación de recursos.
- Información complementaria: es material e investigaciones que pueden aplicarse como elementos de apoyo.

3.7. Elementos que integran al manual

A continuación se describirá cada elemento que integra un Manual de Procedimientos.

3.7.1. Portada

Denominada también pasta o carátula, este documento debe de contener los siguientes datos que son:

- Logotipo de la Organización.
- Nombre Oficial de la Organización
- Denominación y extensión
- Lugar y fecha de elaboración
- Numero de revisión
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- Clave por cada uno de los procedimientos
 - ✓ En primer lugar las siglas de la organización o institución que pertenece.
 - ✓ En segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se realiza.
 - ✓ En tercer lugar las siglas del proceso del que forma parte (en caso de haber más de dos)
 - ✓ Por último el número de procedimiento de acuerdo al desarrollo del proceso.

La portada no deberá llevar ningún adorno que sobresalga como son: líneas de colores, fondo de color, etc.. que rompa con la originalidad del documento.

RECUADRO DE IDENTIFICACIÓN (b) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	(e) Logotipo de la Unidad (Cuando aplique)	(f) Código:(aplique)
(c) Nombre del Área		(g) Rev. X
(d) # .- Procedimiento para ...		(h) Hoja: X de X

3.7.2. Índice

En éste rubro se describe la relación que especifique de manera sintética y ordenada, los capítulos o apartados que constituyen la estructura del manual, así como el número de hoja en que se encuentra ubicado cada uno de estos

3.7.3. Introducción

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, de su utilidad, de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de el.

Se señala en forma clara y concisa, los antecedentes principales del porque se dio la elaboración del manual, características, área a la cual va a aplicarse así como la vigencia de elaboración.

En esta parte también se define técnicas de difusión, implantación y actualización del instrumento y los responsables de estas actividades, así mismo se describe la forma en que se encuentra estructurado el documento con el propósito de lograr una mejor y mayor comprensión del mismo.

3.7.4. Objetivo del Manual

Define el propósito que se persigue con la implantación del instrumento. El objetivo debe uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo simplificando la responsabilidad por las fallas o errores, facilitando las labores de auditoría y la evaluación de control interno.

La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, señalando el qué y para qué servirá el manual; evitando el uso de adjetivos calificativos, así como subrayar conceptos.

3.7.5. Marco Jurídico

Constituye el fundamento, legal que faculta a una determinada unidad administrativa para establecer y operar mecanismos, procedimientos y sistemas administrativos con la normatividad vigente, congruente con la naturaleza propia del manual en el ámbito de su competencia.

En este apartado se debe escribir en forma enunciativa, los ordenamientos jurídicos administrativos que dan fundamento y regulan la operación del manual y sus procedimientos.

En el caso de circulares y oficios que se apliquen al manual se anotará el número de folio, asunto, nombre del área responsable de su emisión y su fecha de expedición.

3.7.6. Denominación del Procedimiento

Es el número progresivo y título o nombre del procedimiento asignado. Este formato deberá ser llenado en cada procedimiento y servirá como separador de los mismos, deberá escribirse el nombre y número del procedimiento, que será el mismo que aparece en el índice.

3.7.7. Propósito

Es la condición o resultado cuantificable que debe ser alcanzado y mantenido con la aplicación del procedimiento, y que refleja el valor o beneficio que obtiene el usuario. Debe redactarse en forma breve y concisa; especificando los resultados o condiciones que desean lograr.

La redacción del propósito se estructura a partir de las siguientes preguntas: JUSTIFICACIÓN / RAZON DE SER			
¿Qué se hace?	¿En qué función o campo de especialidad se hace?	¿Para qué se hace?	¿Para quién se hace?
Acción expresada en el verbo	Campo de especialidad principal	Resultado	

3.7.8. Alcance

En este apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento, es decir, a quiénes afecta o qué límites e influencia tiene es decir es la esfera de acción que cubre el procedimiento.

3.7.9. Políticas de operación

Es el conjunto de lineamientos o directrices que delimitan la realización de las actividades del procedimiento del área responsable de realizar las funciones y no abordar atribuciones o responsabilidades de otras áreas; tienen como propósito regular la interacción entre los individuos de una organización y las actividades de una unidad responsable.

Los lineamientos se elaboran de manera clara y concisa a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

Deben ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

3.7.10. Descripción del Procedimiento

Es la presentación por escrito en forma narrativa y secuencial de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento explicando en qué consisten, como, cuando, donde y en cuánto tiempo se hacen señalando las personas responsables de llevarlas a cabo.

3.7.11. Diagrama de flujo

Es la representación esquemática del procedimiento, donde se ilustra gráficamente con símbolos convencionales la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo. Este medio nos permite:

- Conocer e identificar los pasos de un procedimiento.
- Favorecen la comprensión del proceso a través de mostrarlo con un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos, un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Permite identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso, se identifican pasos repetitivos, flujos de procesos, conflictos de autoridad, responsabilidades, y puntos de decisión.
- Se capacita más fácil a los nuevos empleados y al personal que desarrollan la actividad realizando mejoras en el proceso

Para su elaboración, se establecen los siguientes pasos:

1. Identificar al área responsable del procedimiento, su código, denominación y las unidades que intervienen en su desarrollo.
2. Con base en la simbología establecida, se determinan los símbolos que deben utilizarse en el diseño del diagrama, dependiendo de la modalidad o naturaleza de cada una de las etapas definidas en los formatos. El punto de partida de todo diagrama se simboliza con una elipse, anotando en el espacio en blanco la palabra “INICIO”. En el esquema se observa que la primera etapa esta representada por un rectángulo, identificado con un conector, una flecha direccional y la descripción de los documentos de comunicación y archivos correspondientes. Asimismo, se debe enumerar las etapas con el número que le corresponda en el extremo superior derecho.
3. Las siguientes etapas son diagramadas conforme a lo descrito anteriormente. Por ejemplo: las líneas direccionales señalarán la secuencia de etapas que se desplazan dentro del ámbito de responsabilidad de la unidad administrativa que precede a la nueva etapa, determinando su dirección con una punta de flecha.
4. Cuando en el desarrollo del procedimiento se presentan dos alternativas, deberán representarse inmediatamente después de la actividad el símbolo de toma de decisión (rombo) y deberá anotarse la palabra “*procede*” de estas dos alternativas: Primera: en el caso de que el producto esperado no satisfaga los requerimientos establecidos, ésta se calificará como “*no procede*”, lo cual se simbolizará con un “NO” sobre una línea y un conector circular en cuyo centro se anotará el número de la etapa en la que deba reiniciarse el proceso. Segunda: contempla la posibilidad afirmativa “*si procede*”, en la que se describirá la conclusión de la etapa, señalándose con un “SI” la instrucción correspondiente.
5. A semejanza del inicio la conclusión del procedimiento debe simbolizarse mediante una línea direccional y una elipse en el extremo, en cuyo espacio se anotará la frase “*FIN*” ó “*TÉRMINO*”.
6. El número de secuencia de la etapa deberá coincidir con la descripción de ésta, la que se encuentra descrita en el procedimiento.

SIMBOLOGÍA PARA LA DIAGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
	DISTRIBUCION INDICA QUE UN DOCUMENTO UTILIZADO, ES DISTRIBUIDO EN UNA ACTIVIDAD DETERMINADA.		TERMINAL INDICA EL INICIO O TERMINACION DE PROCEDIMIENTOS.		ACTIVIDAD REPRESENTA LA REALIZACION DE UNA ACTIVIDAD, RELATIVA A UN PROCEDIMIENTO.
	DECISION O ALTERNATIVA INDICA UN PUNTO DENTRO DEL FLUJO EN QUE SON POSIBLES CAMINOS ALTERNATIVOS.		ARCHIVO DEFINITIVO REPRESENTA UN ARCHIVO COMUN Y CORRIENTE, DONDE SE CONSERVA UN DOCUMENTO PERMANENTEMENTE.		CONECTOR DE PAGINA REPRESENTA UNA CONEXION O ENLACE CON OTRA HOJA DIFERENTE, EN LA QUE CONTINUA EL DIAGRAMA DE FLUJO.
	LINEA DE UNION CONECTA LOS SIMBOLOS SEÑALANDO EL ORDEN EN QUE SE DEBEN REALIZAR LAS DISTINTAS ACTIVIDADES.		ARCHIVO TEMPORAL ENTRA A REPRESENTA UN ARCHIVO PROVISIONAL. EL NUMERO INDICA EN QUE ACTIVIDAD SE VOLVERA A UTILIZAR EL DOCUMENTO.		ARCHIVO TEMPORAL SALE REPRESENTA UN ARCHIVO PROVISIONAL. EL NUMERO INDICA EN QUE ACTIVIDAD SE ARCHIVO TEMPORALMENTE EL DOCUMENTO.
	LINEA DE COMUNICACION REPRESENTA LA TRANSMISION DE INFORMACION DE UN LUGAR A OTRO, MEDIANTE LAS LINEAS TELEFONICAS, TELEGRAFICAS, DE RADIO, ETC.		USO DESCONOCIDO INDICA QUE SE IGNORA EL USO APLICADO A UN DETERMINADO FORMATO GENERALMENTE POR PERSONAS O INSTITUCIONES AJENAS A LA SECRETARIA.		CONECTOR DE PAGINA REPRESENTA LA CONEXION O ENLACE DE PAGINA CON OTRA DIFERENTE EN LA QUE CONTINUARA. UTILICE CONECTORES ALFABETICOS.
	CONECTOR DE PAGINA REPRESENTA LA CONEXION O ENLACE DE PAGINA CON OTRA DIFERENTE DE LA QUE PROVIENE. UTILICE CONECTORES ALFABETICOS.		DOCUMENTO REPRESENTA CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTO. EL TRIANGULO OSCURO EN LA PARTE SUPERIOR IZQUIERDA, SIGNIFICA QUE SE GENERA EL NUMERO DE LA PARTE SUPERIOR DERECHA, INDICA No. DE ORIGINAL (0) Y COPIAS (2) DEL DOCUMENTO.		CONECTOR DE ACTIVIDAD REPRESENTA UNA CONEXION O ENLACE DE UNA ACTIVIDAD DEL PROGRAMA, CON OTRA PARTE DEL MISMO, PUDIENDO ESTAR EN LA MISMA PAGINA O DE UNA PAGINA A OTRA. EL NUMERO INDICA LA ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO EN CUESTION.

3.7.12. Documentos de Referencia.

Son aquellos datos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento, y que sirven para tener un mejor entendimiento del mismo o completar su ejecución son:

- Identificación: nombre del manual.
- Responsable(s): unidad o grupo que tendrá a su cargo la implantación del manual
- Área(s): universo bajo estudio.
- Clave: número progresivo de las actividades estimadas.
- Actividades: pasos específicos que tienen que darse para captar la información.
- Fases: definición del orden secuencial para realizar las actividades.
- Calendario: fechas asignadas para el inicio y terminación de cada fase.
- Representación gráfica: descripción del programa en cuadros e imágenes.
- Formato: presentación y resguardo del programa de trabajo.

- Reportes de avance: seguimiento de las acciones.
- Periodicidad: espacio de tiempo dispuesto para informar avances.

3.8. Presentación del Proyecto a las Autoridades Competentes.

Una vez que el manual quedo totalmente formulado, estructurado y revisado por el propio equipo de trabajo se presentara a las siguientes instancias para su aprobación a:

- Niveles directivos: En este nivel la información debe presentarse sintetizada, la extensión no debe ser mayor a treinta cuartillas, para que en caso de ser analizado, el tiempo sea mínimo y en el momento se adicionen explicaciones y opiniones. Si el tiempo de que se dispone es muy breve, el documento puede ser entregado a las autoridades y presentar el manual de modo grafico o audiovisual, destacando los elementos más importantes
 - ✓ Introducción: que será una breve descripción de las causas que generaron la preparación del manual, el modo de coordinación y participación de los empleados en su desarrollo, así como los propósitos y explicación general del contenido.
 - ✓ Análisis de la estructura organización: son los cambios, sucesos y de mayor relevancia que influyeron en la decisión de preparar el manual.
 - ✓ Diagnóstico de la situación actual: se definen causas y/o problemas que originaron el estudio y que justifican los cambios o modificaciones que se proponen en el manual.
 - ✓ Propuestas de mejoramiento: en este se presentan alternativas de acción para la organización, ventajas, desventajas e implicaciones de los cambios, así como el resultado que se espera obtener con el manual.
 - ✓ Estrategia de implantación: se explican los pasos y medidas de mejoramiento administrativo considerando los cambios al aplicar al manual en las áreas, unidades y funcionarios involucrados.
- Órgano de Gobierno Esto es porque el manual en su elaboración se fundamento de acuerdo a la normatividad vigente o políticas de la organización este ha sido revisado y analizado por los niveles superiores, presentándose ante el consejo de administración para su aprobación definitiva.
- A otros niveles jerárquicos Esto es en las áreas en las que se implantara el proyecto dando acceso total a la información facilitando la comprensión de este fortaleciendo el compromiso y el dar seguimiento evaluando las actividades que intervienen en la aplicación, por lo que deben conocer el proyecto en forma detalla ya que tendrán que cambiar o adecuarse.

3.8. Implementación del Manual.

Una vez fue aprobado el proyecto se solicitara autorización para fijar un presupuesto para que sea reproducido para su distribución e implantación. Para esto el líder del proyecto debe suministrar los parámetros técnicos para el diseño de la impresión considerando los siguientes puntos:

- Los formatos deben ser intercambiables tamaño carta a fin de facilitar su revisión y actualización impresos en una sola cara de las hojas
- La división en apartados, capítulos, áreas y/o secciones deben de quedar separados por divisiones, las cuales presenten impreso el nombre.

Para agilizar la implantación del proyecto podemos basarnos en los siguientes métodos que son:

Método instantáneo en este la decisión de preparar manuales administrativos surge de los más altos niveles de la estructura de una organización, lo cual les da una validez casi obligatoria. También se adopta cuando la organización es nueva.

Método del proyecto piloto. Esta implantación implica aplicar el contenido del manual en sólo una parte de la organización, con la finalidad de medir los resultados que ello genera realizando cambios en una escala reducida en base a pruebas para determinar la viabilidad de la propuesta. Una desventaja de este método es que no puede asegurarse que lo que es valido para los proyectos pueda funcionar de la misma manera en toda la organización.

Método de implantación en paralelo. Este es aplicable en manuales de amplia cobertura en el manejo de mucha información por lo que su aplicación simultanea, por un periodo determinado mezclándose el ambiente de trabajo, las condiciones tradicionales así como ideas a implantar. Esto permite efectuar cambios sin crear problemas, ya que las nuevas condiciones accionan libremente antes de que se suspendan las anteriores.

Método de implantación parcial o por aproximaciones sucesivas Se utiliza en manuales que implican modificaciones sustanciales a la operativa normal, consiste en seleccionar parte de su contenido o de áreas específicas para introducir los cambios sin causar grandes alteraciones, y dar el siguiente paso solo cuando se haya consolidado el anterior, lo que permite un cambio gradual y controlado.

Combinación de métodos. Es el empleo de más de un método para implantar un manual en función de los requerimientos técnicos de su contenido.

Cabe señalar que el método a elegir será en base a la cobertura, recursos asignados, nivel técnico del personal, clima organizacional y el entorno.

El manual debe presentarse mediante pláticas, seminarios, foros de decisión incrementando la confianza y colaboración del personal, informándoles los objetivos propuestos y los compromisos a cumplir también pueden emprenderse campañas de difusión mediante revistas, boletines, folletos o por correo diario para su aceptación

3.10. Revisión y Actualización

La utilidad de los manuales administrativos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados mediante revisiones periódicas evaluando el mejoramiento administrativo en base a la implantación del manual, deben considerarse los cambios operativos que se realicen en la organización, estableciendo un calendario para la actualización así como designar un responsable para la atención de esta función.

CAPITULO 4

DESARROLLO DEL TEMA

CAPITULO 4 DESARROLLO DEL TEMA

4.1. Antecedentes de La Empresa.

Gastronomía Avanzada Pastelerías es una empresa 100% mexicana dedicada a la producción, distribución y venta de una amplia gama de productos de pastelería y panificación (pan de mesa y dulce, pasteles, pasteles individuales, bocadillos y otros), así como a la comercialización de otros productos gastronómicos, confitería y artículos para regalo (dulces, chocolates y gelatinas).

Fue fundada por la familia Tenconi, de nacionalidad italiana en 1884 bajo el nombre del globo en un edificio ubicado en las calles de San Francisco y Coliseo Viejo actualmente Madero e Isabel la Católica en el Centro de la Ciudad de México.

En un principio fue un salón de te estilo Europeo donde la familia servía pastelería preparada por ellos mismos el tener un delicioso sabor y un agradable ambiente, impulso a que se desarrollara la modalidad de pastel pedido logrando éxito pero también la necesidad de tener un técnico especializado en pastelería.

En el año de 1900 señor Laposse por invitación de uno de los proveedores de la familia se integra al globo permaneciendo 10 años sin embargo a la muerte de su esposa regresa a Italia. En su ausencia el globo fue vendido a una familia de origen francés de apellido Comell siguiendo la misma modalidad sin embargo en el año de 1918 cierra sus puertas.

En 1923 el señor Laposse regresa nuevamente a México abriendo una pequeña pastelería en la avenida Hidalgo cerca del Palacio de las Bellas Artes dándose a conocer como el Nuevo Globo donde la venta de sus productos era en mostrador ya no como salón de té. Los productos elaborados eran repostería fina de estilo europeo en cuanto a panificación elaboraban brioches, muselinas y el panettone.

En 1930 el globo cambia sus instalaciones a la calle de jalapa 100 en la colonia Roma esta casa se adapta como fabrica y expendio. En 1960 se abre la sucursal el globo en uno de los primeros centros comerciales de la ciudad de México de nombre Minimáx al cerrar este la sucursal se reubico.

En 1962 se abre la sucursal Aurrera universidad al mismo tiempo se inician actividades de la planta de Av. Popocatepetl 526 el diseño de la fachada a base de rombos sirvió como emblema de la empresa durante mucho tiempo.

En 1963 se da un periodo de crecimiento en ese año abre sucursal de Polanco ,1964 abre Holbein ,1966 Lindavista, en 1968 Lomas de Sotelo y Taxqueña .Durante los años 70s se abrieron 3 sucursales, en los 80's diez. Al finalizar ese década se tenían 19 tiendas. En los 90's se disparo el crecimiento de modo formal abriendo 63 tiendas, en 1997 se inauguro en Toluca la primera sucursal en provincia después fue en Puebla el 28 de Julio y Cuernavaca el 17 de Diciembre.

En 1993 Implementan la marca La Balance dentro de la línea del Globo siendo una repostería más fina y de mejor calidad.

En Mayo de 1998 la empresa deja de ser un ente familiar y se institucionaliza convirtiéndose en una empresa pública cotizando en la bolsa de valores, se abre la primera pastelería del Globo

En 1999 la expansión se dirige a Querétaro con la apertura del primer establecimiento comercial En Mayo de ese mismo año la empresa pasa a formar parte del Grupo Carso logrando posicionarse dentro del mercado mexicano como una de las cadenas de pastelería y productos de panificación frescos con mayor arraigo y prestigio ya que imprimió una nueva presentación crecimiento y modernización aplicando una estrategia de diversificación hacia nuevos segmentos de mercado, se enfoco a apoyar la expansión de la empresa ya que promovió el desarrollo de Islas distribuyéndolas en centros comerciales, mediante Grupo Sanborns

En el 2001 llega a la ciudad de León Guanajuato para posteriormente en Noviembre de ese mismo año inaugurar la ciudad de Aguascalientes. Para el primer semestre del 2002 se cuenta con una red que cubre 8 importantísimas ciudades

Al cierre de año 2003 la empresa se integra por cinco divisiones o marcas de negocio dentro del ramo de pastelería y productos de panificación, denominadas El Globo, La Balance, Cafeterías, Islas y Carritos, estos últimos instalados en centros comerciales.

Las marcas se distinguen entre sí por la línea de productos que manejan en pastelería, panificación y especialidades. Por otro lado, también comercializa diversos productos gastronómicos maquilados y/o fabricados por terceros, por el mercado que atienden y los canales de comercialización utilizados para llegar al consumidor final. La división El Globo como he mencionado anteriormente es la más antigua y la más importante en términos de su contribución a ventas y utilidades operativas.

El 20 de Julio del 2005 Grupo Bimbo llego a un acuerdo con Grupo Carso para adquirir las acciones del Globo con un valor de 1,350,000.000 ya que la empresa en ese momento las operaciones eran redituables en ese año el Globo registro ventas por \$997,000,000 y una utilidad bruta de 173,000,000.

Del 2006 a esta fecha forma parte de grupo Bimbo compañía más grande de alimentos, y líder indiscutible en la panificación nacional, así como en la de varios países de Latinoamérica, Norteamérica y últimamente Japón dando la apertura de mas sucursales del globo por lo que se hizo necesaria la integración de maquinaria a la producción cabe señalar que aun sigue aplicándose en la mayoría de los procesos la mano de obra artesanal

Información general de la empresa

Nombre Completo

Gastronomía Avanzada Pastelerías, S.A. de C.V.

Forma Legal:

Sociedad Anónima de Capital Variable

Ubicación Casa Matriz

Oriente 237 No. 161 Col. Agrícola Oriental ; México; Distrito Federal; 08500

Mapa de ubicación



Fuente www.elglobo.com 13 de enero de 2012

4.2. Misión.

Alimentar, deleitar y servir a nuestro mundo.

Crear, elaborar y comercializar productos para satisfacer y superar las expectativas de calidad de nuestros consumidores en beneficio de clientes, organización y proveedores desarrollando una posición de liderazgo y tradición

4.3. Visión.

En 2015 somos la mejor empresa de panificación en el mundo y un líder de la industria alimenticia, donde nuestra gente hace la diferencia todos los días.

Elementos de la visión

- Somos una empresa con marcas líderes y confiables para nuestros consumidores.
- Somos el proveedor preferido de nuestros clientes
- Somos una empresa innovadora, que mira hacia el futuro.
- Somos una empresa financiera sólida.
- Somos un lugar extraordinario para trabajar

En el 2015 el objetivo general es ser una empresa líder en ventas, rentabilidad y reconocimiento por su calidad, servicio e innovación en comparación con las demás industrias panificadoras busca ser una empresa altamente productiva y plenamente humana.

Para poder cumplir esta misión se establecen 6 etapas que deben cumplirse al pie de la letra que son:

- Entender profundamente a los consumidores para ganar preferencia creando un vínculo emocional proporcionando productos de calidad superior asegurando la disponibilidad de producto en cualquier momento y lugar.
- Alinear la cadena de valor para satisfacer los requerimientos del cliente ser los mejores en el mercado con una ejecución de excelencia en el punto de venta.
- Ir adelante en la innovación de productos y procesos.
- Mejorar continuamente los costos
- Integrar eficazmente los negocios adquiridos a las operaciones.
- Promover el desarrollo personal y organizacional e impulsar el compromiso de cada colaborador.

Valores

Trabajo en Equipo

“Agiles, activos, entusiastas, con los tenis puestos, compartir, aprender de todos”

Daniel Sertvije



Pasión

“vemos nuestro trabajo como una misión, una pasión, una aventura. El compartir esto en un ambiente de participación y confianza es lo que constituye el alma de la empresa”

Don Lorenzo Sertvije



Confianza

“es la base donde se construye todo. Contar con el otro para la tarea común”

Daniel Sertvije



Efectividad

Lograr que las cosas sucedan: Resultados. Servir es nuestra razón de ser”

Don Roberto Sertvije



Rentabilidad

“Es el resultado visible de todas nuestras ideas ,esfuerzos e iluciones. Es el oxígeno que Permite a nuestra empresa seguir viviendo”

Daniel Servitje



Persona

“Ver siempre al otro como persona, nunca como un instrumento”

Daniel Servitje



Filosofía

Nuestra misión es la guía de todas nuestras acciones.

El perseguir su logro día con día y el que diariamente avancemos en nuestros propósitos constituye nuestra razón de ser de la empresa.

Nuestros principios y valores son los que nos dan la personalidad, la forma de ser. Los valores solo se entienden en conjunto como un complemento integral.

Representamos a cada uno de los valores con los colores primarios y secundarios

En el centro de todos como principio fundamental esta la persona, origen y fin de nuestra acción.
www.grupobimbo.com

4.4. Situación Actual.

La situación actual que refleja nuestro país como el alto nivel de competencia, el desempleo, la falta de liquidez en las familias, el incremento del costo de artículos de primera necesidad, el incremento del costo de materia prima los cambios políticos entre otros Gastronomía Avanzada Pastelerías S.A. de C.V. es una de las pocas empresas mexicanas que cuenta con mas de 100 años de existencia lo que nos da una clara idea de la gran estabilidad lograda mediante el esfuerzo de varias generaciones de propietarios y empleados luchando por mantener una gran calidad en sus productos en el ramo de la panificación.

Cuenta con 367 sucursales distribuidas estratégicamente en la Republica Mexicana y Distrito Federal.

El reto más importante por superar al igual que otras empresas dedicadas a la industria de la panificación es la permanencia en el mercado ya que la competencia es muy fuerte en comparación a las grandes tiendas de autoservicio que han adoptado la modalidad de producir y vender sus propios productos además de implementar estrategias para la venta de pan aunado a los productos de granola y cereales

Por lo tanto observando la problemática que se refleja en este momento y el tener en puerta más aperturas de sucursales se decide proponer un manual de procedimientos en cual esta integrado de estrategias con la finalidad de unificar criterios de registro y control cada operación que se realiza en la sucursal situación que ha provocado que en los últimos meses se tenga información poco confiable de la situación actual de la empresa.

4.5. Productos que Ofrece.

El portafolio de productos comprende las divisiones líneas y unidades estratégicas de un negocio

Todos los elementos están relacionados debido a que todos buscan alcanzar los objetivos generales de la empresa además de asegurar utilidades y flujo de efectivo en la empresa Definir un portafolio de productos (sean tangibles o intangibles) significa analizar cada uno de ellos determinando cuales valen la pena y cuales deben eliminarse

El globo divide sus productos por:

PRODUCTO

VIDA EN ANAQUEL 1 DIA

PAN DULCE

Trenzada, trenzada de chocolate, americana de chocolate, americana gragea, miga de chocolate, francesa de azúcar, , francesa de moka, francesa de maple, francesa de salón, francesa de chocolate, francesa glass y garibaldi.



De nuez, de pasas, blanco, chocolate, plumcake, garibaldi, chocoraldi, Miniatura (garibaldi y panqué de chocolate).



Plomo, nueve, concha, concha de chocolate, bisquet, muselina, corbata, cuerno, abrazo de crema, mariposa de nuez, banderilla, oreja, polvorón, chocolatin, croissant, brioche, rollo de canela, danesa de guayaba con queso y natilla, rollo de queso con y sin ajonjolí.



PRODUCTO
PAN SALADO

VIDA EN ANAQUEL
3 DIAS

Kaiser sin y con ajonjolí
Baguette sin y con ajonjolí
Empanadas (jamón, carne y atún)
Bolsa de bollos



PRODUCTO
PAN ALEMAN

VIDA EN ANAQUEL
3 DIAS

Pan con salvado
Pan de campiña
Pan de centeno con
aceitunas y cebolla
Baguette paysane
Petit pan
Ciabatta
Ciabatta integral



PRODUCTO
BAJOS EN GRASA

VIDA EN ANAQUEL
1 DÍA

Bisquet
Cuerno
Amaraldi



PRODUCTO
INTEGRALES

VIDA EN ANAQUEL
10 DIAS

Cinco granos
Natural
Trigo Ligero
Aionoli
Pan de huevo
Pan de cereales y frutas
secas
Pan de cinco granos bajo
en sodio
Pan de naranja
Panecillos rústicos



**PRODUCTO
PASTEL INDIVIDUAL**

Vaso salón
Cuadro London
Moka
Reina
Tarta de mango
Tarta de Chocolate
Tarta de piña
Chocrocante
Cheese cake
Tarta de Fresa
Choux Vainilla
Choux Chatilliv
Choux Cobertura
Ecler Cobertura
Ecler de Café
Ecler Chocolate
Merengue Chantilly
Tirolés
Napoleón

Carrot Cake
Tartita de Frutas
Trufa
Opera
Tiramizú
Tarta de Chocolate
Blanco con Frutas Rojas
Cheese Cake light
Tarta de Frutas light
Eclair Vainilla Light
Eclair Chocolate Light

**VIDA EN ANAQUEL
3 DIAS**



**PRODUCTO
PASTEL FAMILIAR**

**VIDA EN ANAQUEL
2 DIAS**

Strawberrv
Tarta de frutas
Tequila
Siroco Light
Armonia Light
Carlota de frutas
Exótico
Tartufo
Mont Blanc
Tiramizú
Trufa
Mediterráneo
Amaretino
Crocante
Capuccino
Tres leches
Mousse de mango
Oteló
Salón

Castellano
Figura de Chocolate
Mil hojas Chantilly
Carrot Cake
Cheese cake glaseado
Nevado



**PRODUCTO
GALLETAS**

Galletas de amaranto
Charola de merengues
Panettone
Charola de pastel
mantequilla (grande y chico)
Charola de pasta seca
(grande y chica)
Palitos (queso parmesano)
Charola de pasta hojaldre
Petit tours de crema y de
frutas
Bocadillos mexicanos

**VIDA EN ANAQUEL
30 DIAS**



**PRODUCTO
CAFE**

café helado
café americano
cappuccino
moca
café con chocolate
coffe break
flavouret latte
café con leche
café frappe
café irlandes
café mexicano



**PRODUCTO
GELATINAS**

GELATINA ESTANDAR AGUA
GELATINA MINIATURA
GELATINA BOMBON PAQUETE
GELATINA DINO AGUA LIMON
GELATINA DINO LECHE FRESA
GELATINA PERRITO PAQUETE 2 PIEZAS
GELATINA CORAZON COMBINADO NARANJA INDIV
GELATINA CORAZON LECHE FRESA INDIV
GELATINA VASO JUGUETE
GELATINA 2 LITROS AGUA NARANJA
GELATINA 2 LITROS AGUA PINA
GELATINA 2 LITROS AGUA FRESA
GELATINA 2 LITROS LECHE
FLAN NAPOLITANO
GELATINA ESPECIAL DE CAJETA- NUEZ 1.5 LTS.
GELATINA VAINILLA CON ROMPOPE
GELATINA YOGHURT FRESA
GELATINA PAN 3 PIEZAS
GELATINA JAMAICA LIGHT
GELATINA TEMPORADA
ROMANCE DI FRAGOLA 1500 GRS GLO
GELATINA DE LIMON CON FRUTAS
GELATINA CON MUSSE DE MANDARINA
GELATINA DE ARANDARO CON FRUTAS
GELATINA ARCOIRIS
GELATINA SETTER IRLANDES
GELATINA SCOTCH
FLAN FAMILIAR
GELATINA SCOTCH
FLAN FAMILIAR
GELATINA DE CHOCOLATE
GELATINA VASO CHICLE 170 G
GELATINA VASO BLUBERRY 200 G
GELATINA VASO CITRUS PUNCH 200 G
GELATINA VASO FRESA KIWI 200 G
PAQUETE GELATINA PELOTA AVION 160 G.
PAQUETE GELATINA JIRAFAS Y TIGRE 220 G

**DIAS EN ANAQUEL
2 DIAS**



PRODUCTO
PRODUCTOS ELABORADOS

DIAS EN ANAQUEL
1 DIA

ABORIGEN CON ENSALADA DE POLLO
CUERNO CON AJONJOLI RELLENO DE LOMO CANADIENSE
CIABATTA NATURAL RELLENA DE PAVO
CIABATTA CON UN TOPPING DE TOCINO
CUERNO NATURAL RELLENO DE JAMON
OMELLETE DE ESPINACAS CON CHAMPIÑONES 180 G
OMELLETE DE JAMON 180 G
OMELLETE DE QUESO 180 G
ENSALADA MEXICANA
ENSALADA CESAR
BAGUETTE CON JAMON SERRANO Y QUESO GRUYERE
CUERNO CON ENSALADA DE ATUN
PAN 5 GRANOS CON PASTRAMI Y QUESO
CROSSAINT CON JAMON Y QUESO
QUICHE LORRAINE
1/2 BAGUETTE DE JAMON SERRANO
SANDWICH DE PAN ABORIGEN CON POLLO
PAN INTEGRAL CON PECHUGA DE PAVO
BAGUETTE CAPRESSE
SANDWICH IBERICO
SANDWICH AMERICANO
SANDWICH SUIZO
SANDWICH VEGETARIANO
SANDWICH INGLES
Quiche de Champiñones 250 g
Quiche de Espinacas 250 g



**PRODUCTO
COMPLEMENTOS**

**DIAS EN ANAQUEL
2MESES**

Dulceros
Muñecos
Chocolates
Galletas de marca



4.6. Organigrama

Gastronomía Avanzada Pastelerías S.A. de C.V. se integra de la siguiente manera:

Organigrama Matriz



Organigrama Sucursal:



4.7. Descripción de Puestos en la sucursal.

Gerente

Asegura la ejecución de los procesos operativos de la sucursal para satisfacer las necesidades de los clientes y cubrir el objetivo de la venta .Las responsabilidades directas que debe de cumplir dentro de una sucursal son:

- Llegar al presupuesto de ventas de sucursal.
- Organizar al personal laboral a su cargo
- Validar que cada venta que se realice sea registrada contablemente.
- Verificar que los ingresos obtenidos de cada venta sean depositados
- Aclarar diferencias en registros contables así como de diferencias detectadas por el área de ingresos y el área de auditoría .
- Controlar la devolución de productos de la sucursal
- Realizar inventarios y aclarar diferencias que pudieran surgir con el personal subordinando.
- Supervisar y controlar los procesos de ventas de la sucursal
- Validación y envío de cortes de caja al área de ingresos

Coordinadora

Dar seguimiento de cada operación o registro que se realice en la sucursal así como el capacitar o aclarar dudas de operación que pudieran surgir con los empleados, también tiene la responsabilidad de cubrir a cada empleado cuando sea necesario o apoyar cuando sea necesario.

Cajera

Sus funciones son las siguientes:

- Garantizar la satisfacción del cliente.
- Salvaguardar los recursos económicos de la sucursal.
- Integración de datos que estructuran los cortes de caja.
- Contribuir a la imagen de la sucursal.
- Ejecutar el cobro correcto de ventas al contado ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito o debito.
- Cooperar en arqueos de efectivo y documentos que integran el corte diario de caja.
- Mantener el control de los retiros parciales que son efectuados por la coordinadora o gerente.
- No tener diferencias ni dinero en efectivo.

Vendedora

Las funciones que debe de cubrir son las siguientes:

- Garantizar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus expectativas y requerimientos y lograr cobertura en sus ventas.
- Mantener una adecuada imagen personal
- Abordar al cliente al ingresar en la sucursal saludando amablemente y brindar un excelente servicio.
- Cumplir y respetar las políticas y procedimientos del proceso de ventas.
- Mantener limpieza dentro de la sucursal.
- Conocer cada producto
- Brindar un excelente servicio de venta

Hornero

Las funciones que realiza dentro de la sucursal son las siguientes:

- Llegar temprano ya que es la pieza clave dentro de la sucursal.
- Tener un inventario diario de su producto
- Hornear de forma adecuada para mantener la satisfacción del cliente
- Mantener limpia su area de trabajo
- Hornear constantemente para mantener existencia de producto dentro de la sucursal
- Colaborar en el seguimiento y logro de ventas

Empleado de limpieza

Las funciones que realiza son:

- Mantener al 100% la limpieza de la sucursal
- Ayudar a mantener la imagen de la sucursal
- Apoyar en el conteo de inventario de la sucursal
- Limpiar charolas y pinzas constantemente en su turno.



EL GLOBO

Fundada en 1884



La Balance.
pâtisserie

**GASTRONOMIA AVANZADA
PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN EL AREA DE VENTAS**

FEBRERO 2012

Indice

Introducción

Objetivo

Marco Jurídico

Proposito

Alcance

Entrega y Recolección de Valores.

Venta a Crédito a Colaboradores de Sucursal.

Venta de Tiempo Aire Iusacell, Telcel, Unefon, Movistar.

Descuento a Colaboradores del grupo.

Control de Gastos en Sucursales.

Orden de Compra en Sucursales.

Solicitud y Pago de Morralla.

Solicitud, Entrega y Manejo de Material Indirecto en Sucursal.

Transferencia de producto entre Sucursales.

Devolución de Producto Elaborado para su Venta en Sucursal.

Recepción de Producto Terminado de línea, de Temporada y Promoción para Venta

Autorizaciones

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	1
---	---	----------

Introducción

El presente Manual de Procedimientos se elaboró en base a la necesidad de establecer lineamientos de manera ordenada y sistemática de información referente a las actividades y funciones desempeña cada integrante del área de ventas con la finalidad de fortalecer y facilitar cada actividad que realiza describiendo de manera detallada y cronológica opciones o alternativas que puede aplicar en un determinado momento de tal forma que permita la optimización de recursos coordinación de acciones y esfuerzos mejorando su desempeño y el logro de los objetivos de la empresa

Comprende la descripción de cada procedimiento, registros documentos o formatos generados en la operación así como diagramas de flujo, siendo de fácil acceso y comprensión. Para mantener su vigencia, este Manual deberá ser actualizado en forma permanente para adecuarlo a los cambios que surjan.

Objetivo

Facilitar e inducir al personal del área de ventas al cumplimiento de sus responsabilidades propiciando que la ejecución de las labores encomendadas se realicen de manera adecuada con apego a los lineamientos establecidos.

Establecer comunicación y dialogo permanente en el área de compras, ventas y administrativas de información eficiente, oportuna y de calidad para la adquisición y venta de productos bajo un marco de planeación, organización, dirección y control.

Marco Jurídico

En la actualidad la función del Area Comercial solo se ha limitado a la acción de vender por lo que debe involucrarse al cien porciento con la filosofía y objetivos de la empresa para brindar un agradable trato y servicio al cliente, retenerlos, captar nuevos clientes, lograr determinados volúmenes de ventas, mantenerse o mejorar la participación en el mercado, generar una determinada utilidad o beneficio, o lograr el crecimiento a otros estados de la república.

Alcance:

Aplica a toda el área comercial que integran las sucursales de Gastronomía Avanzada Pastelerías S.A. de C.V

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	1
---	---	----------

Entrega y recolección de valores.

Propósito

El presente manual de procedimientos de ventas pretende ofrecer una guía que ayude al vendedor a conseguir una mayor eficacia y resultados positivos en su trabajo logrando la rentabilidad de la empresa

Objetivo:

Establecer lineamientos a seguir para la entrega y recolección de valores; del punto de venta al cofre y del cofre a la compañía de traslado de valores.

Normatividad

Es responsabilidad del cajero (a),

- Revisar en cada operación en la que el pago sea efectivo, que los billetes cumplan con los requisitos de seguridad se debe verificar la autenticidad de cada uno de los billetes que recibe, por lo que cualquier billete falso reportado por la empresa verificadora de depósitos, será cubierta por el cajero que lo recibió.
- Dar aviso de inmediato al Gerente o coordinadora que una vez acumulados \$600.00 o \$1000.00 para que retire el efectivo de su caja.

Es responsabilidad del Gerente o encargado en turno

- De verificar que el monto de los sobres depositados no deberá ser menor a \$600.00 ni mayor a \$1,000.00, excepto cuando el sobre retirado sea el último por cambio de turno, cierre del día, por ajustes de cajero o por pago de faltantes.
- Llevar un orden consecutivo en la numeración de los sobres, respetando el siguiente criterio: **se iniciará con el sobre número 1 a partir del día en que la compañía de traslado de valores se lleve el efectivo y terminará un día antes de la entrega**
- Acceder al sistema y digitar las recolecciones efectuadas durante el día de forma inmediata.
- Hacer el depósito integro de la venta, a excepción de los retiros que se llevan a cabo en días de pago de nómina.

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	1
---	---	----------

- Validar que la referencia en las fichas de depósito , corresponda a su sucursal, antes de realizar la entrega de valores
- Cuidar que ninguna persona ajena esté presente durante la recolección de valores, salvo el personal autorizado: custodios de la compañía de traslado de valores, responsable en turno y testigo.
- Al momento de la entrega del depósito al servicio de traslado de valores, verificara que el número de sobres introducidos en el envase (En presencia de un testigo) sea el mismo que se registro en el Control de recolecciones.

El tiempo en el que podrá realizarse la entrega al servicio de traslado, no deberá exceder a 7 minutos, de lo contrario el custodio podrá retirarse y dejar el depósito en la sucursal.

Todos los gastos que resulten de la solicitud de recolecciones especiales de valores por diferencias o depósitos no efectuados en el día contratado para dicho fin, serán cubiertos por el responsable.

La compañía de traslado de valores deberá reportar en forma diaria las diferencias detectadas en los envases y será responsabilidad del Area de Tesorería reportar en forma inmediata las diferencias a cada una de las sucursales

El responsable en turno, solicitara al momento de recibir el reporte de una diferencia la detención del depósito en la compañía de traslado de valores para su verificación, la revisión del video o los sobres de depósito para su validación, según sea el caso.

No se realizarán citas para validación de videos o solicitud de sobres, si el requerimiento no se hizo al momento de recibir el reporte por parte del departamento de contabilidad.

Toda diferencia reportada, deberá ser aclarada o pagada por el Gerente de sucursal dentro de los 3 días posteriores a la fecha de su reporte.

Es responsabilidad de la compañía de traslado de valores

- Guardar sobres, fichas de depósito, comprobante de recolección y actas administrativas levantada por las diferencias, siempre y cuando sean solicitados por la sucursal el mismo día de su reporte al departamento de contabilidad.
- Es responsabilidad de la compañía de traslado de valores, dar fecha de cita para la validación de videos o conteo de sobres en un plazo no mayor a 48 horas, contados a partir de la fecha de su reporte al departamento de contabilidad.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">1</p>
---	---	--------------------------------

Es responsabilidad del Distrital

- Dar seguimiento a las diferencias no aclaradas en tiempo establecido (dentro de los 3 días posteriores a la fecha de su reporte) para lo cual todos los viernes emitirá un reporte.
- Notificar de forma inmediata al departamento de seguridad, cuando la sucursal presente múltiples faltantes en depósito para su seguimiento.
- Considerar los faltantes en depósitos en los finiquitos elaborados por la baja de algún colaborador.
- Validar que la sucursal cuente con las herramientas necesarias para la validación de billetes falsos.

Es responsabilidad del Area de seguridad

- Dar seguimiento a las diferencias en depósito mayores o igual a \$1,000.00 reportadas semanalmente por el departamento de contabilidad y el Distrital, intervenir y aclarar de forma inmediata cuando una sucursal presente mas de 3 faltantes en depósito durante un mes.

Procedimiento

El responsable en turno junto con el cajero validaran el contenido del sobre. Si el sobre es correcto , el cajero entrega sobre abierto al responsable en turno y anota en la relación de depósitos; número de sobre, hora de depósito, importe, nombre y firma depositara el dinero en el cofre en presencia de un testigo. Ambos anotan nombre y firma en la relación de depósitos.


Las recolecciones efectuadas por la compañía de traslado se llevan a cabo en el transcurso de la mañana

Entrega de valores

Antes de permitir el acceso al cofre de seguridad al personal de la compañía de traslado, el encargado (a) en turno deberá validar que el personal de la compañía traslado este vigente en el catálogo proporcionado por la empresa de traslado.

Al arribar la compañía de traslado de valores, el responsable en turno deberá tener elaborado: fichas bancarias de los días a depositar, comprobante de traslado de valores (**Anexo 4**) y contar con el material necesario para el envasado (cinchos, pinzas y bolsas).

Una vez contados los sobres a entregar, el responsable en turno verifica que el número entregado coincida con el número de sobres anotados en la relación de depósitos y digitados en el sistema, procede a preparar el envase, coloca el cincho y sella con la ayuda de la pinza.

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE VENTAS	1
---	--	----------

Entregara el envase al custodio de la empresa de traslado de valores y éste a su vez recibe y verifica que los datos del envase correspondan a los asentados en el comprobante.

Si el custodio detecta alguna anomalía regresa el comprobante al responsable en turno para su corrección, en caso contrario procede a llevarse el envase.

El responsable en turno verifica en presencia del custodio, que el cofre haya quedado cerrado.

Si se detectan diferencias en el depósito al momento de la entrega de valores, el responsable en turno podrá detener el depósito si la diferencia es considerable.

Si una vez recibido el depósito en la compañía verificadora del depósito se detecta que no se enviaron las fichas de depósito, la compañía de traslado efectuará el reporte y será responsabilidad del encargado en turno entregar las fichas originales que amparan el depósito en las instalaciones de la compañía de traslado de valores, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, para que el depósito no sea retenido y se pueda liberar el mismo día.

Reporte de envase retenido

La Compañía de traslado de valores comunicara vía correo, las diferencias encontradas en los envases de depósitos al departamento de contabilidad en un plazo no mayor a 24 horas de su arribo, excepto los recolectados el día Viernes, los cuáles se reportarán hasta el día Lunes.

El Area de Tesorería informara de igual forma las diferencias reportada a las sucursales y anotar el nombre del responsable en turno que recibió la información, a más tardar al siguiente día hábil de haber recibido el reporte asi como enviará semanalmente a los Distritales y al departamento de seguridad, el reporte de faltantes por sucursal no aclarados a pagados al momento y al departamento de nóminas, la relación de avisos de cargo por pago de faltantes enviados por las sucursales.

Aclaración de Faltantes


Si la sucursal acepta la diferencia una vez que recibió el reporte:

Tiene un plazo de 3 días hábiles contados a partir de la fecha de su reporte para aclarar diferencias con el departamento de contabilidad, mostrando carta aclaratoria o el pago

correspondiente. Si al cuarto día la sucursal no aclara la diferencia, deberá informarse al Distrital para su aclaración o pago a mas tardar al siguiente día de recibido el reporte.

Si la sucursal no acepta la diferencia:

- Debe manifestar inconformidad por correo al Area de Tesorería en el momento en que se le reporta la diferencia, tesorería detiene depósito y solicita a la compañía de traslado de valores cita para validación de sobres o revisión del video, según lo haya solicitado el Gerente o encargado (a) en turno.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.</p> <p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">1</p>
---	--	--------------------------------

- La compañía de traslado de valores recibe información y proporciona al departamento de contabilidad fecha y hora para validación de diferencias, en un plazo no mayor a 48 horas contados a partir de la fecha de su reporte.

El Gerente acudirá a las instalaciones de la compañía de traslado de valores para; verificar depósito, validar video o realizar conteo de sobres, firmando acta de aceptación o rechazo de la diferencia

Requisitos para aclaración de faltantes

Enviar: carta aclaratoria (Anexo 7), póliza contable y reporte de egresos, especificando el importe pagado

Puntos de Control:

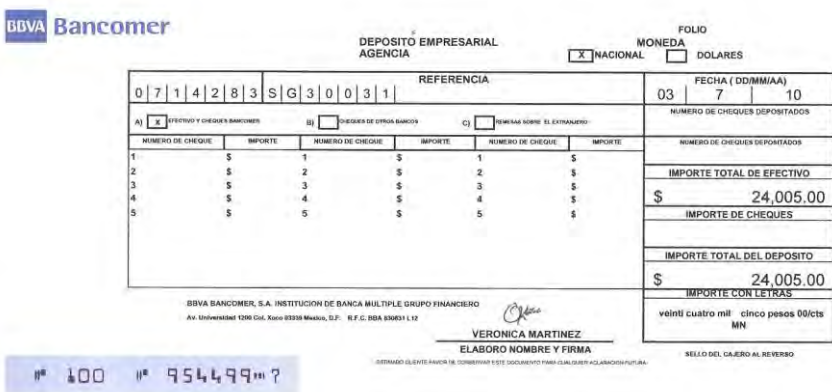
La integración de la cuenta debe ser diaria.

La depuración y seguimiento de la cuenta contable, se efectuará mediante la revisión diaria y el amarre del reporte de diferencias del banco contra los pagos registrados en contabilidad.

Los responsables involucrados deberán perseguir y corroborar que el procedimiento se lleve a cabo.

Anexos

Anexo 1: Ficha de Depósito



BBVA Bancomer

DEPOSITO EMPRESARIAL AGENCIA NACIONAL DOLARES

FOLIO MONEDA

REFERENCIA: 0714283 | SG30031 | FECHA (DDMM/AA): 03/07/10

NUMERO DE CHEQUE	IMPORTE	NUMERO DE CHEQUE	IMPORTE	NUMERO DE CHEQUE	IMPORTE
1	\$ 1	1	\$ 1	1	\$ 1
2	\$ 2	2	\$ 2	2	\$ 2
3	\$ 3	3	\$ 3	3	\$ 3
4	\$ 4	4	\$ 4	4	\$ 4
5	\$ 5	5	\$ 5	5	\$ 5


IMPORTE TOTAL DE EFECTIVO: \$ 24,005.00

IMPORTE DE CHEQUES: \$ 24,005.00

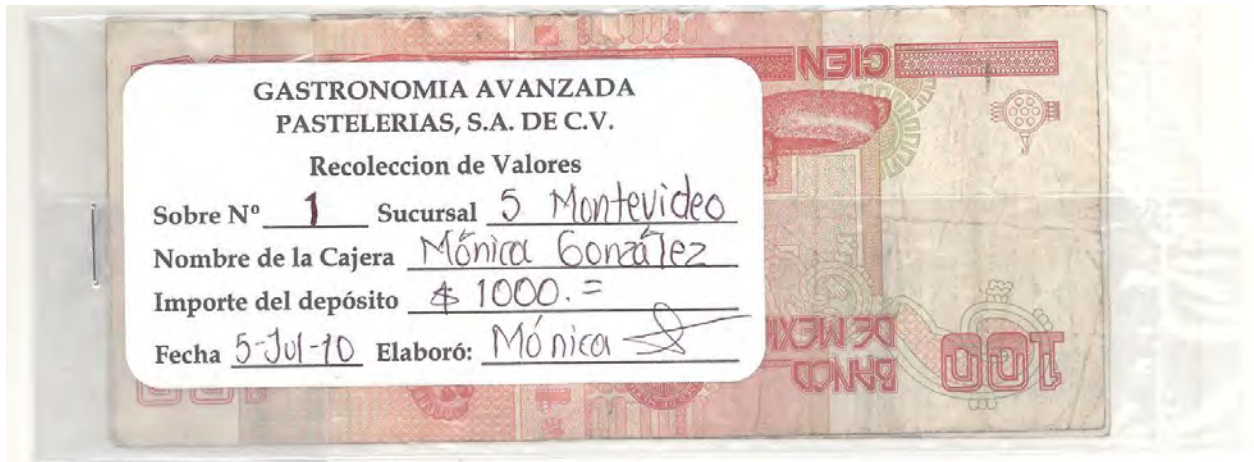
IMPORTE TOTAL DEL DEPOSITO: \$ 24,005.00

IMPORTE CON LETRAS: veinti cuatro mil cinco pesos 00cts MN




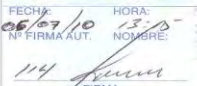
FIRMA: VERONICA MARTINEZ

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	1
---	---	----------

Anexo 2: Forma de llenar sobre y etiqueta de depósito



Anexo 3: Comprobante de recolección de valores

 SERVICIO PAN AMERICANO DE PROTECCION, S.A. DE C.V. SEGURIDAD PRIVADA EN TRASLADO DE VALORES REG. SEGOB. 10-98-907-9-C COMPROBANTE DE SERVICIO DE TRASLADO Y PROCESO DE VALORES (VALORES EN TRANSITO) REG. FED. DE CONT. SPA-810429-PU2-043		 * 3 4 2 0 9 0 6 4 5 *	N° DE CONTRATO SUCURSAL								
			05								
RECIBIMOS DE: <u>Gastronomía Avanzada Pastelerías, S.A. de C.V.</u> CON DOMICILIO EN: <u>Av. Montevideo # 219, Col. Lindavista</u> PARA ENTREGAR A: <u>Bodega Bancamer</u> CON DOMICILIO EN: <u>Zona Metro</u> FECHA DE ENTREGA: <u>6/ Julio / 2010</u>		FACTURAR A: <input type="checkbox"/> REMITENTE <input type="checkbox"/> CONSIGNATARIO RUTA: <u>C-18</u> PUNTO:									
ENVASES SELLADOS <table border="1"> <thead> <tr> <th>SELLOS DE PLOMO O FOLIOS DE SELLO SEGURO</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>000 1782</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">TOTAL DE ENVASES <u>1</u></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">TOTAL DE ENVASES (CON LETRA) <u>uno</u></td> </tr> </tbody> </table>		SELLOS DE PLOMO O FOLIOS DE SELLO SEGURO	CANTIDAD	000 1782	1	TOTAL DE ENVASES <u>1</u>		TOTAL DE ENVASES (CON LETRA) <u>uno</u>		QUE DICEN CONTENER MONEDA NACIONAL MONEDA EXTRANJERA EQUIVALENTE M.N. DOCUMENTOS OTROS IMPORTE 59,454.00 IMPORTE TOTAL DEL ENVIO \$ <u>59,454.00</u> IMPORTE CON LETRA	
SELLOS DE PLOMO O FOLIOS DE SELLO SEGURO	CANTIDAD										
000 1782	1										
TOTAL DE ENVASES <u>1</u>											
TOTAL DE ENVASES (CON LETRA) <u>uno</u>											
MAQ. SELLADORA N°	SOBRES PROCESADOS <u>80</u>	TIPO DE SERVICIO <input checked="" type="checkbox"/> NORMAL <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> NOCTURNO <input type="checkbox"/> URBANO <input type="checkbox"/> FORANEO <input type="checkbox"/> AEREO									
REMITENTE NOMBRE:  FIRMA:		POR SERPAPROSA FECHA: <u>06/07/10</u> HORA: <u>13:25</u> N° FIRMA AUT. NOMBRE: <u>114</u>  FIRMA:									
El presente documento deberá ser elaborado con letra de molde o máquina Cualquier borradura o alteración hace nulo este documento. Los valores que amparen el mismo quedan sujetos a las condiciones estipuladas en el contrato.		SERVICIOS POR TIEMPO N° DE PAGADORES HORA DE INICIO HORA DE TERMINO TOTAL DE HORAS: NORMALES ESPECIALES NOCTURNAS FIRMA DEL CLIENTE REMITENTE									

Los datos que deben de reflejarse en el comprobante son los siguientes:

N. de Sucursal	Total de envases con Letra
Datos de la Empresa	N. de Sobres
Domicilo de la Sucursal	Tipo de Servicio
Fecha de Entrega	Firma del Gerente de Sucursal
Cantidad de envases	Datos de la Compañía de Valores

Cartas aclaratorias



Buenas Tardes:

Por medio del presente solicito de su apoyo para tramitar una cita para revisar el video del depósito o (conteo de sobres) enviado el día 10 de mayo que se realizó por la cantidad de \$ 24,553.50 con el No. de comprobante de la compañía de traslado de valores 142090645 por 33 sobres.

Las personas que van a asistir son:

Susana Ramirez - Gerente
Angel Sánchez - Cajero
Rolanda Huerta - Distrital

Atte:

Susana Ramirez
Gerente Sucursal

México, D.F. a 5 de Junio 2011

A quien corresponda:

Carta Aclaratoria

En relación al faltante de \$600.00 del día 28 de Mayo, te informo que existe un sobrante de \$600.00 en el área de Conciliaciones, debido a que por error se elaboró la ficha de Bancomer por \$10,670.50 debiendo ser \$10,070.50, la cual cubre el faltante que se reporta, motivo por el cual solicito se haga la reclasificación.

Anexo póliza y ficha de Bancomer.


Sin más por el momento quedo a tus ordenes para cualquier duda o comentario al respecto.

Atentamente:

Remedios Martínez González

Gerente de Sucursal

5 Montevideo

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	2
---	---	----------

Venta a Credito a Colaboradores, Administrativos y de Plantas

Objetivo:

Regular las actividades y responsabilidades para las ventas a crédito a colaboradores de oficinas administrativas y de plantas de Gastronomía Avanzada Pastelerías, S.A. de C.V.

Para solicitar un crédito, será indispensable que el colaborador tenga contrato de planta, muestre credencial interna de la empresa o último recibo de nómina vigente con identificación oficial cuente con el “vale de crédito a colaborador” con la autorización de su jefe inmediato y cumpla con las normas establecidas en este procedimiento.

El monto mínimo para realizar una compra de crédito a colaborador es de \$700.00 y el monto máximo es de \$1,500.00,

En caso de que la existencia de producto de temporada en promoción en sucursales sea elevada, sólo la Dirección Comercial podrá emitir autorización para ampliar la venta a colaboradores de sucursal y/o modificar los plazos de descuento.


Si el colaborador requiere de un nuevo crédito, deberá liquidar al menos uno de ellos, para que éste le sea otorgado, en el entendido que la suma de ambos no rebase los \$1500.00 pesos.

Por ningún motivo se podrán autorizar compras a crédito a colaboradores que tengan un crédito vigente por el monto máximo autorizado (\$1500.00) o que cuenten con dos créditos autorizados al momento de solicitar la compra. Si este es el caso, el tercer crédito será descontado en una sola aplicación en la siguiente nomina (semanal o quincenal) según corresponda, por el área de ingresos.

Esta prestación es personal y sólo podrá aplicarse si el colaborador está presente.

Es Obligación del Responsable en Turno:

- Solicitar y verificar antes de autorizar el crédito al colaborador, que la identificación o **recibo de nómina corresponda a los datos asentados en el “vale de crédito a colaborador”** autorizado por su jefe inmediato y en caso de proceder firmar de autorización, avalando que se puede llevar a cabo la compra.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">2</p>
--	---	--------------------------------

- Elaborar el aviso de cargo con los datos completos y correctos del colaborador, solicitando firma y nombre de aceptación del cargo, antes del registro en el sistema y distribuir las copias para evitar que la cajera demore a los demás clientes.
- Firmar aviso de cargo y recabar firma de conformidad del colaborador, entregando copia al momento
- Enviar diariamente vía valija al área de ingresos todos los avisos de cargo, tickets y hoja de pedido (si es el caso) por concepto de créditos a colaborador, que se hayan generado durante el día con las firmas correspondientes.

Es Responsabilidad del Cajero (a) de sucursal:

- Solicitar al colaborador antes de aplicar el crédito, el “vale de crédito a colaboradores” autorizado por la encargada en turno
- Una vez registrada la venta, aplicar el descuento y solicitar al colaborador que anote; nombre, firma, área a la que pertenece y número de nómina en el ticket de venta.
- Realizar el marcaje del producto y teclear en la forma de pago, la opción de crédito a colaborador
- Al realizar el corte de caja, entregar al responsable en turno, todos los avisos de cargo que se hayan generado como forma de pago “crédito a colaborador” durante su turno y validar que estén declarados correctamente en el sistema para evitar faltantes.

Es Responsabilidad del Área de ingresos:

Validar que los avisos de cargo y los tickets de venta, estén completos y correctos contra la Póliza contable. En caso de faltar algún documento, informar al responsable en turno de la sucursal correspondiente, para su recuperación en un plazo no mayor a 3 días hábiles, contados a partir de la fecha de su reporte.

Notificar al jefe inmediato del colaborador, cualquier anomalía que resulte de la aplicación de las ventas a crédito a colaboradores de planta en sucursales.

Realizar semanalmente la interfase de las ventas a crédito otorgadas a colaboradores de planta en sucursales, al departamento de nóminas para su aplicación oportuna.

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	2
---	---	----------

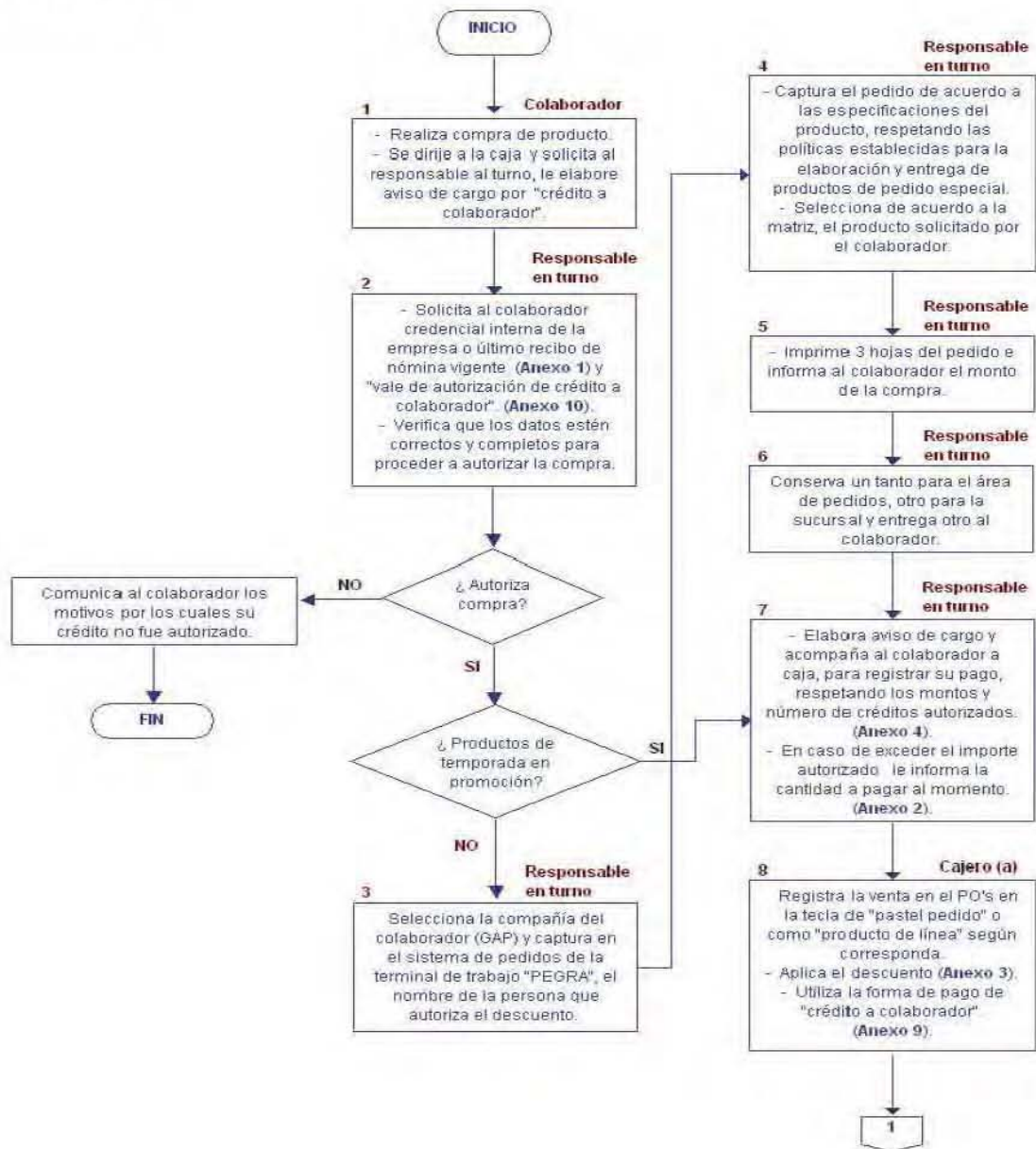
Es Responsabilidad del Area de Nóminas

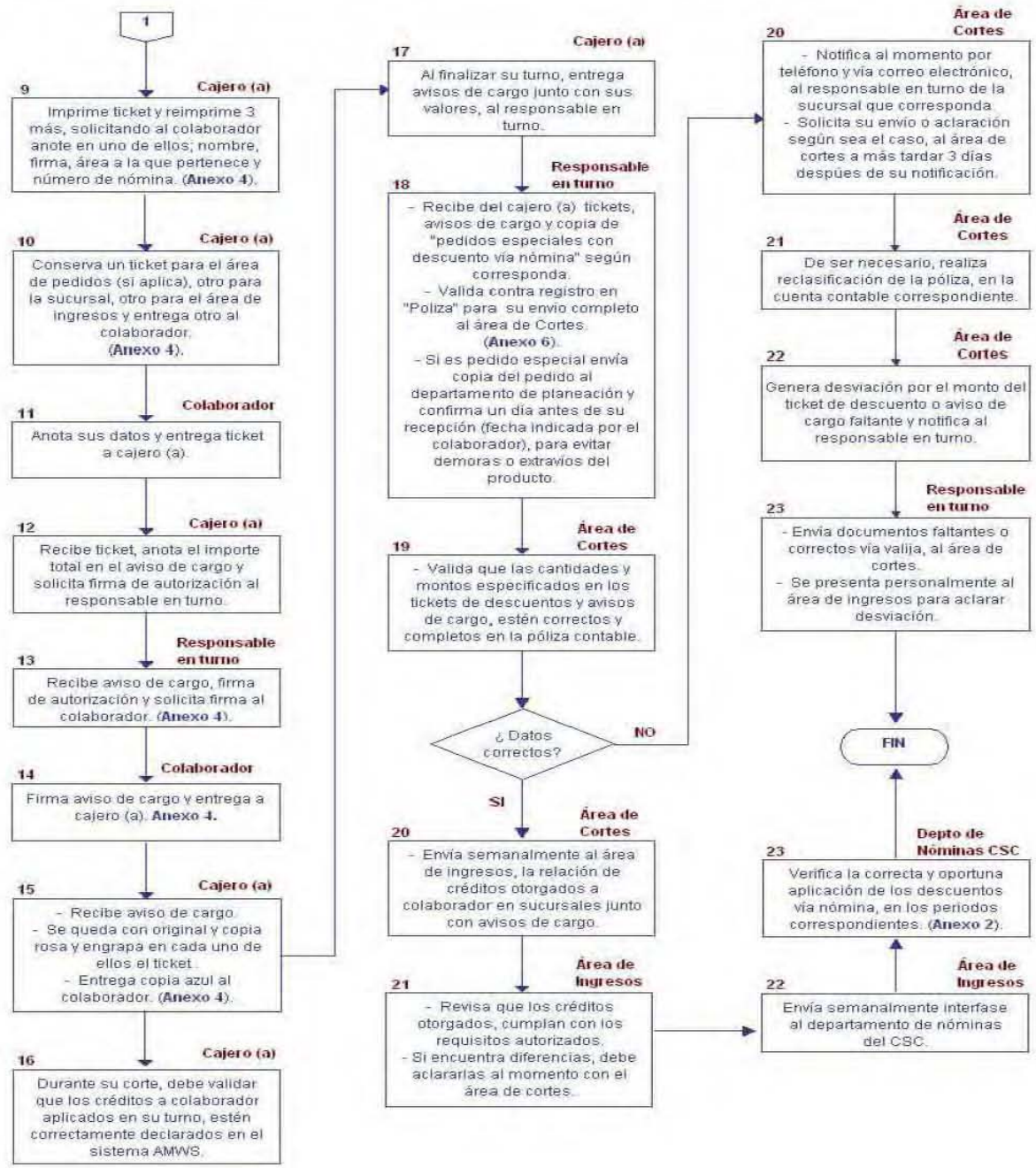
Verificar la correcta y oportuna aplicación de los descuentos, en los montos y períodos correspondientes

Puntos de Control:

- El Área de Ingresos enviará semanalmente al Area de Nóminas del , la integración de los créditos otorgados a los colaboradores de planta y administrativos, para su control y conciliación.
- La integración y depuración de la cuenta deberá hacerse en forma semanal.
- Los responsables involucrados deberán perseguir y corroborar que el procedimiento se lleve a cabo.
- No deberán autorizarse créditos por montos mayores a \$1,500.00.
- No deberá emitirse un nuevo crédito, si se rebasa el número de creditos (dos) o el monto máximo autorizado (\$1,500.00).
- Todo aviso de cargo elaborado por éste concepto, deberá contener la firma del responsable en turno o capturista del departamento de planeación según corresponda y del colaborador, en aceptación del cargo

Diagrama de flujo





	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	2
--	---	----------

Anexos

Anexo 1.- Credencial Interna de Colaborador



Recibo de Nomina.

GAP 909 927 LQ2 GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS, S.A. DE C.V. FOLIO: 8881816V300030

CONTRATO	CLAVE	FECHA	PERIODO	PERIODO	PERIODO	PERIODO	PERIODO	PERIODO	PERIODO	PERIODO
114U28	73926	11/22	23/09/2010-29/09/2010	0	0	0	0.00	0	0	0
PERCEPCIONES										
SUELDO/SALARIO 778.54										
COMPENSACION SUPL. DE PUESTO 2 24.00										
SUBSIDIO PARA EL EMPLEO EN EFECTIVO 37.89										
DEDUCCIONES										
ISR 44.26										
SUBSIDIO PARA EL EMPLEO (x) -44.26										
AHORRO 100.00										
DESPENSA 4.40										
IMSS 21.05										
SINDICATO 1.50										
RESUMEN										
TOTAL PERCEPCIONES			TOTAL DEDUCCIONES			TOTAL PAGA		TOTAL DEDUCCIONES		
802.54			37.89			840.43		128.00		
0.00			0.00			712.43		4280		

ORIGINAL EMPRESA

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">2</p>
--	---	-------------------------

Anexo 2.- Ticket de venta y Aviso de Cargo para descuento vía nómina

(Compras en sucursal).

a) Ticket de Venta

*** Anverso ***

*** Reverso ***



Aviso de cargo (instrucciones de llenado y distribución de copias)

- 1) Fecha: de la compra.
- 2) Nombre: del colaborador que solicita el crédito.
- 3) No. de registro de empleado: Número de nómina del colaborador.
- 4) Unidad: Planta u oficinas administrativas en donde labora.
- 5) Departamento: al que pertenece.
- 6) Fecha: de la compra.
- 7) Nombre: del colaborador que solicita el crédito.
- 8) No. de registro de empleado: Número de nómina del colaborador.
- 9) Unidad: Planta u oficinas administrativas en donde labora.
- 10) Departamento: al que pertenece
- 11) Cargo a: Colocar la leyenda de "Descuento vía nómina"
- 12) Concepto: Describir nombre de producto, cantidad y el número de semanas o quincenas a descontar.
- 13) Importe Total: Monto total del producto comprado.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">2</p>
--	---	-------------------------

Firmas:

- Elaboró: Nombre y firma de quién elaboró el documento.
- Enterado: Nombre y firma de enterado del descuento por parte del colaborador
- Gerente: Nombre y firma del responsable en turno que autoriza el crédito.

Nombre No. de Unidad Depart Cargo Concej	 <p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS, S.A. DE C.V.</p> <p align="center">AVISO DE CARGO</p> <p align="right">A 18120</p> <p align="right">1 Fecha 12-06-10</p> <p>Nombre Daniel Castillo Ayala 2</p>
No. de Unidad Depart Cargo Concej	 <p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS, S.A. DE C.V.</p> <p align="center">AVISO DE CARGO</p> <p align="right">A 18120</p> <p align="right">1 Fecha 12-06-10</p>
Elabor	 <p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS, S.A. DE C.V.</p> <p align="center">AVISO DE CARGO</p> <p align="right">A 18120</p> <p align="right">1 Fecha 12-06-10</p> <p>Nombre Daniel Castillo Ayala 2</p> <p>No. de Registro de Empleado 9073718 3</p> <p>Unidad Planta Álvaro Contreras (PAC) 4</p> <p>Departamento Facturación 5</p> <p>Cargo a Descuento vía nómina 6</p> <p>Concepto Compra de producto</p> <p>Pan (donas, rollos y empanadas) 7</p> <p>Descontar en 4 catorcenas.</p> <p align="right">Importe Total \$ 870.40 8</p> <p>Elaboró: Isabel Torres 9 Enterado: Daniel Castillo 9 Gerente: Isabel Torres 9</p>

DISTRIBUCIÓN

✓ **Original:**
Área de Ingresos

✓ **Copia Rosa:**
Sucursal

Anexo 5. Póliza contable

POLIZA CONTABLE

FECHA: Lunes 14 Junio 2010

SUCURSAL: 3136 OBSERVATORIO

NO DE CUENTA	DESCRIPCION	CARGOS	ABONOS
114.001.1105.0430.000.0000.000.0000.0000	1136 EFECTIVO	5124.00	
114.001.1105.0430.000.0000.000.0000.0000	3136 BANAMEX ELECTRONICO	948.60	
114.001.1105.0430.000.0000.000.0000.0000	3136 AMERICAN EXPRESS	132.50	
114.1900.1115.0023.000.0000.000.0000.0000	3136 CREDITO A COLABORADOR	181.00	
114.3136.4002.0001.000.0000.000.0000.0000	DEBITOS	58.50	
114.3136.4032.0001.000.0000.000.0000.0000	BONIFICACIONES	101.50	
114.001.0821.0001.000.0000.000.0000.0000	3136 DOMINIOS	22.33	
114.001.1115.0431.000.0000.000.0000.0000	1136 IVA ACREDITABLE PAGADO AL 10%	3.87	
114.001.1105.0403.000.0000.000.0000.0000	3136 PAGARES BMX ELEC COMBON CRED		
114.001.1105.0402.000.0000.000.0000.0000	3136 PAGARE BMX DEB Y VALE E		
114.001.1105.0403.000.0000.000.0000.0000	3136 PAGARES BMX SLECC CREDITO IVA D		1.13
114.001.1105.0403.000.0000.000.0000.0000	3136 PAGARE BMX DEB Y VALE E IVA		2.44
114.3136.1115.0012.000.0000.000.0000.0000	PAGO DE MONTAJA		1270.00
114.3136.4101.0001.000.0000.000.0000.0000	GL 01 PASTEL		1345.00
114.3136.4101.0001.000.0000.000.0000.0000	GL 02 PASTELICE		2269.50
114.3136.4101.0001.000.0000.000.0000.0000	GL 03 PAN SALADO		440.00
114.3136.4101.0001.000.0000.000.0000.0000	GL 04 Galletas		177.00
114.3136.4101.0001.000.0000.000.0000.0000	GL 05 CELATINAS		200.00
114.3136.4101.0001.000.0000.000.0000.0000	GL 07 SALDABLES		70.00
114.3136.4101.0003.000.0000.000.0000.0000	GL 08 CAPE IVA		180.14
114.3136.4101.0001.000.0000.000.0000.0000	GL 09 CAPE		19.00
114.3136.4101.0003.000.0000.000.0000.0000	GL 09 BEBIDAS IVA		142.22
114.3136.4101.0003.000.0000.000.0000.0000	GL 10 ALIMENTO IVA		84.05
114.3136.4101.0003.000.0000.000.0000.0000	GL 11 COMPLEMENT IVA		58.28
114.3136.4101.0001.000.0000.000.0000.0000	GL 11 COMPLEMENTOS		218.00
114.001.2109.0403.000.0000.000.0000.0000	3136 IVA REPERCU/IDO PAGADO AL 10%		74.38
114.3136.6307.0005.000.0000.000.0000.0000	CONSUMO DE PAN POR COLABORADORES	27.61	
114.3136.6107.0001.000.0000.000.0000.0000	SALIDAS DEL ALMACEN SUC 3136		27.61
BALANCE:	-0.00	TOTALES:	6601.02
			6601.02

Registro en Póliza por la "Venta a Crédito a Colaborador" en sucursal.

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	3
---	---	----------

Venta de Tiempo Aire Iusacell, Telcel, Unefon, Movistar

Objetivo

Regular las actividades y responsabilidades para la venta de tiempo aire en teléfono celular a clientes y colaboradores GAP.

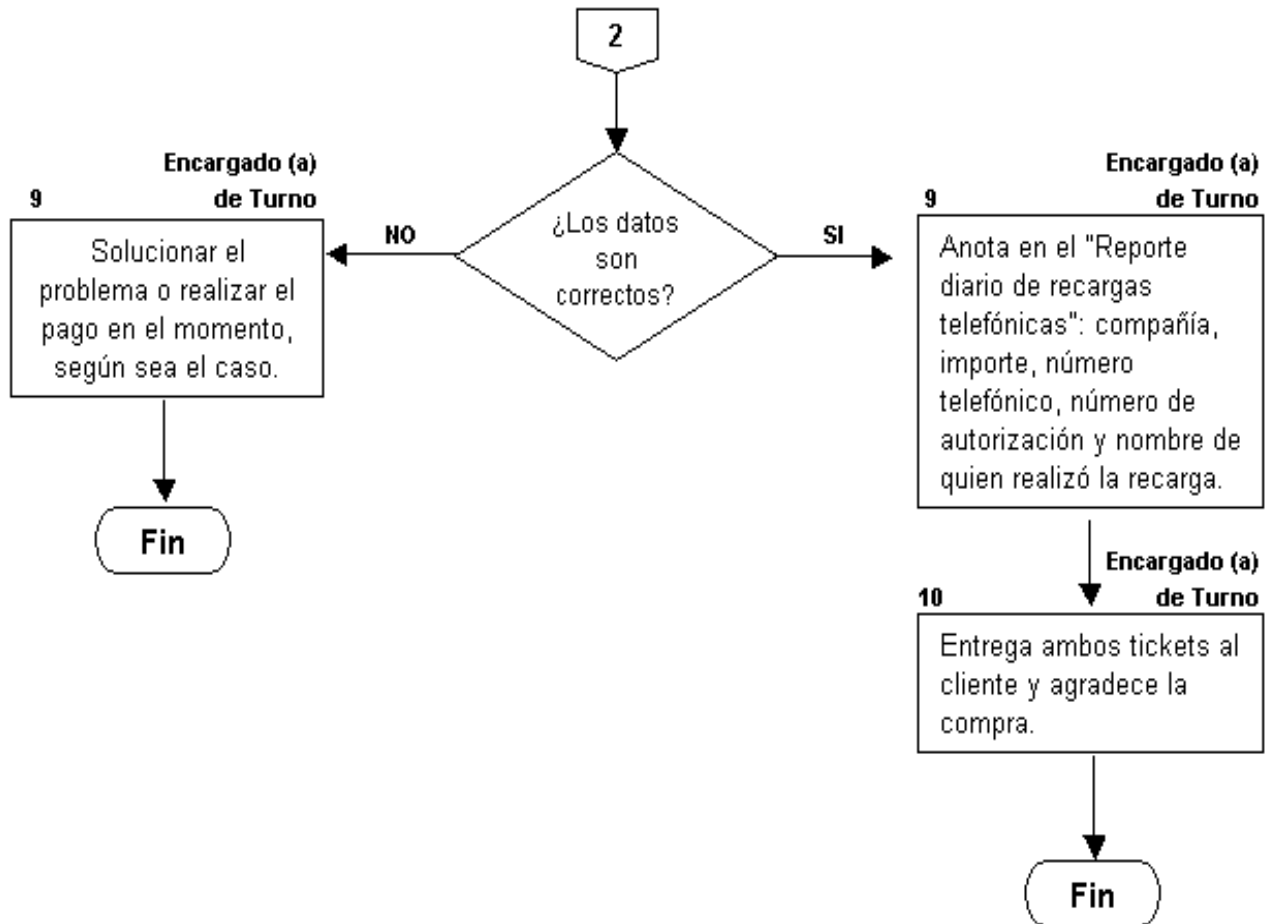
Normatividad

- Antes de iniciar el registro de productos en el sistema, es responsabilidad del cajero (a) ofrecer al cliente la venta de tiempo aire.
- Es responsabilidad del gerente contar con el material necesario para realizar las recargas (rollo y cinta).
- Es responsabilidad del cajero (a) registrar la venta de tiempo aire en un solo ticket en el sistema

Queda prohibido realizar crédito a empleados y/o descuentos por venta de tiempo aire.

- Se podrá recibir cualquier forma de pago autorizado: efectivo, tarjeta de crédito o débito, vale electrónico, vales despensa y restaurante.
- En caso de existir alguna promoción con la venta del tiempo aire, el cajero (a) deberá registrar junto con los productos participantes y reimprimir 2 veces, el ticket de la promoción; un ticket para sucursal, otro para el departamento de ingresos y otro para el cliente.
- Es responsabilidad del encargado (a) en turno, validar que la recarga telefónica se haya realizado con éxito, entregando al cliente ticket de venta confirmando el número telefónico de 10 dígitos, importe, compañía telefónica y número de autorización.
- Para realizar el amarre se debe considerar que el monto total del “reporte detallado de transacciones por comercio” arroja la venta bruta (incluye IVA) y la póliza contable arroja la venta neta (sin IVA), dicho importe deberá multiplicarse por la tasa de IVA aplicada en la zona fiscal que corresponda.
- El Area de Ingresos, validará que el registro contable corresponda al reporte detallado de transacciones por comercio y en caso de existir diferencias notificar por medio de un correo electrónico o vía telefónica de forma inmediata a la sucursal.

Diagrama de Flujo



Anexos

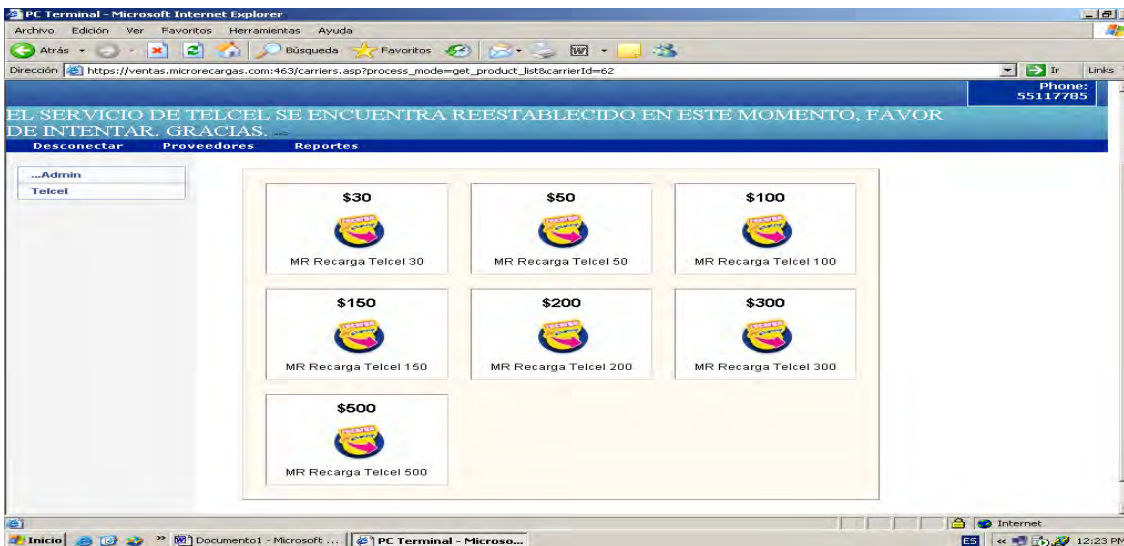
Anexo 1: Registro de Venta de Tiempo Aire en el sistema





GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

3



http://soporte.microrecargas.com - Reportes Cajeros - Microsoft Internet Explorer

Reporte detallado de transacciones por comercio

Reporte detallado de transacciones
 Ventas desde 07/18/2010 07:00:00 AM hasta 07/18/2010 11:59:00 PM
 Nombre del comercio: 45 - EL GLOBO SUCURSAL MONTEVIDEO
 Dirección del comercio: MONTEVIDEO NO. 219,MEXICO,9 ,7310

Reporte generado en 07/19/2010 12:15:46 PM
 *Los reportes no reflejan transacciones ocurridas en los ultimos 15 minutos.
 Transacciones 6

#	Site ID	Fecha	Nombre del cajero	Nombre del producto	Venta al por menor	Beneficio
1	5117791	07/18/2010 01:32:19 PM	GLB TM	Recarga Telcel 300	\$300.00	\$16.50
2	5117791	07/18/2010 01:33:00 PM	GLB TM	Recarga Telcel 100	\$100.00	\$5.50
3	5117791	07/18/2010 04:47:39 PM	GLB TV	Recarga Telcel 50	\$50.00	\$2.75
4	5117791	07/18/2010 04:48:24 PM	GLB TV	Recarga Telcel 50	\$50.00	\$2.75
5	5117791	07/18/2010 06:25:11 PM	GLB TV	Recarga Telcel 30	\$30.00	\$1.65
6	5117791	07/18/2010 06:25:56 PM	GLB TV	Recarga Telcel 50	\$50.00	\$2.75
Total					\$580.00	\$31.90
Costo total					\$548.10	

Total venta al por menor \$580.00
Beneficio total \$31.90
Costo total \$548.10

Regresar Imprimir esta Página

Done

Comprobantes de descarga

Cliente

55 34 86 88 72
TELCEL

Sucursal

RECARGA \$50 TELCEL @	50.00	50.00
301306 GARIBALDI@	9.50	9.50
Pan Dulce + Recarga		-9.50
Cont. Comida : 2		
Para Llevar Total		43.10
IVA 16%		6.90
Monto Deuda		\$50.00
\$50 Efectivo		\$50.00
Cambio		\$.00

QUANTITY LEADING
 045 - EL GLOBO SUCURSAL
 ROMA
 TABASCO NO. 189, MEXICO,
 Distrito Federal 06700, MEXICO,
 Phone: 55117785

\$50.00 Recarga Telcel

No. Autorizacion: 275959
 Tel: 5534868872

Vigencia: 15 DIAS
 Para cualquier duda o aclaracion mar
 *264 desde su Telcel.
 Terminos y condiciones:

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	3
---	---	----------

Anexo 6: Póliza Contable

FECHA: Domingo 18 Julio 2010
 SUCURSAL: 3030 AZCAPOTZALCO


NO DE CUENTA	DESCRIPCION	CARGOS	ABONOS
114.30604.101.0005.000.0020.0000.00000.00000	GL 13 SERVICIOS		551.71
114.8001.2.109.04.05.000.0020.0000.00000.00000	3030 IVA REPERCUTIDO PAGADO AL 16%		281.74
114.3000.6307.0005.000.0580.0000.00000.00000	CONSUMO DE PAN POR COLABORADORES	37.72	
114.3000.5101.0001.000.0020.0000.00000.00000	SALIDAS DEL ALMACEN SUC 3030		37.72
BALANCE:	0.00	TOTALES:	49581.82

Amarre Recargas Telefónicas:

Total Póliza:	\$ 551.71	1
(x) IVA 16 %	\$ 88.27	
(=) Total	\$ 639.98	

Total Reporte detallado de transacciones por comercio

• Telcel	\$ 610.00	2
• Iusacell, Unefon y Movistar	\$ 30.00	
	Total \$ 640.00	

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	4
---	---	----------

Descuento a Colaboradores del grupo.

Objetivo.

Regular las actividades y responsabilidades para otorgar descuentos a colaboradores de Grupo Bimbo, en las compras realizadas en sucursales de Gastronomía Avanzada Pastelerías, S.A. de C. V.

Normatividad:

Para poder otorgar éste descuento, el colaborador deberá presentar su credencial interna de cualquiera de las empresas que pertenezcan al Grupo Bimbo. En caso de no presentarla, se le negará el descuento.

El descuento es personal e intransferible y sólo podrá otorgarse si el colaborador esta presente.

No es acumulable con ningún otro tipo de descuento o promoción vigente.


Todos los tickets de descuento que no sean enviados al área de ingresos serán cobrados como faltantes al responsable en turno.

El descuento para colaboradores de grupo bimbo, deberá aplicarse en caja directamente por el cajero (a), el cual deberá solicitar al finalizar el turno el visto bueno del responsable en turno.

Las ventas en agencia o corporativos deberán llevar en el ticket de venta únicamente la firma del cajero (a) y del responsable en turno que efectuaron la transacción.

Es obligación del Responsable en turno:

- Verificar que la totalidad de los tickets por descuentos, se anexasen en forma diaria y completa a la póliza contable, asegurando que contengan los datos correctos y completos de la persona a la que se le otorgó el descuento y la firma de quien autorizó la prestación.
- Al cierre de turno deberá validar y firmar, la totalidad de descuentos otorgados en la sucursal
- Cobrar e ingresar al momento en la cuenta de “otros ingresos”.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">4</p>
---	---	--------------------------------

- El envío diario al Área de Cortes de la póliza contable y la totalidad de los tickets requisitados en forma completa y correcta. En caso de faltar alguno o no contar con los requisitos necesarios, éste será reportado en forma inmediata a la sucursal para su recuperación.
- Aclarar o pagar el monto reportado por el área de cortes, por concepto de faltantes en tickets de descuentos, dentro de los 3 días hábiles posteriores a la fecha de su reporte.

Es responsabilidad de la cajera:

- Solicitar al colaborador su credencial interna de Grupo Bimbo para validar sus datos, antes de otorgar el descuento. Una vez impreso el ticket de venta, solicitar que anote sus datos
- Pedir autorización del descuento y reimprimir el ticket “copia cliente”.
- Pagar faltantes por concepto de tickets de descuento, que resulten al momento de realizar su corte de caja.
- Por ningún motivo recibir tickets de descuento alterados, con enmendaduras o tachaduras del colaborador.
- Llevar el control del tickets y al cierre de turno anotar en la relación de depósitos, el total de descuentos otorgados .

Es responsabilidad del Colaborador (a) de Grupo Bimbo:

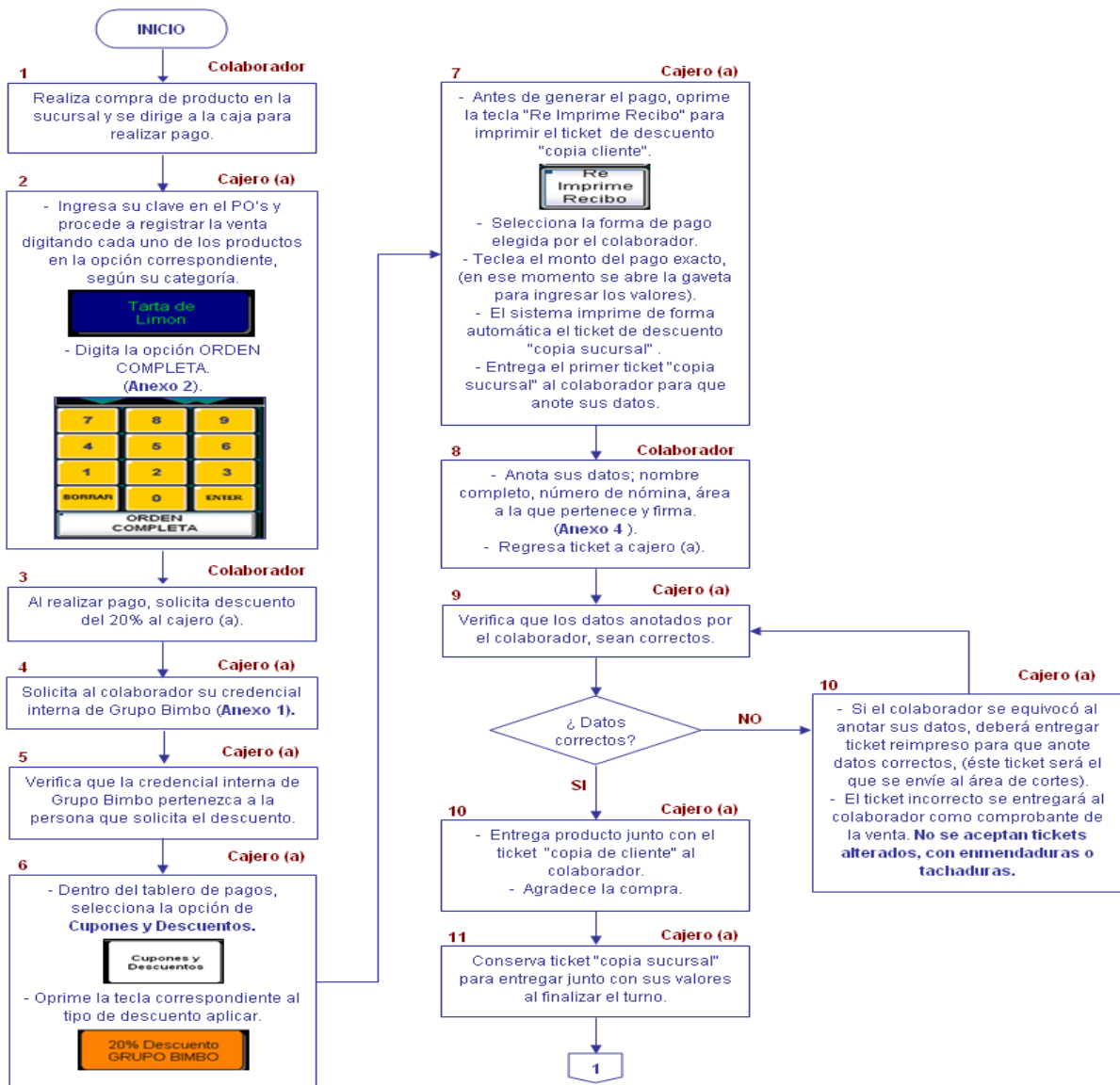
- Anotar sus datos en el ticket: nombre, número de colaborador, área a la que pertenece y firma de acuerdo sin enmendaduras ni tachaduras.
- Entregara ticket con datos y firma al cajero (a), para su posterior autorización.

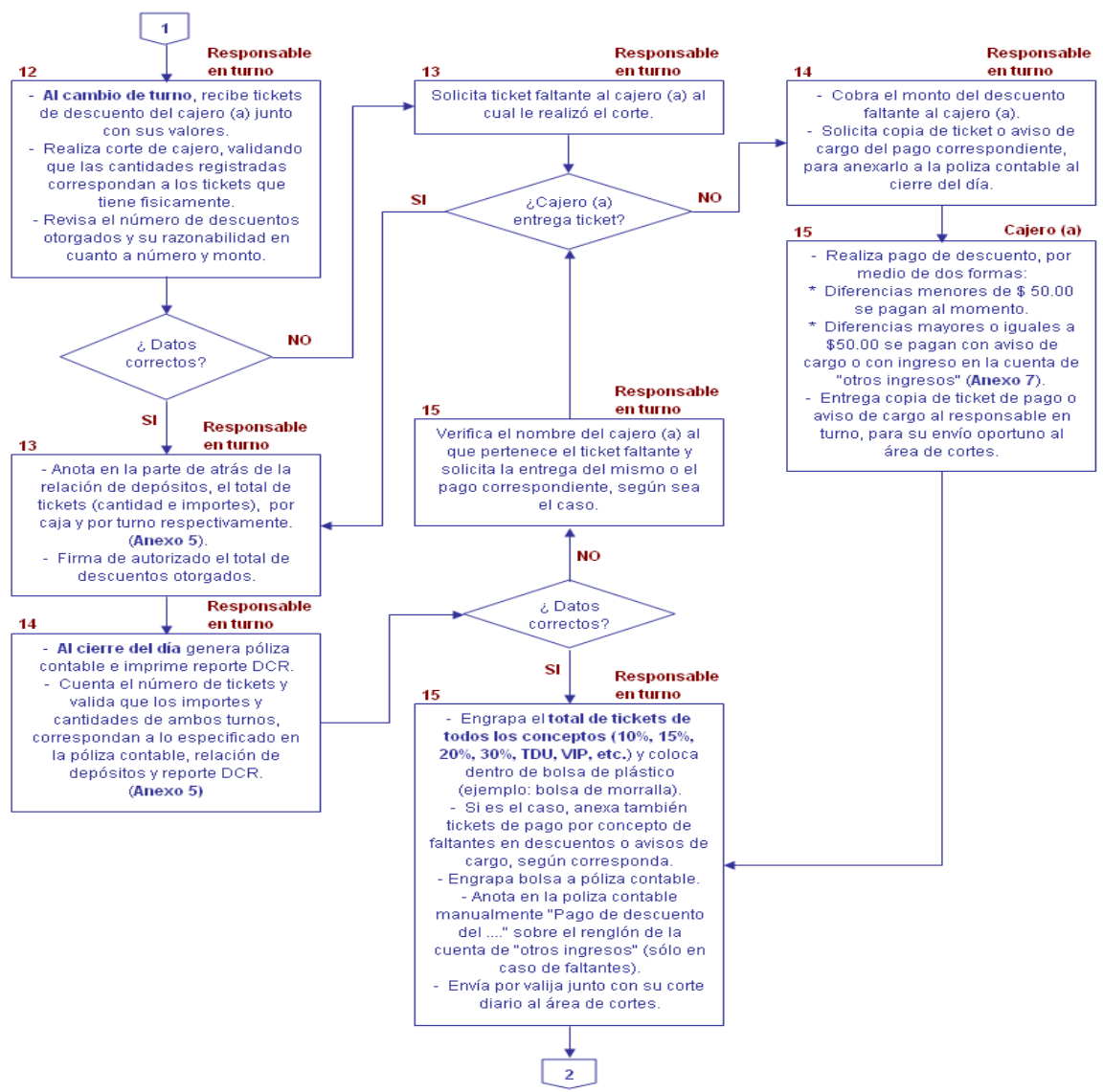
Es responsabilidad del Área de Ingresos

- Validar que todos los tickets de descuento enviados por la sucursal, cumplan con los requisitos establecidos en este procedimiento.

- Reportar de forma inmediata al responsable en turno, en caso de faltar algún ticket de descuento o que éstos no cuenten con los requisitos necesarios (el monto a descontar, será el equivalente al descuento otorgado).

Diagrama de Flujo.





	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE VENTAS</p>	<p align="center">4</p>
---	--	--------------------------------

Anexos

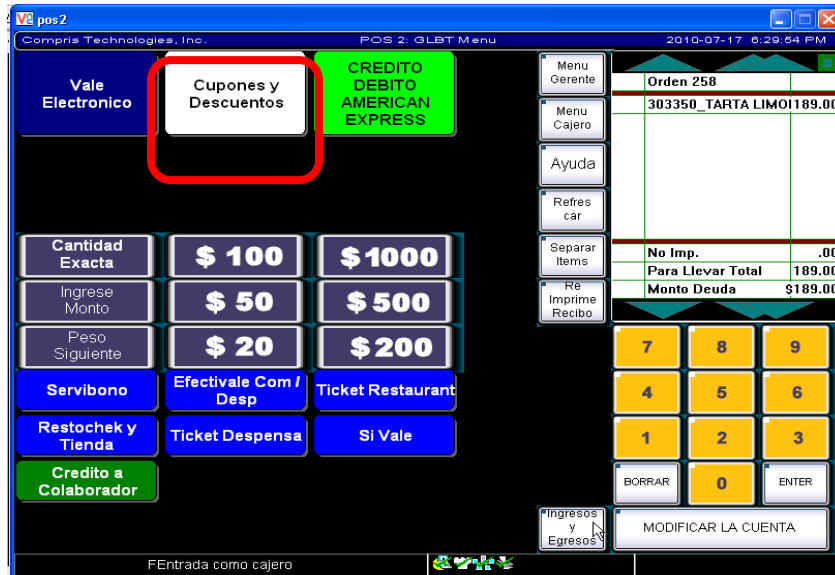
Anexo 1.

a) Credencial Interna de Colaborador de Grupo Bimbo.

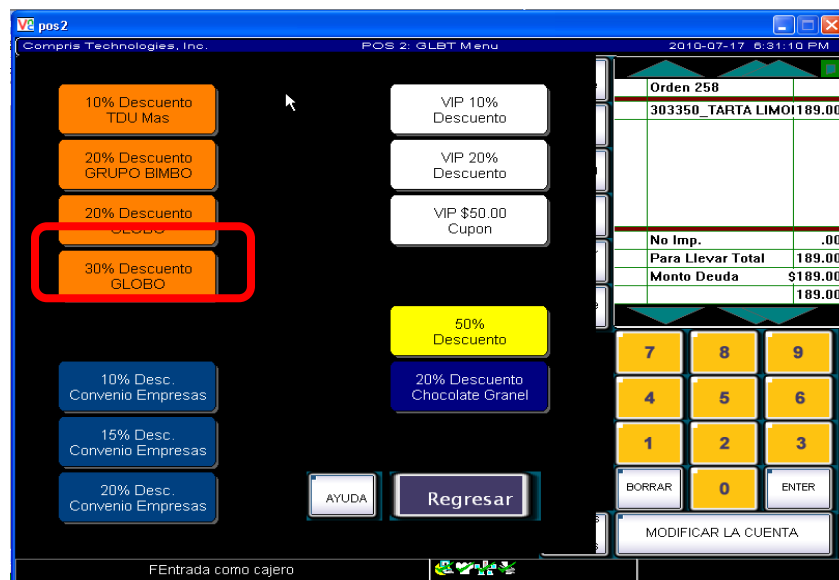


Anexo 2.- Registro de descuentos en el PO's.

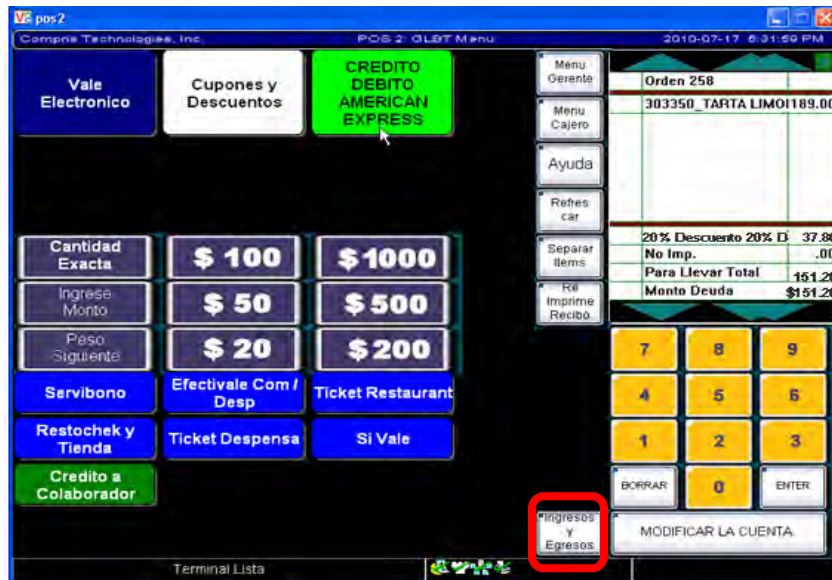
1. En el tablero de pagos, el cajero (a) selecciona la opción de “cupones y descuentos”.



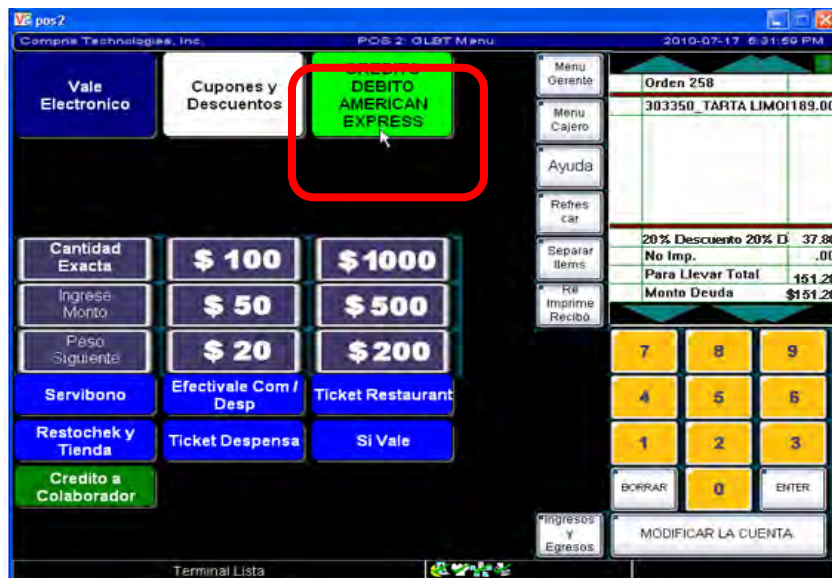
2. Elige el tipo de descuento a aplicar (20% Descuento Grupo Bimbo).



- Una vez autorizado el descuento y antes de generar el pago, el cajero (a) debe oprimir la opción “Re Imprime Recibo” para imprimir el ticket “copia cliente”.



- Después selecciona la forma de pago elegida por el colaborador.



	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	4
---	---	----------

Anexo .- Requisitos para el ticket de descuento.

- 1) Nombre completo del colaborador.
- 2) Número de nómina.
- 3) Área a la que pertenece.
- 4) Firma del colaborador.
- 5) Firma de autorización del responsable en turno (al cierre de turno del cajero).

*****Anverso****

EL GLOBO
 GASTRONOMIA AVANZADA
 PASTELERIAS, S.A DE C.V.
 ORIENTE 237 NUMERO 161
 COL. AGRICOLA ORIENTAL CP. 08500
 IZTACALCO MEXICO D.F. GAP-000927 LQ2
 Sucursal Polanco
 New ton #136 Local Cy D
 C.P. 11570



EL GLOBO
 09/08/2010 05:40 p.m.

 3078 1 30 122

 Cajero: MEDINA MARIELA
 TRANS #: 122

*****Reverso****

1 → Victor A Molina
 9057382 ← 2
 3 → Ventas MM
 Food Count : 2  ← 4

Para Llevar Total	23.35
20% Descuento Emplea	-5.10
IVA 16%	2.15
Amount Due 	\$20.40

 ← 5
 Descuento Empleados
 Copia Recibo



GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

4

Anexo 4.- Amarre de descuentos

Póliza contable

POLIZA CONTABLE

FECHA: Domingo 17 Octubre 2010

SUCURSAL: 3001 ROMA

NO DE CUENTA	DESCRIPCION	CARGOS	ABONOS
114.0001.1105.0430.000.0000.000.00000.00000	3001 EFECTIVO	18932.50	
114.0001.1105.0403.000.0000.000.00000.00000	3001 BANAMEX ELECTRONICO	4850.50	
114.0001.1105.0408.000.0000.000.00000.00000	3001 AMERICAN EXPRESS	233.00	
114.0001.1116.0011.000.0000.000.00000.00000	3001 TICKET RESTAURANT	10.00	
114.1990.1118.0033.000.0000.000.00000.00000	3001 CREDITO A COLABORADOR	65.20	
114.3001.4302.0001.000.0000.000.00000.00000	DESCUENTOS	455.50	
114.3001.4302.0001.000.0000.000.00000.00000	BONIFICACIONES	595.50	
114.0001.6924.0001.000.0000.000.00000.00000	3001 COMISIONES	117.33	
114.0001.1116.0435.000.0000.000.00000.00000	3001 IVA ACREDITABLE PAGADO AL 16%	18.77	
114.0001.1105.0403.000.0000.000.00000.00000	3001 PAGARES BMX ELEC COMISION CRED		49.44
114.0001.1105.0403.000.0000.000.00000.00000	3001 PAGARE BMX DEB Y VALE E		67.89
114.0001.1105.0403.000.0000.000.00000.00000	3001 PAGARES BMX ELEC. CREDITO IVA C		7.91
114.0001.1105.0403.000.0000.000.00000.00000	3001 PAGARE BMX DEB Y VALE E IVA		10.86
114.3001.1115.0002.000.0000.000.00000.00000	PAGO DE MORRALLA		1800.00
114.0001.6963.0005.000.0000.000.00000.00000	3001 SOBRENTE		3.50
114.3001.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	BL 01 PASTEL		488.00
114.3001.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 01 PASTEL		5628.00
114.3001.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 02 PAN DULCE		9093.00
114.3001.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 03 PAN SALADO		3068.50
114.3001.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 04 GALLETAS		254.00
114.3001.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 05 GELATINAS		869.00
114.3001.4101.0003.000.0000.000.00000.00000	GL 08 CAFE IVA		1815.68
114.3001.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 08 CAFE		17.00
114.3001.4101.0003.000.0000.000.00000.00000	GL 09 BEBIDAS IVA		84.91
114.3001.4101.0003.000.0000.000.00000.00000	GL 10 ALIMENTO P IVA		292.66
114.3001.4101.0003.000.0000.000.00000.00000	GL 11 COMPLEMENT IVA		61.64
114.3001.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 11 COMPLEMENTOS		803.50
114.0001.2109.0016.000.0000.000.00000.00000	3001 ANTICIPO PASTEL PEDIDO		500.00
114.0001.2109.0403.000.0000.000.00000.00000	3001 IVA REPERCUTIDO PAGADO AL 16%		360.61
114.3001.6307.0008.000.0560.000.00000.00000	CONSUMO DE PAN POR COLABORADORES	15.68	

Fecha de Impresión 17/10/2010 21.40.47

Página 1



GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

4

DIARIO
REPORTE DE VALORES

Pagina 3

CAFE + CUERNO MOLINO		0.00
CAFE + EMPANADA ML		0.00
COMBO SANDWICH BL		0.00
PAQUETE IND. BALANCE		0.00
EL PAN DE CADA DIA		0.00
PAN+RECARAGA TELCEL		0.00
PAN+RECARGA MOVISTAR		0.00
CHOCOLATE FINO 20%		0.00
PAN+RECARGA UNEFON		0.00
PAN+RECARGA IUSACELL		0.00
P.FAMILIAR + \$20		0.00
HDS Coupon		0.00
COMBO EMPANADA ML		0.00
MARINAS Y REFRESCO		0.00
489428 PASTEL BALON		0.00
BLISTER 2X1 EXPENDIO		0.00
DESC BLISTER EXPENDI		0.00
DONAS 5X6	3	30.50
666760 PAQUETE FRUTA		0.00
GARIBALDI GRATIS		0.00
DONAS 4X3 MOLINO		0.00
PASTEL FAM A \$240		0.00
PASTEL FAM A \$200		0.00
DELIBROT GRATIS		0.00
COMBO PAN MUERTO	28	237.00
Total Departamento		595.50
	DESCUENTOS	
10% DES CON EMPRESAS		0.00
10 % Tarjeta VIP	14	156.60
Tarjeta de TDU, TMAS	4	24.90
20 % Grupo Bimbo	2	159.40
30 % El Globo	1	89.70
20% DES CON EMPRESAS		0.00
15% DES CON EMPRESAS		0.00
20 % Tarjeta VIP		0.00
50% DESC EL GLOBO		0.00
20% GLOBO	3	22.70
CHOCOLATE FINO 20%		0.00
30% DESCUENTO BEBIDA		0.00



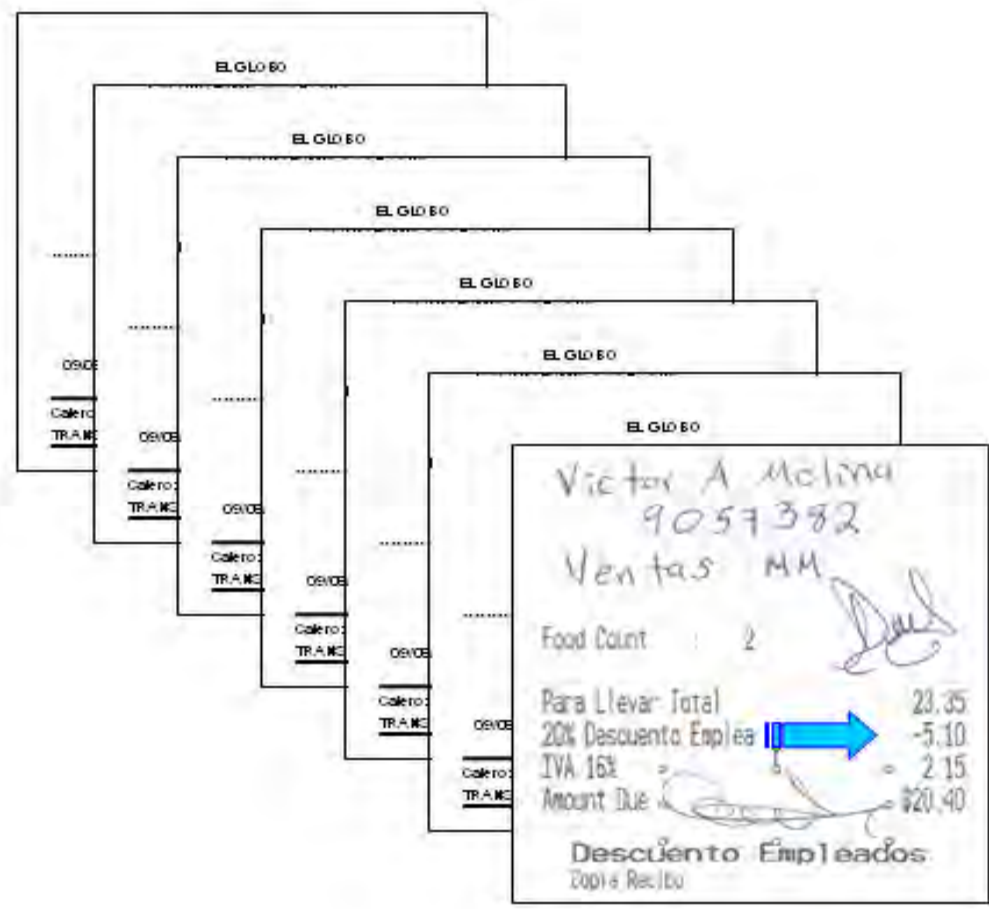
GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS


4

Amarre:

La suma de todos los descuentos otorgados en el día (10%, 20%, 30%, TDU, Tarjeta VIP, etc), debe ser igual al importe total del rubro de descuentos reflejado en:

- a) Póliza contable.
- b) Relación de depósitos.
- c) Reporte DCR.



	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">4</p>
---	---	--------------------------------

Anexo 5.- Empresas que pertenecen al Grupo Bimbo.

Las empresas y marcas que pertenecen al Grupo Bimbo son:

Bimbo S.A. de C.V.

Bimbo, Del Hogar, Galletas Gabi, Joyco de México, Lara, Lonchibon, Marinela, Milpa Real, Saníssimo, Suandy, Tía Rosa, Wonder y Clever.

Organización Barcel S.A. de C.V.

Barcel, Coronado, Juicee Gumme, La Corona y Ricolino.

Bimbo Bakeries USA, Inc.

Arnold, Bimbo, Boboli, Brownberry, Entenmann's, Francisco, Freihofer's, Mrs. Baird's, Oroweat, Stroehmann, Thomas', George Weston, LTD, Weston Foods Inc y Old Country.

Organización Asia.

Maneja las marcas de Bimbo, Pan Rico Beijing, y Million Land.

Organización Latinoamérica.

Agua de Piedra, Ana Maria, Cena, Firenze, Fuchs, Holsum, Lagos del Sur, Lalo, Laura, Los Sorchantes, El Maestro Cubano, Mama Ines, Nutrella, Plucky, Plus Vita, Pullman, Pyc, Ricard, Pan Catalán, Pan Todos, Panissimo, Rolly's, Morán y Trigo.

Región América Central.

Bimbo, Breddy, Tulipán, Pan Europa, Ideal, La Mejor, Marinela, Milpa Real, Monarca, Pix, Schmidt, Golden Line, Pancito Fresco, Winni, Galletas Lido, Galletas Moli, Coronado, Dulces Delicias y Ricolino.

Anexo 6.- Pago de faltantes.

Para realizar el pago por faltantes en descuentos, deberá seleccionar en la cuenta de "otros ingresos" conforme a la siguiente pantalla.

Al cierre del día debe validar que el importe del pago se haya registrado correctamente en la siguiente cuenta contable:

114.0001.6963.0005.000.0000.000.00000.00000.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE VENTAS</p>	<p align="center">5</p>
---	--	--------------------------------

Control de Gastos en Sucursales.

Objetivo:

Controlar todos los gastos que se realicen en las sucursales de Gastronomía Avanzada Pastelerías, S.A. de C.V., así como su adecuado y oportuno registro contable.

Normatividad:

Los únicos que pueden autorizar gastos en la sucursal especificados son; el responsable en turno, Distrital de Ventas y la Gerencia de Ventas, aplicando la normatividad vigente para cada caso.


En caso de que alguna sucursal efectúe un gasto no autorizado o no envíe el comprobante al área de cortes, éste se cobrará directamente al responsable en turno que lo autorizó.

Para que un gasto sea deducible, debe cubrir los siguientes requisitos:

- Ser un gasto indispensable para la operación de la empresa es decir, únicamente por los montos y conceptos autorizados por el Distrital de Ventas o Gerencia de Ventas, según sea el caso.
- Se tenga un comprobante (fiscal o no deducible) emitido por el proveedor del bien o servicio.

Se considera como “No deducible” a los gastos que no cumplan con los requisitos fiscales de acuerdo a la ley del IVA

- No se tiene autorizado realizar gastos de materia prima, papelería y accesorios para sucursal
- El dinero utilizado para pagar los gastos autorizados debe ser cubierto del dinero de la venta diaria, por ningún motivo se pueden pagar con dinero de la Morralla.
- El responsable en turno, debe respetar los montos establecidos para cada gasto y no excederse, ya que dichos montos se verán reflejados en su “estado de resultados” y por ende en la utilidad o pérdida de la empresa


	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">5</p>
---	---	--------------------------------

Es obligación del responsable en turno:

- Anotar nombre, firma e importe solicitado en el “vale de caja” y entregar a la cajera, solicitando el efectivo para realizar el gasto.
- Supervisar que todos los gastos que se realicen en la sucursal, hayan sido previamente autorizados, tanto en concepto como en monto, de acuerdo a lo permitido, además verificar que todos los comprobantes contengan correctamente los requisitos fiscales .
- Antes de realizar un gasto, notificar vía telefónica y mediante correo electrónico al Distrital de Ventas para su autorización.
- Una vez realizado el gasto, entregar al cajero el comprobante (fiscal o no deducible) y solicitar a cambio la entrega del “vale de caja” para su soporte al cierre del turno.
- Registrar diariamente en el sistema (**Anexo 6**), todos los gastos realizados por la sucursal.
- Notificar de inmediato al responsable del área de Ingresos, cuando no se haya enviado algún comprobante de gasto y enviarlo a más tardar al día siguiente, para que éste no sea publicado como faltante.
- Al cierre del día, realizar el amarre de todos los gastos efectuados en la sucursal según el **Anexo 7**, revisando que la suma total de los importes de los comprobantes, correspondan a lo especificado en la relación de depósitos, póliza contable y en el reporte de egresos, emitidos por el sistema
- En caso de que los gastos no procedan deberá aclararse o pagar en un plazo máximo de 3 días, contados a partir de la fecha de su reporte, todos los faltantes que sean publicados por el área de ingresos por concepto de gastos.

Es responsabilidad del cajero:

- Llenar y firmar “vale de caja” (**Anexo 1**) y entregar al responsable en turno, por todas las salidas de efectivo que sean realizadas en la gaveta a su cargo, para efectuar gastos.
- Por ningún motivo permitir la salida de dinero de la gaveta a su cargo, si no tiene el comprobante (fiscal no deducible) que ampare dicha salida, de ser así deberá pagar en su totalidad el efectivo que no esté soportado

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">5</p>
---	---	--------------------------------

Es responsabilidad del Distrital de Ventas:

- Revisar que la sucursal cuente con copia de todos los gastos originados y enviados al área de cortes con 3 meses de antigüedad y validar que cumplan con los conceptos y montos autorizados descritos en el **Anexo 2**.
- Autorizar o rechazar vía correo electrónico, todos los gastos solicitados por el responsable en turno.
- Dar seguimiento oportuno a las notificaciones realizadas por el área de Ingresos por correo electrónico, de todos los gastos que no cumplan con la normatividad establecida en este procedimiento.
- Notificar vía correo electrónico al Supervisor de Sucursales de Ventas la solicitud y aprobación por parte de la Dirección Comercial en consenso con la Dirección de Administración y Servicios, en caso de requerir gastos por conceptos y montos distintos a los especificados en el **Anexo 2** de este procedimiento.

Es responsabilidad del Área de Ingresos

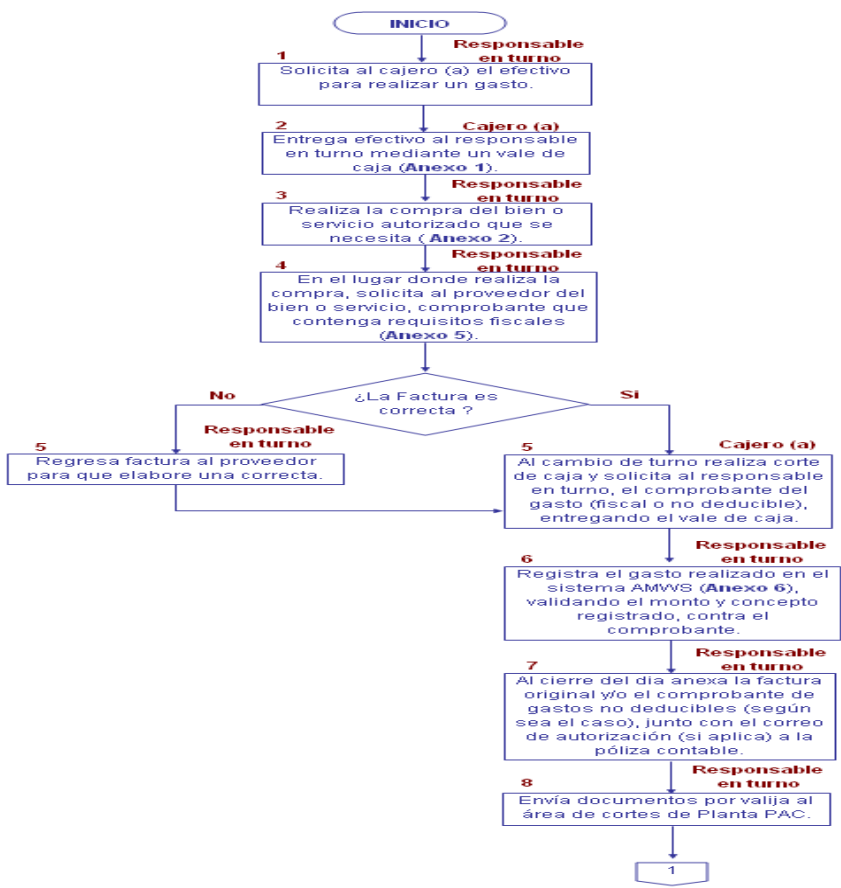
- Validar que todos gastos realizados en la sucursal reflejados en la póliza contable, estén soportados con el comprobante (fiscal o no deducible) por el concepto y monto correspondiente.
- Publicar como faltante de caja, todos los gastos que no sean soportados con el comprobante correspondiente o que no cumpla los requisitos mencionados en este procedimiento. (**Anexo 5**).
- Notificar de inmediato por correo electrónico al Distrital de Ventas correspondiente, cualquier incidencia que no sea aclarada por las sucursales a su cargo o cualquier gasto que salga de procedimiento.

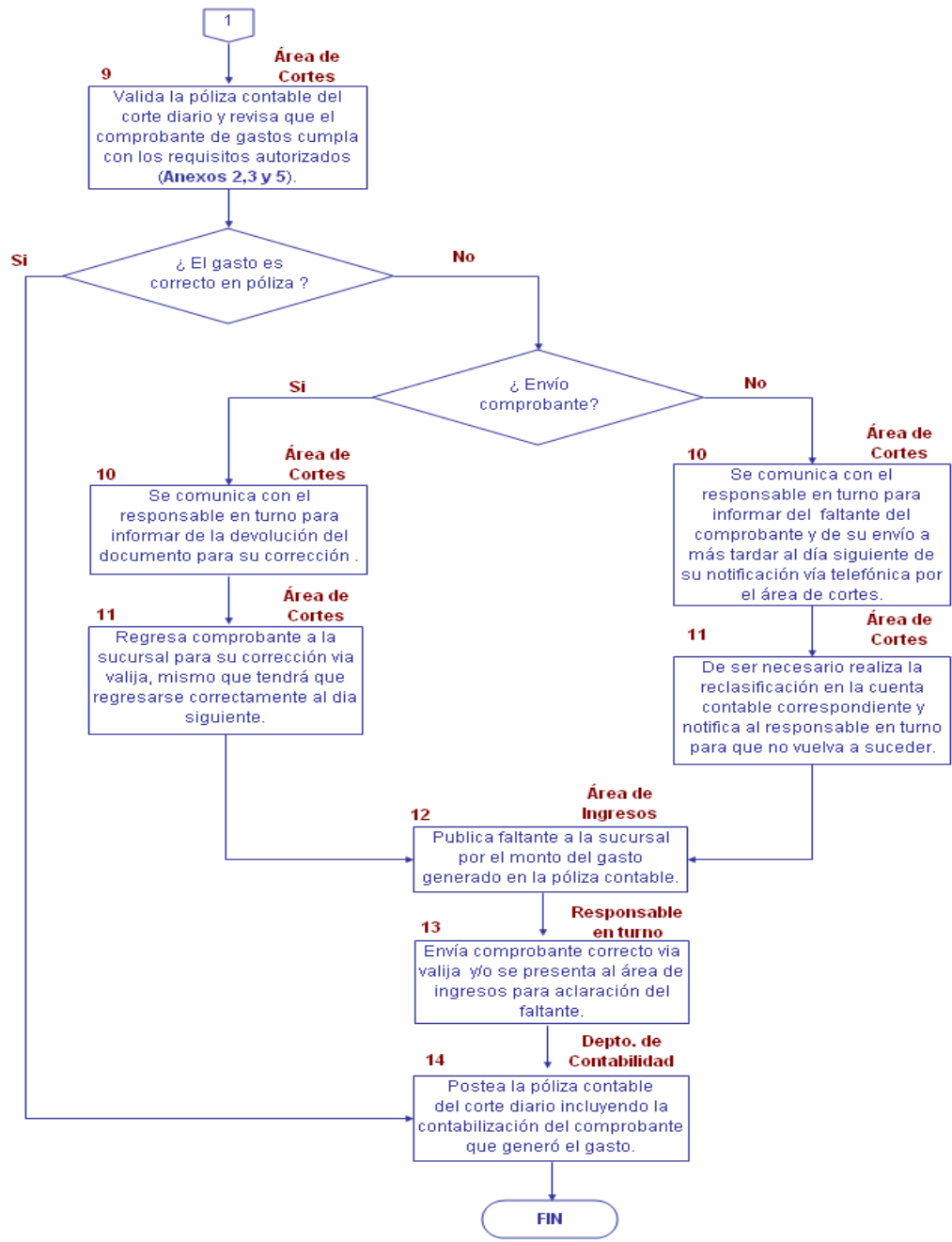
Puntos de Control:

- Todo gasto que se realice en la sucursal debe ser autorizado sin excepción por el responsable en turno y el Distrital de Ventas correspondiente.

- Los gastos que no se encuentren autorizados conforme al **Anexo 2**, requerirán además la autorización vía correo electrónico de la Dirección Comercial en consenso con la Dirección de Administración y Servicios, antes de su aplicación.
- Todo gasto registrado en el sistema debe tener el soporte (comprobante fiscal o no deducible) y si es el caso, el correo electrónico con autorización mencionado en el punto anterior.
- Se deberá enviar diariamente vía valija todos los comprobantes de gastos realizados en la sucursal y copia del correo electrónico de autorización (si aplica), al área de cortes para su registro oportuno.
- En caso de no enviar algún comprobante, el importe del gasto será publicado como faltante de caja por el área de ingresos y deberá ser pagado o aclarado por la sucursal en un plazo máximo de 3 días, contados a partir de la fecha de su reporte.

Diagrama de flujo





	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	5
---	---	----------

Anexos.

Anexo 1.- Vale de Caja.




VALE DE CAJA	FOLIO
	FECHA

SUCURSAL: _____

CONCEPTOS	IMPORTES
TOTAL	

<p>SOLICITO</p> <p>NOMBRE : _____</p> <p>PUESTO : _____</p> <p>FIRMA : _____</p>	<p>Autorizo</p> <p>NOMBRE : _____</p> <p>PUESTO : _____</p> <p>FIRMA : _____</p>
--	--

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	5
---	---	----------

Conceptos y montos autorizados.

Las sucursales pueden efectuar gastos, únicamente por los siguientes conceptos y montos autorizados:


Concepto	Monto máximo Mensual	Cuenta Contable	Comprobante A autorizado	
			Fiscal	No Deducible
Recolección de Basura.	500.00	114.XXXX.6210.0017.000.0560.000.00000.00000		✓
Pasajes (Solo sucursales autorizadas).	Anexo 3.	114.XXXX.6707.0001.0560.000.000.00000.00000		✓
Mantenimiento a Local (Solo sucursal 3042 Cordesa).	945.00.	114.3042.6713.0001.000.0560.000.00000.00000	✓	
Pipas de Agua. (Solo casos especiales)	700.00	114.XXXX.6601.0002.000.0560.000.00000.00000	✓	✓
Gas LP (Hornos). (Solo sucursales autorizadas)	Anexo 3	114.XXXX.6505.0000.000.0560.000.00000.00000	✓	

Consideraciones:

Las sucursales podrán deducir gastos únicamente por los conceptos y montos especificados en esta lista.

Todos los gastos deberán contener sin excepción el comprobante autorizado que acredite el egreso. Para tales casos se podrá enviar el comprobante fiscal (factura) o el comprobante no deducible (vale de egresos), según correspondiente comprobar gastos mediante la entrega de los siguientes comprobantes:

- Factura pre-impresa
- Factura digital
- Vale de egresos de gastos no deducibles.
- Se considera como comprobante de gastos no deducibles al “vale de egresos” que utilizan las sucursales, sólo por los conceptos autorizados en este anexo y por los cuales no se puede tener una factura como soporte.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">5</p>
---	---	--------------------------------

Anexo 3.- Requisitos de gastos por concepto

Recolección de basura: Éste gasto está autorizado para todas las sucursales siempre y cuando se elabore el “vale de egresos” y no se rebase el monto mensual autorizado.

Pasajes: Se podrá autorizar egresos en este rubro siempre y cuando se elabore el “vale de egresos”, se respeten los montos autorizados para cada caso y cada colaborador que reciba el importe por dicho concepto, anote en el vale su nombre y firma. En este caso, la sucursal deberá enviar autorización anexa a su póliza, enviada al área de cortes. Los conceptos autorizados son los siguientes:

- Taxis por traslados de los colaboradores: Por salida tardía ó contingencia, previa autorización del Distrital de Ventas por teléfono y por correo electrónico.
- Transferencia de producto entre sucursales: Cuando se realice gasto por transporte, para realizar transferencias de producto de una sucursal a otra, es requisito indispensable contar con lo siguiente; en el “vale de egresos” se deberá anotar la cantidad originada por el gasto y la descripción de la sucursal que envía y recibe (ejemplo de Taxqueña a Cafetales) y engrapar el “vale de egresos” al reporte de “entrada” y “salida” de la transferencia realizada (sólo sucursal que recibe el producto).
- Entregas de producto a domicilio: Cuando el gasto sea originado por entregas a domicilio se deberá anotar en el “vale de egresos” la leyenda de “entrega a domicilio”, junto con la dirección completa y teléfono del cliente, además de engrapar el ticket de compra. El monto mínimo de compra, para entrega a producto a domicilio es de \$80.00.
- Ventas en agencias o corporativos: Cuando el gasto sea originado por ventas a agencias o corporativos, se deberá anotar en el “vale de egresos” la leyenda de “venta en agencia o corporativo”, junto con la dirección completa y teléfono del cliente, además de engrapar el ticket de compra.
- Ayuda de transporte a colaboradores: Este gasto se autoriza sólo en las sucursales que por la complejidad de su ubicación, se dificulte la toma de transporte público por la noche. Se autorizará pago de Taxi en la mañana, únicamente en las sucursales ubicadas en el aeropuerto del área metropolitana.

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	5
---	---	----------

Pipas de agua: Este gasto está autorizado sólo en casos especiales, siempre y cuando se respete el monto máximo autorizado, previa notificación vía correo electrónico del Distrital de Ventas a la Gerencia de Ventas y mediante la entrega del comprobante fiscal correspondiente.

Gas LP (Hornos): Este gasto está autorizado sólo para las sucursales que se mencionan a continuación, siempre y cuando no se rebase el monto máximo autorizado, previa notificación vía correo electrónico del Distrital de Ventas a la Gerencia de Ventas y mediante la entrega del comprobante fiscal correspondiente.

Sucursal	Cuenta Contable	Monto mensual
3037 – Toluca Grand Plaza	114.3037.6505.0000.000.0560	\$ 2,900.00
3487 – Molino Aragón 4	114.3487.6505.0000.000.0560	\$ 700.00
	Total	\$ 3,600.00

Anexo 4.- Gastos no autorizados:

Los gastos no autorizados son:

- Materia Prima:
- Papelería:
- Accesorios para sucursal:

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	5
---	---	----------

Anexo 5.- Requisitos Fiscales.

Para que los comprobantes fiscales puedan ser deducibles de impuestos, deberán contener sin excepción los siguientes requisitos fiscales:

- 1) Razón Social (Nombre de la empresa).
Gastronomía Avanzada Pastelerías, S.A. de C.V.
- 2) Clave del RFC (Registro Federal de Contribuyentes).
GAP 000927 LQ2.
- 3) Folio (Número de la factura impreso).
- 4) Domicilio Fiscal (Calle, número, colonia, delegación, código postal).
Oriente 233, No. 154, Colonia Agrícola Oriental, Delegación Iztacalco, México, D.F., C.P. 08500.
- 5) Lugar y fecha de expedición.
- 6) Fecha de impresión y datos de identificación del impresor autorizado (sólo facturas pre-impresas)
- 7) Cantidad de los bienes o descripción del servicio que ampara la factura.
- 8) Valor en número de los bienes y servicios, así como el valor total del documento en número y letra.
- 9) En caso de facturas digitales, los comprobantes deben contener además de los requisitos mencionados anteriormente, la cadena y sello digital autorizado por el SAT (Servicio de Administración Tributaria).



GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

5

➤ **Comprobante con datos fiscales**

ALUMINIO Y CRISTAL
 CLASIFICACIÓN 80049 80049 80049
 S.A. DE C.V. - CALLE DE LA INDUSTRIA 1000
 C.P. 20130 - TOLUCA, MEXICO

1 → **IMPRESO DEL SITIO DE INTERNET DEL SAJ TELCEL 36100**

3 → **FAC TURA**
 Nº 3384

5 → **MONEDA D.E.A.**
 MEX

4 → **CLIENTE: GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. - SUC. CENTRAL POLANCO**

2 → **EMISOR: CALLE ORIENTE 2290A LSA, COL. AGRICOLA ORIENTAL, PROV. A.T.MEX.**

7 → **DESCRIPCIÓN:**
 MONTAJE Y DESMONTAJE DE PUERTA 1900M;
 REEMPLAZA PARA AJUSTE DE CONTRA DERECHA
 PARA BARRERAS Y FLOR Y AJUSTE DE PUERTA
 Y SIENGA.
 MEDIDA: 30 Y 1.50

8 → **MONEDA D.E.A.**
 \$1,728.00

8 → **(DOS MIL SETECientos NOVENA MIL 2)**

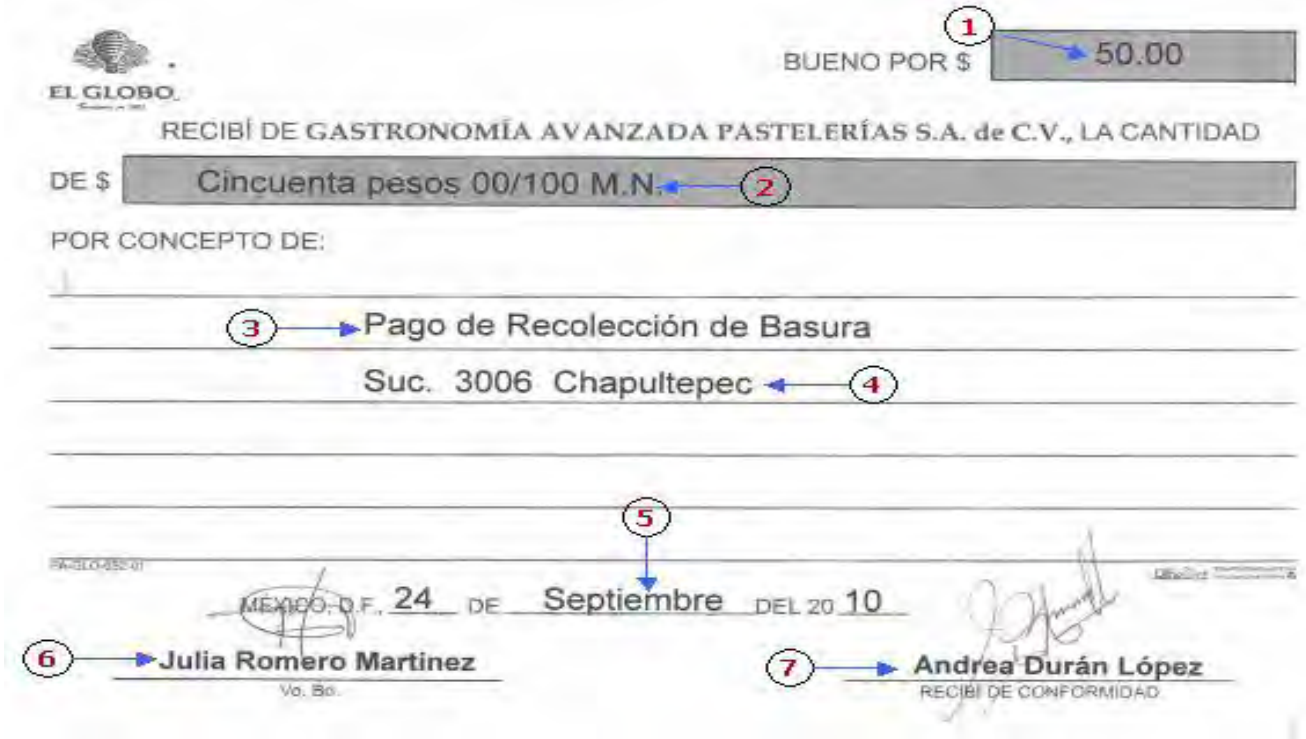
6 → **IMPRESO DEL SITIO DE INTERNET DEL SAJ TELCEL 36100**

DESCRIPCIÓN	\$1,728.00
IMPORTE I.V.A.	14%
IMPORTE I.V.A.	\$274.30
TOTAL	\$2,002.30

MANTENIMIENTO SUCURSALES
 H.A. 35025 2017000000000000000000

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">5</p>
---	---	--------------------------------

Comprobante de gasto no deducible



BUENO POR \$ **50.00** (1)

RECIBÍ DE GASTRONOMÍA AVANZADA PASTELERÍAS S.A. de C.V., LA CANTIDAD DE \$ **Cincuenta pesos 00/100 M.N.** (2)

POR CONCEPTO DE:

(3) **Pago de Recolección de Basura**

Suc. 3006 Chapultepec (4)

MEXICO-D.F., **24** DE **Septiembre** DEL **20 10** (5)

(6) **Julia Romero Martinez**
Vo. Bo.

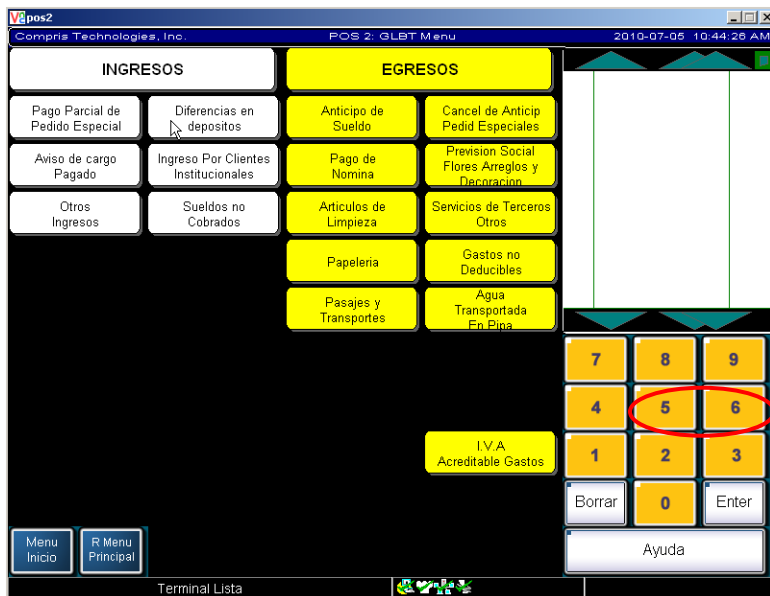
(7) **Andrea Durán López**
RECIBÍ DE CONFORMIDAD

Este comprobante se deberá llenar de forma manual, únicamente por los montos y conceptos autorizados en el **Anexo 2**, anotando lo siguiente:

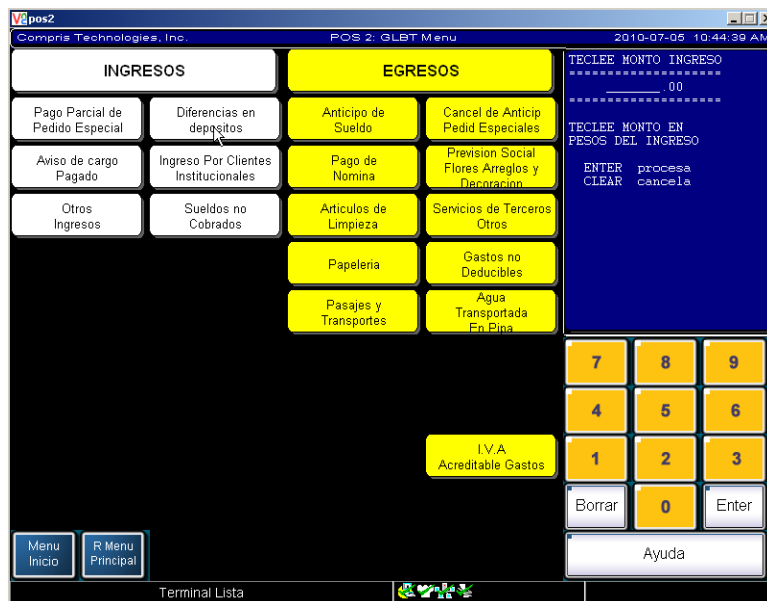
- 1) Importe con número
- 2) Importe con letra
- 3) Concepto por el cual se efectuó el gasto
- 4) Número de oracle y nombre de la sucursal
- 5) Fecha del día en que se realizó el gasto
- 6) Nombre completo y firma del responsable en turno que autorizó el gasto.
- 7) Nombre completo del quién solicitó el gasto. (En pago de transportes, si éste fue realizado a más de un colaborador, cada uno de ellos deberá anotar en el concepto, nombre y firma).

Anexo 6.- Registro de gastos en el sistema

Seleccionar la opción mediante los botones de color amarillo que corresponden a los egresos.



Ingresar el importe del egreso (monto sin IVA) y registrar también el importe del IVA si es el caso.





GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

5

Anexo 7.- Amarre del gasto.

Póliza Contable

POLIZA CONTABLE

FECHA: Viernes 24 Septiembre 2010
 SUCURSAL: 3006 CHAPULTEPEC

NO DE CUENTA	DESCRIPCION		
114.0001.1105.0430.000.0000.000.00000.00000	3006 EFECTIVO		
114.0001.1105.0403.000.0000.000.00000.00000	3006 BANAMEX ELECTRONICO		
114.0001.1105.0408.000.0000.000.00000.00000	3006 AMERICAN EXPRESS		
114.0001.1116.0011.000.0000.000.00000.00000	3006 TICKET RESTAURANT		00
114.0001.1116.0012.000.0000.000.00000.00000	3006 RESTOCHEK Y TIENDA C		00
114.0001.1116.0013.000.0000.000.00000.00000	3006 TICKET DESPENSA		50.00
114.3006.4302.0001.000.0000.000.00000.00000	DESCUENTOS		458.88
114.3006.4302.0001.000.0000.000.00000.00000	BONIFICACIONES		513.50
114.3006.1115.0001.000.0000.000.00000.00000	3006 PAGARE		0.07
114.3006.6713.0001.000.0560.000.00000.00000	GASTOS NO DEDUCIBLES		50.00
114.0001.6924.0001.000.0000.000.00000.00000	3006 COMISIONES		107.48
114.0001.1116.0434.000.0000.000.00000.00000	3006 IVA ACREDITABLE PAGADO AL 16%		17.20
114.0001.1105.0403.000.0000.000.00000.00000	3006 PAGARES BMX ELEC COMISION CRED		49.61
114.0001.1105.0403.000.0000.000.00000.00000	3006 PAGARE BMX DEB Y VALE E		57.87
114.0001.1105.0403.000.0000.000.00000.00000	3006 PAGARES BMX ELEC. CREDITO IVA C		7.94
114.0001.1105.0403.000.0000.000.00000.00000	3006 PAGARE BMX DEB Y VALE E IVA		9.26
114.3006.1115.0002.000.0000.000.00000.00000	PAGO DE MORRALLA		2100.00
114.3006.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	BL 02 PAN DULCE		176.00
114.3006.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 01 PASTEL		4510.00
114.3006.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 02 PAN DULCE		7743.50
114.3006.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 03 PAN SALADO		618.50
114.3006.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 04 GALLETAS		367.00
114.3006.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 05 GELATINAS		972.00
114.3006.4101.0003.000.0000.000.00000.00000	GL 08 CAFE IVA		1571.00
114.3006.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 08 CAFE		102.00
114.3006.4101.0003.000.0000.000.00000.00000	GL 09 BEBIDAS IVA		153.85
114.3006.4101.0003.000.0000.000.00000.00000	GL 10 ALIMENTO P IVA		402.15
114.3006.4101.0003.000.0000.000.00000.00000	GL 11 COMPLEMENT IVA		69.83
114.3006.4101.0001.000.0000.000.00000.00000	GL 11 COMPLEMENTOS		760.00
114.3006.4101.0003.000.0000.000.00000.00000	GL 13 SERVICIOS		129.30

Éste importe debe coincidir con el Reporte de Egresos, la relación de depósitos y el comprobante del gasto (fiscal o no)

Fecha de Impresión 24/09/2010 22.18.54 Página 1


	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	5
---	---	----------

Reporte de egresos.

Página: 1

DIARIO
REPORTE EGRESOS
TIENDA # 3006
Fecha Negocio: 09/24/2010

Hora	Cajero	Completado por	Cuenta	Pos Id	Monto
15:20:55	DURAN, ANDREA	DURAN, ANDREA	2202	POS 1	50.00
TOTAL EGRESOS DIARIOS					50.00
***FIN REPORTE ***					

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE VENTAS</p>	<p align="center">6</p>
---	--	--------------------------------

Orden de Compra en Sucursales

Objetivo.

Establecer los lineamientos a seguir para regular y controlar las órdenes de compra aplicadas a facturas de productos, que sean comercializados en las sucursales.

Normatividad.

- Los sellos contables por apertura de sucursal son solicitados por la Gerencia de Ventas.
- Si se requiere reposición de sellos por defecto, uso o extravío, se solicitarán vía correo electrónico, los cuales serán surtidos 1 mes después. Únicamente los sellos contables deberán solicitarse al Departamento de Cuentas por Pagar.
- En caso de que alguna sucursal no cuente con el sello contable, deberá reportarlo de inmediato al Departamento de Cuentas por Pagar y anotar manualmente en la factura (o remisión) y en la orden de compra, el número de cuenta contable en lo que éste le es repuesto.

Es obligación del Responsable en turno:

- Recibir el 1er pedido de producto (línea, temporada o promoción) o de un proveedor nuevo, que envíe el Departamento de Marketing, la Dirección Comercial o la Gerencia de Ventas, con previa notificación (puede delegar esta responsabilidad a cualquier colaborador de sucursal).
- Dar recepción al producto (línea, temporada y promociones) que haya solicitado a los proveedores (puede delegar esta responsabilidad a cualquier colaborador de la sucursal).
- Autorizar y realizar pedidos subsecuentes de producto directamente con el proveedor, tomando en cuenta el monto de sus ventas, presupuesto e inventario en bodega.
- Por ningún motivo solicitar al proveedor productos distintos ni comprar con proveedores que no estén autorizados por el Departamento de Compras.
- Al momento de recibir el producto, revisar que lo especificado en la factura o remisión otorgada por el proveedor, corresponda a lo recibido físicamente (puede delegar esta responsabilidad a cualquier colaborador de sucursal).



GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE VENTAS

6

- No recibir facturas con producto incompleto o defectuoso, de ser así el proveedor deberá regresar nuevamente a la sucursal a más tardar al siguiente día, con las respectivas correcciones.
- Revisar que la factura cumpla con los requisitos fiscales establecidos por la ley, además de que el nombre y domicilio fiscal sean correctos
- Ingresar en el sistema todos los productos recibidos con factura o remisión de proveedores.
- Revisar antes de cerrar la orden de compra en el sistema, que los datos capturados, correspondan a los especificados en la factura o remisión, ya que una vez cerrada no se puede corregir (puede imprimir y revisar el reporte antes de cerrar captura).
- Notificar de inmediato al Distrital de Ventas en caso de errores en captura de piezas, para que éste le indique la mecánica a seguir. (Todos los errores de captura en piezas, se cobrarán a quien resulte responsable).
- Imprimir orden de compra de forma horizontal, hacer una orden de compra por factura y colocar nota aclaratoria (si aplica) en caso de diferencias en costos.
- Por ningún motivo, recibir mercancía sin elaborar la respectiva orden de compra.
- Reportar de inmediato cualquier variación de costos en mercancías (factura contra orden de compra), si algún código (ítem) no está dado de alta o baja y si algún producto tiene problemas con el código de barras en el sistema

Si el problema persiste deberá notificarlo por teléfono y correo electrónico al Departamento de Compras. Si es proveedor de Mantenimiento deberá reportarlo con este departamento.

- Colocar en todas las facturas de proveedores (o remisión) así como en las ordenes de compra, cuidando que los datos asentados no se encimen u obstruyan alguna información, lo siguiente:

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	6
---	---	----------

Sello contable; de forma legible y debidamente entintado

Sello de recibido de la sucursal: cuidando que la fecha corresponda al día en que se recibe el producto.

Nombre y firma del responsable en turno; que recibió e ingreso el producto en el sistema.

Enviar en la valija del siguiente día de su recepción, al Departamento de Cuentas por Pagar, todas las facturas originales recibidas de los proveedores (con un clip y sin grapas), con su respectiva orden de compra, para que pueda ser tramitado el pago correspondiente. Las remisiones deberán quedarse archivadas en sucursal.


Verificar que no se quede ninguna factura traspapelada o guardada en la sucursal, en caso de encontrar alguna factura de días o meses anteriores, deberá reportar de inmediato al Departamento de cuentas por Pagar, para evitar futuras molestias por extravío. Recuerda que es un documento fiscal y como tal constituye un delito penal su mal uso.

Es responsabilidad del Proveedor:

- Presentarse en la sucursal cumpliendo con los requisitos establecidos en el procedimiento “Recepción de producto terminado de línea, temporada y promoción para comercialización en sucursales”.
- Entregar en tiempo y forma los productos solicitados por la sucursal.

Es responsabilidad del Departamento de Compras:


- Enviar a Soporte tecnico en tiempo y forma, la actualización de costos y códigos (ítems) de los productos.
- Verificar con Soporte de Ventas (Laboratorio), los costos o ítems incorrectos que soliciten las sucursales.
- Solicitar al proveedor el primer pedido de producto (línea, temporada o promoción), previa solicitud con anticipación a través de correo electrónico, del Departamento de Marketing, la Dirección Comercial o la Gerencia de Ventas.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE VENTAS</p>	<p align="center">5</p>
---	--	--------------------------------

- Solicitar a la Jefatura de Control Comercial vía correo electrónico con 15 días de anticipación, la entrega de productos (línea, temporada o promoción) a la sucursal (sólo casos especiales) por medio del Almacén de Indirectos.
- Notificar a la Dirección Comercial o Gerencia de Ventas, vía correo electrónico con 5 días de anticipación, la entrega de producto (línea, temporada o promoción) de nuevo ingreso o de algún proveedor nuevo, para que las sucursales sean notificadas sobre las formas y Recibir sólo facturas originales con su respectiva Orden de Compra.
- Revisar que los datos e importes, coincidan tanto en la factura como en la orden de compra, además de que contengan los sellos y datos correctos.
- Reportar oportunamente los errores que existan en facturas y órdenes de compra, con las personas correspondientes.
- Surtir sellos contables solicitados por las sucursales en un plazo no mayor a 30 días después de su solicitud

Es responsabilidad de la Dirección Comercial :

- Realizar el primer requerimiento para productos (de línea o temporada) de nuevo ingreso en sucursales o autorizar el pedido sugerido por el proveedor (si aplica) y notificar vía correo electrónico con anticipación al Departamento de Compras para la colocación de la autorización de compra.
- Dar conocimiento al área de Ingresos vía correo electrónico con 15 días de anticipación, la entrega de productos (línea, temporada o promoción) a la sucursal (sólo casos especiales) por medio del Almacén de Indirectos.
- Autorizar en conjunto con el Departamento de Compras, la Dirección Comercial y la Gerencia de Ventas, cualquier cambio en los montos y conceptos por compras de productos o proveedores autorizados.
- Notificar con un mes de anticipación al Departamento de Cuentas por Pagar, vía correo electrónico, en caso de apertura o cierre de sucursales.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE VENTAS</p>	<p align="center">6</p>
---	--	--------------------------------

Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas:

- Solicitar a la Jefatura de Control Comercial vía correo electrónico con 15 días de anticipación, la entrega de productos (línea, temporada o promoción) a la sucursal (sólo casos especiales) por medio del Almacén de Indirectos.

- Autorizar en conjunto con el Departamento de Compras, la Dirección Comercial y el Departamento de Marketing, cualquier cambio en los montos y conceptos por compras de productos o proveedores autorizados.

Es responsabilidad de la Jefatura de Control Comercial:

- Autorizar la entrega de productos (línea, temporada o promoción) en la sucursal por medio del Almacén de Indirectos, previa solicitud vía correo electrónico con 7 días de anticipación del Departamento de Marketing, Compras, Dirección Comercial o la Gerencia de Ventas.

Es responsabilidad del Almacén de Indirectos:

- Entregar en tiempo y forma en la sucursal, producto (de línea, temporada o promoción), en cajas cerradas, sin alteración y sólo en casos especiales, previa autorización de la Jefatura de Control Comercial.

Es obligación del responsable de Cuentas por Pagar

- Validar que las facturas y órdenes de compra enviadas, correspondan a las recibidas físicamente, además de contabilizar y programar el pago de las mismas.

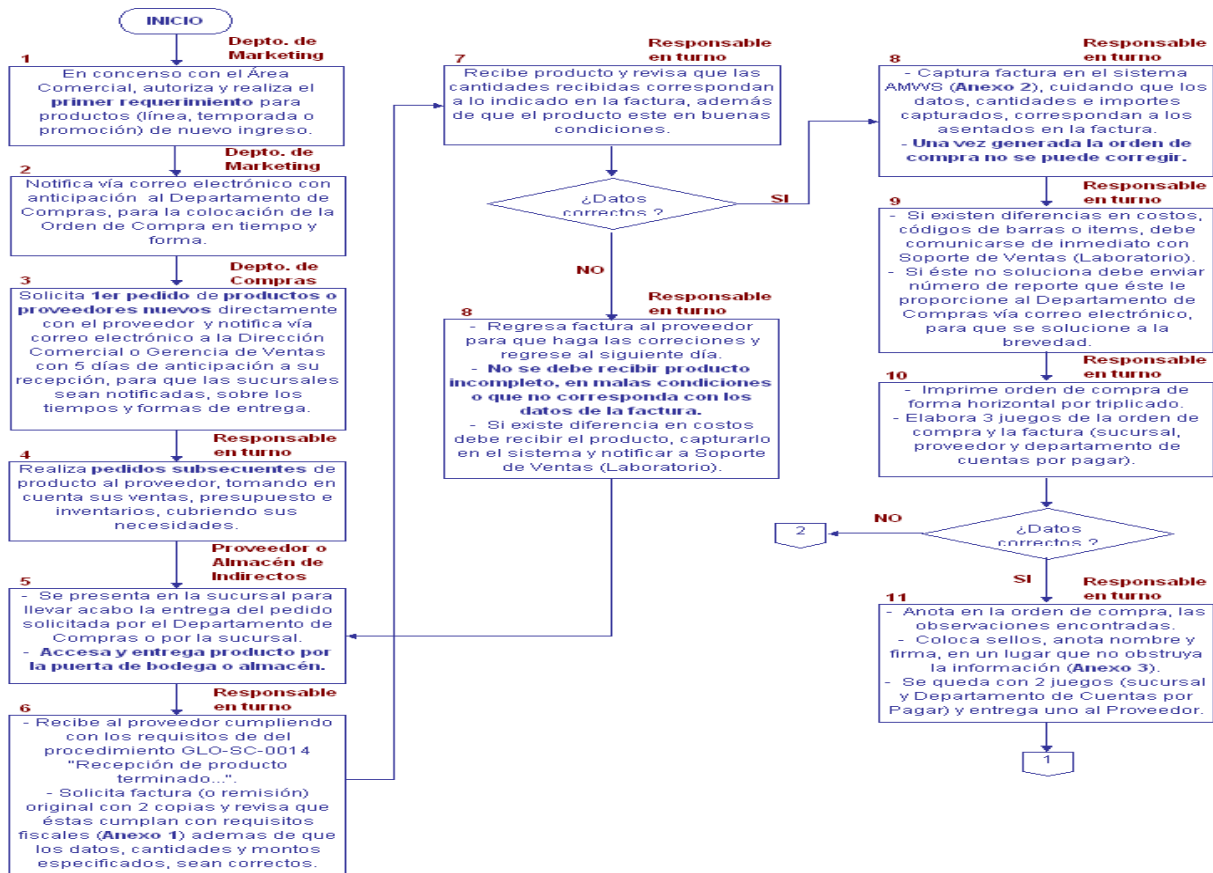
- Recibir todas las facturas que hayan sido solicitadas para su corrección.

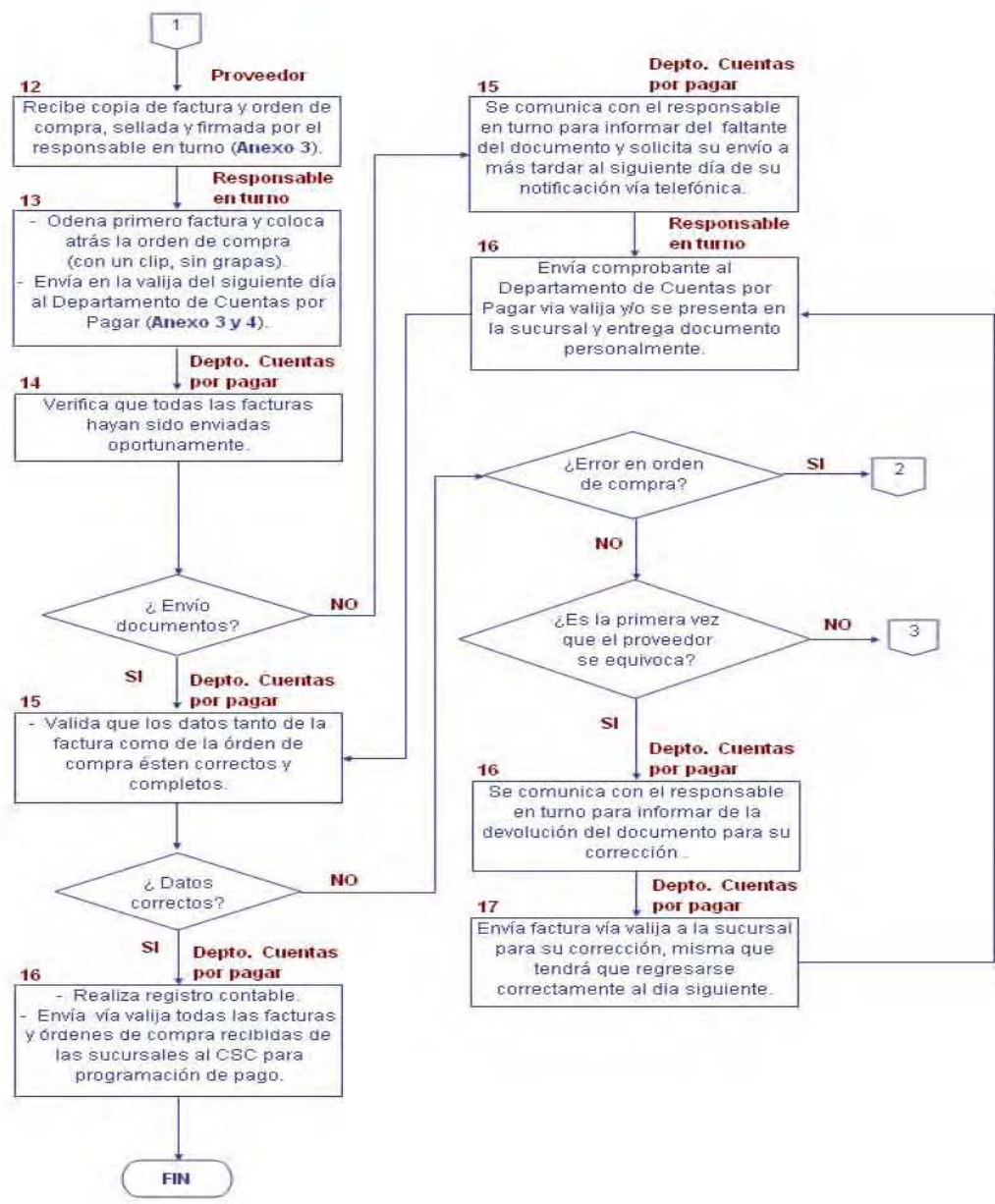
Puntos de Control.


- Las áreas involucradas deberán asegurarse de que todos los documentos recibidos diariamente, sean validados, capturados, sellados y firmados correcta y oportunamente, además de que sean enviados de en forma completa al Departamento de Cuentas por Pagar.

- El Distrital de Ventas debe supervisar en cada visita a la sucursal, que todos los productos comercializados, hayan sido ingresados en el sistema y que las facturas y órdenes de compra se hayan enviado en tiempo y forma.
- En caso de extravío de facturas se deberá dar aviso al área de cuentas por pagar y compras de forma inmediata.
- Se aplicará aviso de cargo a quien resulte responsable en los siguientes casos:
 - Por el extravío de documentos .
 - Por captura errónea en piezas el pago se realizará aplicando el descuento a colaboradores de GAP, según la categoría.

Diagrama de Flujo.





	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	6
---	---	----------

Anexos

Anexo 1.- Requisitos Fiscales de Facturas.

Para que los comprobantes fiscales puedan ser deducibles de impuestos, deberán contener sin excepción los siguientes requisitos fiscales:

- Razón Social (Nombre de la empresa).
Gastronomía Avanzada Pastelerías, S.A. de C.V.
- Clave del RFC (Registro Federal de Contribuyentes).
GAP 000927 LQ2.
- Folio (Número de la factura impreso).
- Domicilio Fiscal (Calle, número, colonia, delegación, código postal).
Oriente 233, No. 154, Colonia Agrícola Oriental, Delegación Iztacalco, México, D.F., C.P. 08500.
- Lugar y fecha de expedición.
- Fecha de impresión y datos de identificación del impresor autorizado (sólo facturas pre-impresas).
- Cantidad de los bienes o descripción del servicio que ampara la factura.
- Valor en número de los bienes y servicios, así como el valor total del documento en número y letra.
- En caso de facturas digitales, los comprobantes deben contener además de los requisitos mencionados anteriormente la cadena y sello digital autorizado por el SAT (Servicio de Administración Tributaria).



GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

6

Factura Pre-impresa.

ALUMINIO Y CRISTAL
 CLAVE DE LECTURA 80048 80048 80048
 S.A. DE C.V. - CALLE DE LA UNIDAD 1000
 CALLE DE LA UNIDAD 1000, CALLE DE LA UNIDAD 1000, CALLE DE LA UNIDAD 1000

1 → [Logo]

SECTOR DEL ATENCIÓN (TELEFONO, MAIL, DIRECCIÓN, etc.)

3 → **FACTURA**
 Nº 2384

5 → **MEMORIAL**
 JUNIO 2018

4 → **CLIENTE**
 GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. - SUC. COSTERAS POLANCOS
 CALLE ORIENTE 2384, L. 14, COL. AGRICOLA ORIENTAL, PROV. A.TLAXCO
 DELEGACIÓN ITZAPALCO, C.R. 06000, R.F.C. GAF09927102

2 → [Código de barras]

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	MONTAJE Y DESMONTAJE DE PUERTA 19MM, REEMPLAZO PARA AJUSTE DE CONTRA BARRERA PARA BARRERAS Y FLOR Y AJUSTE DE PUERTA Y BARRERA. MEDIDA: 30 x 1.10		\$1,726.00
	MANTENIMIENTO SUCURSALES P.A. 1505_027000000000000000		\$1,726.00
	(DOS MIL SEIS PESOS DOSY SEIS)		\$1,726.00

7 → [Descripción de servicio]

8 → [Valores monetarios]

6 → [Pie de página]

8 → [Resumen de pagos]

MONEDAS	\$1,726.00
IMPORTE IVA	14%
TOTAL	\$1,959.56

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	6
---	---	----------

Dentro del sistema, captura lo siguiente:

1. Encabezado:

No. de orden: El sistema lo asigna de forma automática.

Proveedor: Selecciona el proveedor del cual va a registrar la orden de compra.

No. de factura: Captura número de factura que presente el proveedor.

Comentarios: Captura “Recepción de producto”.

Fecha de recepción: La asigna el sistema de forma automática del día en que se está capturando el producto.

Fecha de orden: La asigna el sistema de forma automática del día en que se está capturando el producto.

Tel: De la Planta (el sistema lo coloca de forma automática).

Recibido por: Nombre del usuario o del responsable en turno que está realizando la captura (el sistema lo asigna de forma automática).

2. Se captura el producto en los siguientes rubros:

Code: Es el código o ítem del producto a capturar.

Producto: Selecciona producto.

Reference ID: El sistema lo asigna de forma automática.

Cantidad ordenada: No capturar nada.

Cantidad recibida: Captura el número de piezas que viene en la factura.

Unidad ordenada: Pieza.

Precio: Costo por pieza (el sistema lo asigna de forma automática).

Total: Costo total del producto, es la multiplicación de la cantidad por los costos (el sistema lo asigna de forma automática).

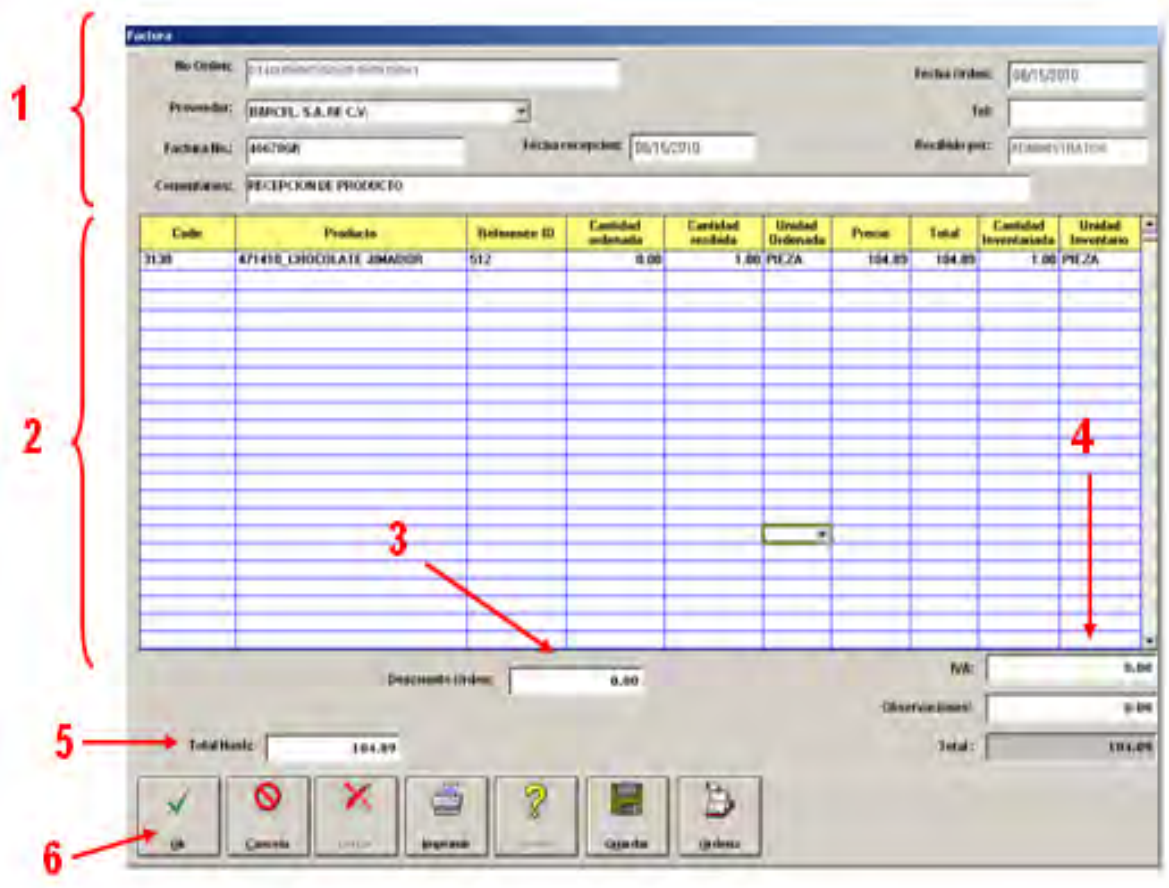
Cantidad inventariada: El sistema lo asigna de forma automática.

Unidad inventario: El sistema lo asigna de forma automática.

Descuento orden: En caso de que en alguna factura aplique un descuento, *no se debe capturar en el sistema*, ya que éste se aplica directamente en el costo del producto, por lo que no es necesario capturarlo por separado.

IVA: Capturar el importe del IVA especificado en la factura (si aplica).

Nota: Aceptada la orden de compra en el sistema, no se puede corregir.



1. Selecciona “Ok”, el sistema genera un número de orden.
2. Imprime orden de compra en horizontal y por triplicado, una copia para:
 - Sucursal.
 - Proveedor.
 - Departamento de Cuentas por Pagar.

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	6
--	---	----------

Anexo 3.- Sellos y datos que debe contener la factura y orden de compra.

a) Factura

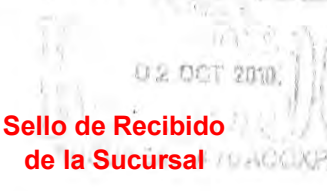
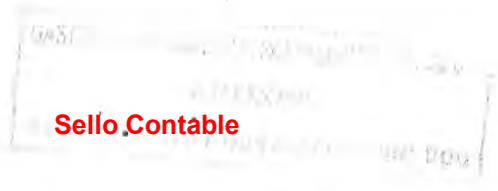
		BONAFONT, S.A. DE C.V. Boulevard Miguel Alemán Valdez # 521 San Pedro Totoltepec Toluca, Estado de México CP 50200 R.F.C. BON9206241N5	FACTURA Serie/Folio: HC/76528																																										
Establecimiento y Lugar de Expedición CEDIS TLALPAN AV. MEXICO XOCHIMILCO No. 16 COL. SAN LORENZO HUIPULCO Del. o Municipio : DEL. TLALPAN CP 09876 DISTRITO FEDERAL MEXICO		Datos Adicionales Fecha y Hora de Expedición : 01/10/2010 22:52:19 Fecha de Entrega : 2/10/10 No. y Año de Aprobación : 18996 /2009 Certificado No : 00001000000100294879 Orden de Compra : No. Pedido Interno : PS _1037970 Ruta de Entrega : 514 Referencia Interna : 45 HC 76528 Serie y Folio Viaje 0																																											
Emitido A GAP000927LQ2 Código Cliente : 0750543817 GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A DE C.V ORIENTE 233 No. Int.-Ext. 154 AGRICOLA ORIENTAL Del. o Municipio : IZTACALCO CP 08500 CIUDAD DE MEXICO DISTRITO FEDERAL Mexico		Entregado A GAP000927LQ2 PANADERIA EL GLOBO ACOXPA. AV ACOXPA 359 No. Int.-Ext. —0 FRACC. VILLA LAZARO CARDENAS Del. o Municipio : CIUDAD DE MEXICO CP 14370 DISTRITO FEDERAL Mexico																																											
Importe con Letra: (SETENTA Y CUATRO PESOS 44/100 M.N.)		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código Int.</th> <th>Código de Barras</th> <th>Código de Lote</th> <th>Descripción</th> <th>Cantidad / Unidad</th> <th>Precio Unitario</th> <th>Importe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>32968</td> <td>758104001712</td> <td></td> <td>BONAFONT NATURAL 600 ML X24</td> <td>1 /Caja</td> <td>97.31</td> <td>97.31</td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td>Sub Total</td> <td>97.31</td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td>Descuento</td> <td>22.87</td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td>IVA (0%)</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td>Total</td> <td>74.44</td> </tr> </tbody> </table>		Código Int.	Código de Barras	Código de Lote	Descripción	Cantidad / Unidad	Precio Unitario	Importe	32968	758104001712		BONAFONT NATURAL 600 ML X24	1 /Caja	97.31	97.31						Sub Total	97.31						Descuento	22.87						IVA (0%)	0.00						Total	74.44
Código Int.	Código de Barras	Código de Lote	Descripción	Cantidad / Unidad	Precio Unitario	Importe																																							
32968	758104001712		BONAFONT NATURAL 600 ML X24	1 /Caja	97.31	97.31																																							
					Sub Total	97.31																																							
					Descuento	22.87																																							
					IVA (0%)	0.00																																							
					Total	74.44																																							
Observaciones :		Peso Total _____ Kg																																											

Verificar que este importe coincida con el de la Orden

Sello Digital :
 dKb6Xv2o2FTTfI6zT+yfpDd6FdmTm+tbJ2UYUWx7rjK5MI01TdSVPnB/LQ56uGjO4Mzao43/gDr+FWHGPHi+pCjdITR8SIPZQS7BcCQ2o9oz+8wSt7C9xGBRmjSS1nqUGdz2W0N1AiZU
 LV/8r0p63QdyDTYmzj+sTDet7xPAo=

Cadena Original:
 ||2.0|HC|76528|2010-10-01T22:52:19|18996|2009|ingreso|PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION|97.31|22.87|74.44|BON9206241N5|BONAFONT S.A. DE C.V.|BOULEVARD MIGUEL ALEMÁN VALDEZ|521|SAN PEDRO TOTOLTEPEC|MEXICO|MEXICO|MEXICO|MEXICO|50200|AV. MEXICO XOCHIMILCO No. 16|COL. SAN LORENZO HUIPULCO|DEL. TLALPAN|DISTRITO|MEXICO|09876|GAP000927LQ2|GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A DE C.V|ORIENTE 233|154|AGRICOLA ORIENTAL|CIUDAD DE MEXICO|CIUDAD DE MEXICO|DISTRITO FEDERAL|Mexico|08500|1|CA|758104001712|BONAFONT NATURAL 600 ML X24|74.44|74.44|0|0|

Recibi mercancía a mi entera satisfacción y por el presente documento reconozco (cemos) deber y me(nos) obligo(amos) a pagar incondicionalmente en esta ciudad o en cualquier otra que se me(nos) requiera el pago a BONAFONT S.A. de C.V. la cantidad de \$ _____ (_____) valor recibido a mi entera satisfacción. El no efectuarse el pago de la cantidad que este pagaré expresa el día de su vencimiento, abonar el % mensual por concepto de interés por todo el tiempo que este insoluto, sin perjuicio al cobro de los gastos que por ellos se originen. FECHA, NOMBRE, PUESTO, Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR	La presente factura será pagadera a los _____ días naturales a partir de la recepción de las misma Para el cumplimiento de la presente factura se estará a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México, D.F.
---	--



Nombre completo y firma del responsable en turno que realiza la orden de Compra.

Aquelina Vargas Romero

ESTE DOCUMENTO ES UNA IMPRESION DE UN COMPROBANTE FISCAL DIGITAL
 El registro de este documento puede ser verificado en la pagina de internet del SAT

b) Orden de compra.

Factura

OC No.:01400000306320101002006
 Proveedor:BONAFONT SA DE CV
 Factura No.:HC/76528
 Codigo Proveedor:4013351

Fecha Orden:10/02/2010
 Tel:(525)258-7200
 Fecha recepcion:10/02/2010

Recibido por:AQUELINA VARGAS

Comentarios:

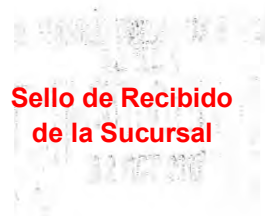
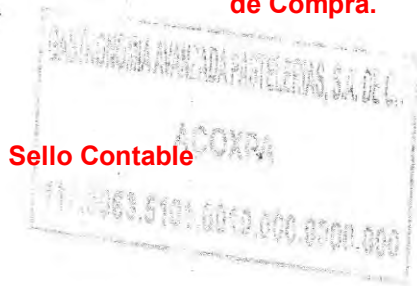
Producto	Reference ID	Cantidad ordenada	Cantidad recibida	Unidad Ordenada	Precio	Total	Cantidad Inventariada	Unidad Inventario
450016_Botella AGUA BONA 600ML	1088	24.00	24.00	PIEZA	3.10	74.40	24.00	PIEZA


IVA: 0.00
 Observaciones: 0.00
Total: 74.40

Verificar que este importe coincida con la Factura.

Nombre completo y firma del responsable en turno que realiza la orden de Compra.

Aguelina Vargas Romero



	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">7</p>
---	---	-------------------------

Solicitud y Pago de Morralla.

Objetivo

Establecer y regular los lineamientos y actividades a seguir para la solicitud, recepción y pago de morralla en sucursal, así como su conciliación en el Area de Tesorería.

Procedimiento

Solicitud de Morralla

Corresponde a los Distritales asignar el monto de la morralla a entregar en forma semanal a cada sucursal, (vía correo) a el área de Tesorería la cual podrá incrementar únicamente en eventos especiales (10 de mayo, día del padre, etc.) previo aviso por correo al área de Tesorería.

El Gerente o coordinador en turno es responsable de enviar por correo los días **Domingo (Anexo 1)** la solicitud de morralla que será entregada el día viernes posterior a su pedido, considerando lo siguiente:

- No exceder el importe autorizado por Distrital.
- El importe solicitado sólo podrá ser igual o menor al importe autorizado por el Distrital.
- Especificar claramente la denominación, cantidad e importe total .
- No se proporcionará morralla a la sucursal que no envíe su solicitud en tiempo y forma salvo en los siguientes casos:
 - No cuente con energía eléctrica al momento del envío.
 - Tenga problemas de comunicación con el correo.

Para el punto anterior, el gerente o encargado (a) en turno deberá comunicarse con su distrital y éste a su vez dar aviso al área de Tesorería, enviando la solicitud de morralla a más tardar el día Lunes antes de las 10:00 am.

Los días Lunes el área de Tesorería deberá:

- Concentrar las solicitudes de morralla de todas las sucursales y enviar por correo al CSC, antes de las 12:00 hrs. el importe total para su fondeo y transferencia a la compañía de traslado de valores.
- De igual forma se enviará por correo a la compañía de traslado de valores, los montos de morralla por denominación a entregar en cada una de las sucursales.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">7</p>
---	---	-------------------------

Recepción de Morralla

Los días viernes el gerente o encargado (a) de sucursal recibirá de la compañía de traslado de valores la morralla solicitada y en ese momento deberá:

Verificar a detalle, que el importe de morralla recibido corresponda al solicitado el día Domingo.

Revisar que en el **Comprobante de Servicio de Morralla** estén correctos los siguientes dato: domicilio de la sucursal, importe solicitado y total de cajas entregadas.

El área de Tesorería deberá reportar de forma inmediata la anomalía al servicio de traslado y solicitar la entrega correcta el mismo día.

- Anotar en el comprobante de entrega de morralla; nombre del gerente o encargado (a), fecha de recepción y firma de responsable.
- Deberá resguardar la morralla en forma inmediata en la caja fuerte.


Es responsabilidad del gerente o encargado (a) en turno ingresar la morralla en el sistema por el importe solicitado y recibido el mismo día de su recepción.

Pago de Morralla

- Todos los días, el gerente o encargado (a) en turno deberá registrar la morralla en el sistema antes de iniciar la venta, por el mismo importe con el que cerró el día anterior
- De forma diaria el gerente o encargado (a) en turno deberá asignar la morralla que utilizará cada uno de los cajeros.
- Al inicio de cada turno el gerente o encargado (a) deberá registrar la morralla previamente asignada a cada cajero (a). Una vez asignada, se entregará en parcialidades los montos que vaya requiriendo la operación para la venta.

Ejemplo: Se asigna por sistema \$2,000.00 para la operación de un cajero, sin embargo por seguridad, le irá entregando éste monto en parcialidades de acuerdo a las necesidades de la operación.

Es obligación del cajero solicitar al gerente o encargado (a) en turno el retiro de billetes para el pago de la morralla previamente asignada, así como solicitar con anticipación la morralla requerida.

	<p style="text-align: center;">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p>7</p>
---	--	-----------------

Es responsabilidad del gerente o encargado (a) en turno, verificar al cierre del día que los importes digitados en entrega y reposición de morralla sean los mismos que indica el reporte del **Safe Ledger y en la Póliza Contable. Anexo 3**. De existir diferencias el gerente o encargado (a) en turno deberá revisar la relación de depósitos y hacer las correcciones correspondientes.

Es responsabilidad del gerente o encargado (a) en turno enviar diariamente a el área de Ingresos, el reporte de Safe Ledger anexo a la Póliza de ventas.

Será responsabilidad del gerente o encargado que el plazo para el pago de morralla no exceda a los siete días.

Será responsabilidad del gerente o encargado (a) en turno asegurar que la morralla no sea usada para gastos propios de la operación, cualquier uso fuera de la política será única y exclusivamente su responsabilidad.

Es responsabilidad del área de Ingresos (validadores de Pólizas) verificar diariamente, que el importe de morralla declarado en el Safe Ledger corresponda al pago de morralla registrado en la Póliza Contable de la sucursal. En el caso de que los importes no correspondan, **Anexo 3**, el área de **Ingresos** deberá:

- Informar al gerente o encargado (a) en turno las diferencias encontradas (Faltante o Sobrante) para su aclaración en un plazo no mayor a tres días.
- Realizar la corrección contable en un plazo no mayor a 3 días contados a partir de la fecha de su recepción, registrando en la cuenta de pago de morralla el importe declarado en el Safe Ledger.

Las diferencias generadas por las correcciones contables deberán ser aclaradas por el encargado (a) de sucursal en un plazo no mayor a 3 días contados a partir de la fecha de su publicación. Para la aclaración de faltantes por este concepto el encargado (a) de sucursal deberá presentarse en el área de Ingresos y Tesorería, con los siguientes documentos:

- Pólizas Contables de los días que incluya el depósito.
- Ficha bancarias que amparen los días de venta que se incluyeron en el depósito.

- Reporte de Safe Ledger de los días depositados
- Relación de depósitos de los días depositados
- Reporte DCR de los días depositados
- Comprobante de traslado de valores.

Puntos de Control

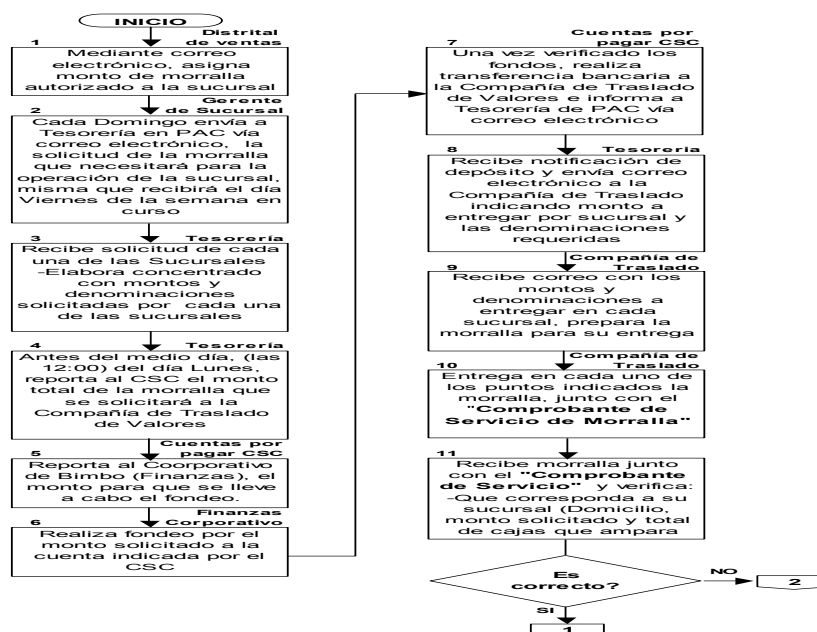
El Gerente o encargado (a) deberá tener organizada su documentación en una carpeta de “Control de Morralla” en la cual deberá archivar por cada remesa recibida de morralla:

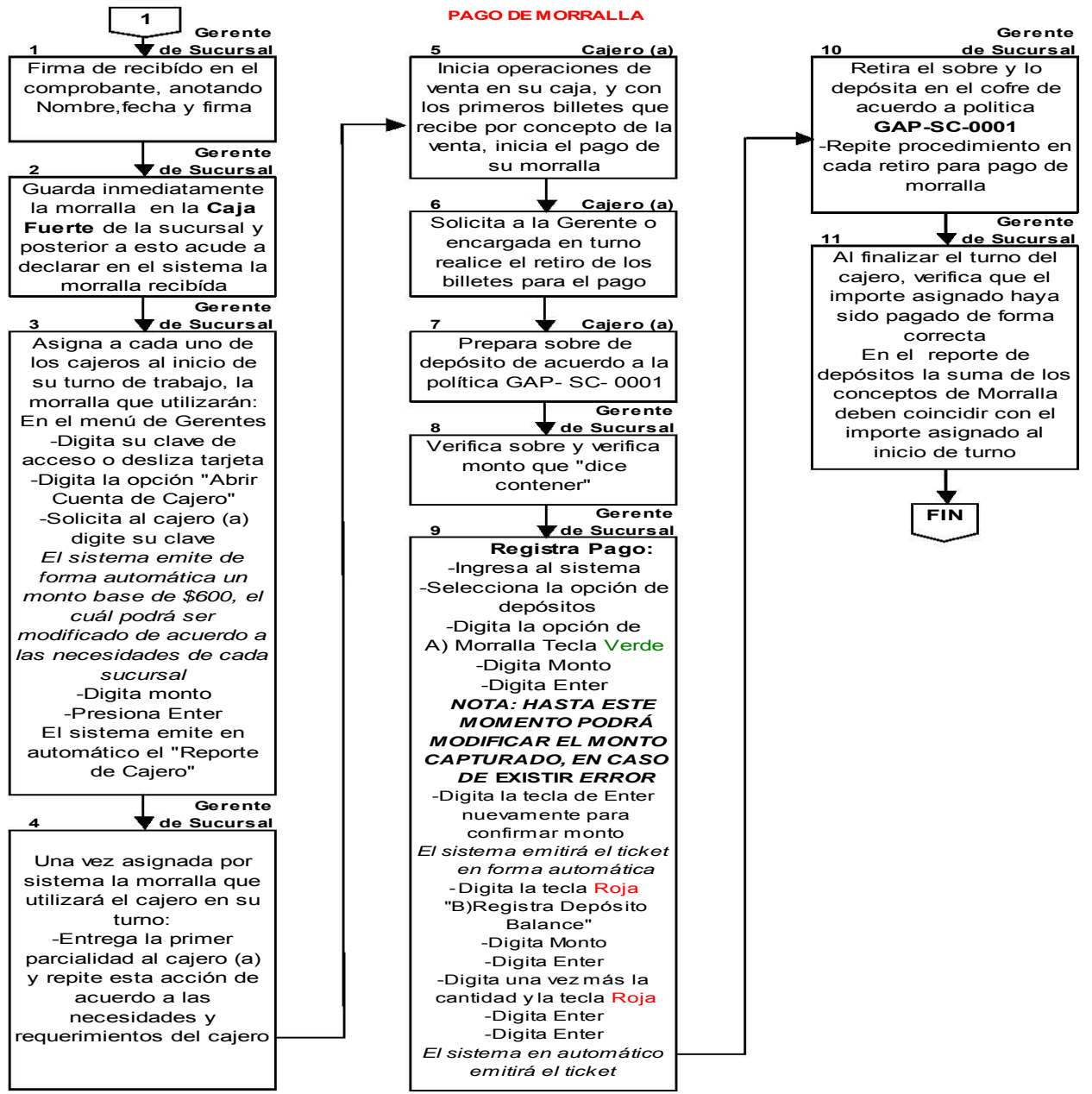
- Solicitud de morralla enviada por correo el día Domingo a el área de Tesorería.
- Comprobante de entrega de morralla emitido por la Compañía de traslado de valores.
- Póliza contable y Safe Ledger diarios.
- Fichas y comprobante de traslado

En el caso de depositar la morralla (granel o cartucho) la gerente o encargada en turno será responsable de cubrir el costo que le implicó a Gastronomía la compra de la morralla depositada.

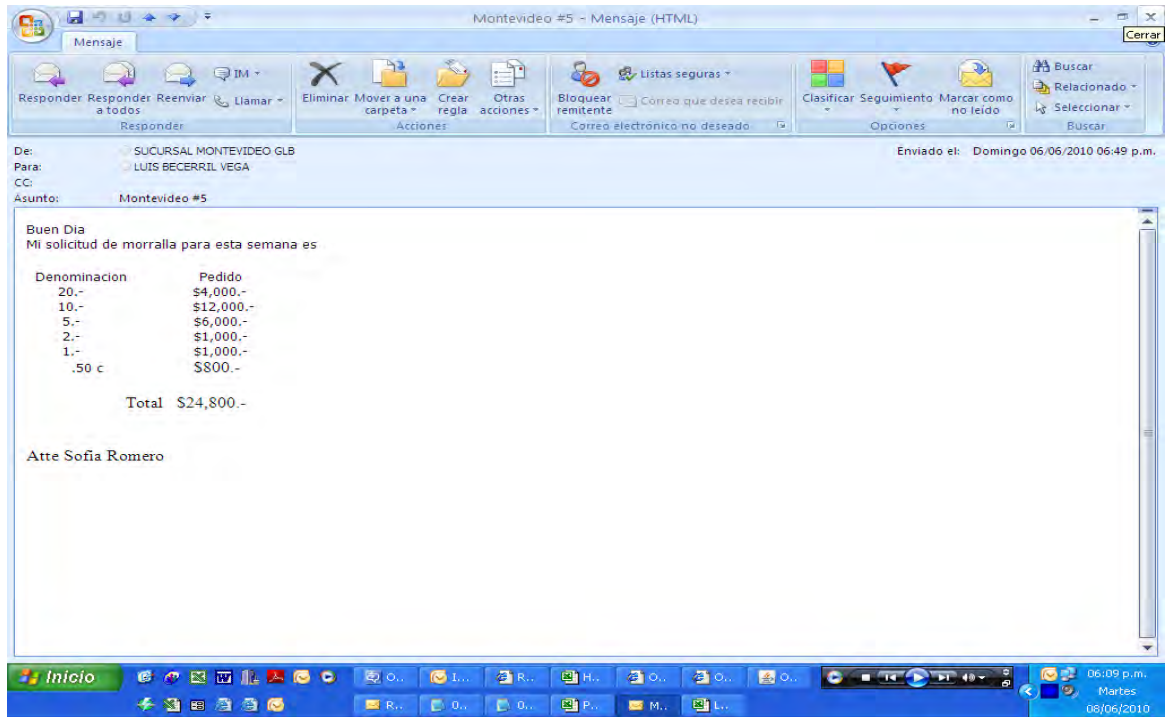
Diagrama de Flujo

“Solicitud de Morralla”





Anexo 1: Solicitud de Morralla por Correo Electrónico



Anexo 2: Comprobante de Servicio de Morralla

SERVICIO PAN AMERICANO DE PROTECCION, S.A. DE C.V.
 SEGURIDAD PRIVADA EN TRASLADO DE VALORES
 SEGOB. 10-98-007-B-C
 COMPROBANTE DE SERVICIO DE MORRALLA

RECIBIMOS DE SERVICIO PAN AMERICANO DE PROTECCION, S.A. DE C.V.
 ENVASES DE MONEDAS DISTRIBUIDAS EN LA SIGUIENTE
 FORMA QUE DICEN CONTENER \$ 14
 PARA ENTREGAR A: \$24,800.00

GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS SA Sucursal: MONTEVID
 Pedido: 35045
 Ruta: W/MM/11 Punto: 1310

MONTEVIDEJO Número: #219
 Entre: y

GUSTAVO A. MADERO CIUDAD DE MEXICO

	Monedas por envase	Denominación	Importe en Moneda Nacional
3	400	10.00	\$12,000.00
3	400	5.00	\$6,000.00
1	500	2.00	\$1,000.00
2	500	1.00	\$1,000.00
4	400	0.50	\$600.00
1	40		\$4,000.00
14	Envases con un importe Total :		\$24,800.00

Importe con letra: VEINTICUATRO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.
 P322012357038

Fecha: 11-06-2010
 Folio Int 2010000000

E-18

Sofia Romero eltz

OP-125 ELABORO RECIBIO
 NOMBRE Y FIRMA NOMBRE Y FIRMA
 CLIENTE

FORMA: 2030012C



GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

7

POLIZA CONTABLE

FECHA: Sabado 17 Julio 2010
 SUBCURSAL: 3098 ISLA PLAZA LA ROSA

NO DE CUENTA	DESCRIPCION	
114.0001 1128.0430.000.0000.000.0000000000	3098 EFECTIVO	4388.50
114.0001 1118.0013.000.0000.000.0000000000	3098 TICKET DESPESA	50.00
114.3098 4340.0001.000.0000.000.0000000000	DESCUENTOS	17.30
114.3098 4382.0001.000.0000.000.0000000000	BONIFICACIONES	108.00
114.3098 1115.0001.000.0000.000.0000000000	FALTANTE	0.20
114.3098 1115.0005.000.0000.000.0000000000	PAGO DE MORRALLA	1230.00
114.3098 4404.0001.000.0000.000.0000000000	GL 01 PASTEL	1205.00

El importe registrado en este concepto, deberá ser igual al importe asignado en el Safe Ledger

SAFE LEDGER REPORT
 STORE # 3098
 Fecha de Negocio: 07/17/2010

Page 1
114

BUSINESS DATE	TRANSACTION DATE	TRANSACTION TIME	DESCRIPTION	AMOUNT	NEW SAFE BALANCE
07/17/2010	07/17/2010	00:00:00	Beginning Balance	8,230.00	8,230.00
07/17/2010	07/17/2010	07:21:41	Safe Count Verified	8,230.00	8,230.00
07/17/2010	07/17/2010	07:22:18	MENECEB, YANET Loan From POS	-560.00	5,670.00
07/17/2010	07/17/2010	15:11:48	BALDERAS, ELIZABETH Loan From POS	-670.00	5,000.00
07/17/2010	07/17/2010	21:37:17	Safe Count Verified	5,000.00	5,000.00

*** FIN DEL REPORTE ***

La suma de los importes asignado, deberá coincidir con el importe de pago de morrala en la Póliza



Solicitud, Entrega y Manejo de Material Indirecto en Sucursal.

Objetivo:

Establecer un procedimiento para definir, regular y estandarizar los criterios para la administración de material de empaque, papelería, exhibición y artículos de limpieza en sucursales, evitando la generación de inventarios y obsoletos.


Normatividad:

Esta Normativa es aplicable para la administración de los materiales que surte el Almacén de Indirectos: empaque, papelería, exhibición y artículos de limpieza

Es responsabilidad del Encargado (a) en turno:

- Revisar las existencias del material antes de elaborar su pedido y verificar que las cantidades solicitadas sean las correctas antes de enviarlo por correo el día que le corresponda. **Anexo 1 y 2**
- Dar recepción y verificar el material entregado por el operador del almacén o transportes. Puede capacitar a los colaboradores para realizar dicha tarea.
- Sellar la hoja original del pedido, así como poner hora de entrega, nombre y firma de quien recibe. En caso de existir diferencias en las cantidades recibidas, deberá anotarlo en el rubro correspondiente dentro de la hoja del pedido antes de firmar. Todo el material que no sea surtido al momento, deberá solicitarse nuevamente en el siguiente pedido de papelería.
- Verificar, controlar y administrar el material de insumos (empaque, papelería, exhibición y artículos de limpieza) utilizando el método PEPS (primeras entradas-primeras salidas).
- Verificar limpieza, orden y acomodo de bodega, para mejorar la rotación del material de insumos, de acuerdo al modelo de seguridad. **Anexo 3.**
- Capturar en el sistema el material recibido por el Almacén de Indirectos, según corresponda. **Anexo 6.**

- Todo el material de empaque (charola, caja, bolsas, etc) y material para la venta de café que sea extraído del empaque original, deberá conservarse en bolsas, para evitar contaminación.

	<p style="text-align: center;">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p>8</p>
---	--	-----------------

Es responsabilidad del Almacén de Indirectos:

- Realizar de acuerdo al calendario, la entrega oportuna del material.
- Una vez informado sobre alguna sustitución de material o producto, deberá reportar a la Gerencia Comercial las existencias a fin de que se programe su distribución, evitando la creación de obsoletos.
- Llevar material de empaque (punto de seguridad) que podrá asignar a la sucursal que lo requiera (casos especiales, mediante la firma de un “vale de entrega de material” (**Anexo 5**).
- Imprimir los requerimientos de material o producto de las sucursales a nivel nacional.
- Validar la recepción completa de los pedidos de las sucursales.
- Informar al área comercial vía correo, sobre los pedidos faltantes.
- Verificar la correcta preparación del pedido.
- Preparar y asegurar el envío del material a sucursales foráneas.
- Elaborar y entregar al departamento de compras, el pedido mensual que deberá surtirse al almacén de indirectos.
- Definir en función a los tiempos de entrega de los proveedores, los mínimos y máximos que deberá manejar el almacén de indirectos.
- Elaborar el reporte mensual de obsoletos o lento desplazamiento, en el entendido de que no deberán existir.
- Considerar el consumo semanal establecido por el área comercial para cada sucursal con motivo de algún evento o material en especial y poner a su consideración los posibles ajustes derivados de los inventarios semanales, con la finalidad de no crear obsoletos o excesos de inventarios.

Es responsabilidad del Departamento de Mercadotecnia:

- Informar al Almacén de indirectos con un mes de anticipación, vía correo electrónico, los requerimientos específicos sobre materiales que por alguna promoción se considere deberán incrementar el pedido mensual.



Es responsabilidad del Área Comercial:

- Informar al Almacén de Indirectos con un mes de anticipación, vía correo electrónico, sobre la solicitud de compra de nuevos artículos que tendrán que ser distribuidos y los requerimientos específicos sobre materiales que por alguna promoción se considere deberán incrementar el pedido mensual.
- Informar al Almacén indirectos sobre la sustitución de algún artículo.
- Solicitar con dos semanas de anticipación, el material a surtirse por la apertura de un nuevo punto de venta. (Preferentemente un mes antes, para considerar en el pedido realizado al proveedor).

Es responsabilidad del Area de Compras:

- Informar y entregar al Almacén de indirectos especificaciones con 2 semanas de anticipación, sobre la llegada de algún artículo nuevo.
- Informar al Almacén de indirectos sobre problemas con la entrega de algún material o producto a fin de definir plan de contingencia.
- Por ningún motivo podrá suspender la compra de algún material o producto si no lo autorizó el área comercial y se informó al Almacén de indirectos.
- Hacer cumplir el lineamiento, *“Sólo por medio del Almacén de Indirectos se realiza la compra de materiales o productos que surta dicho almacén”*.

Puntos de Control

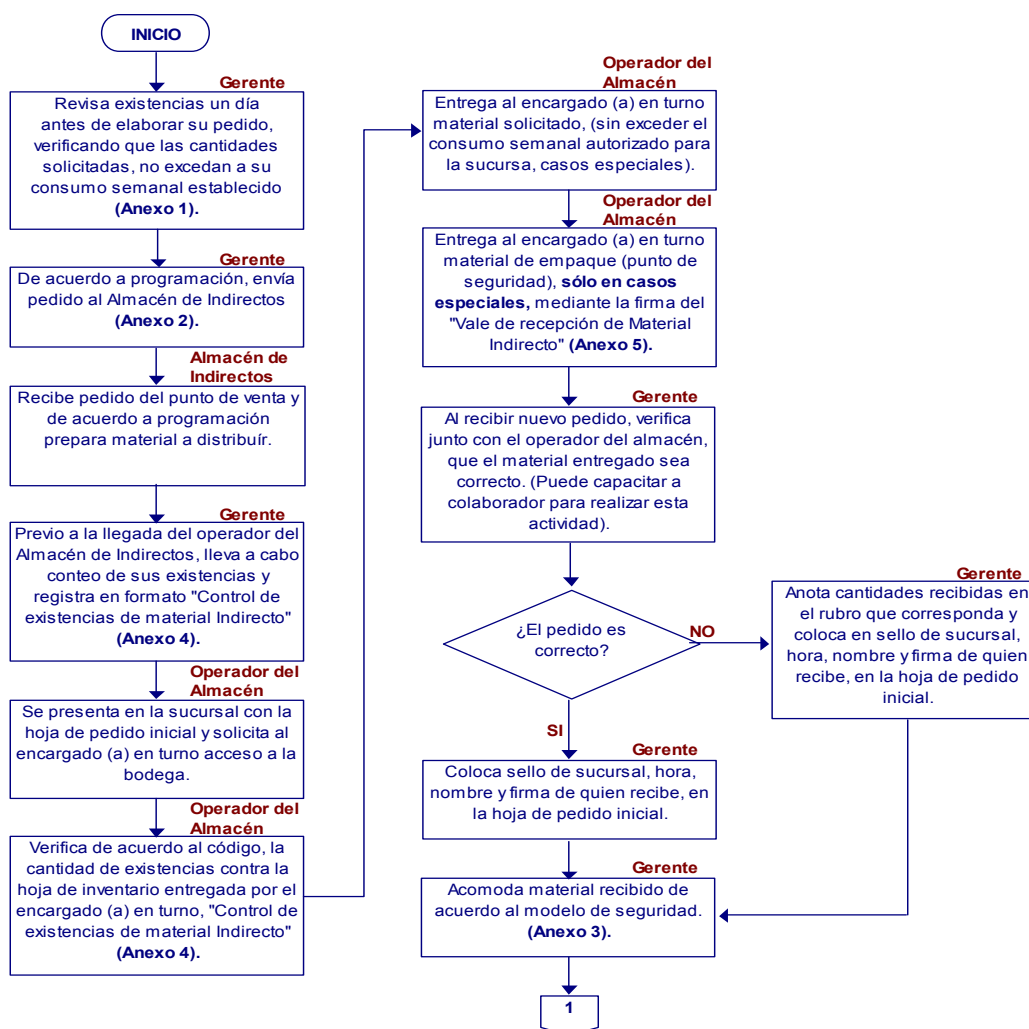
- Mantener en empaque original (cerrado) el material que no se tenga en uso.
- En la recepción del material, invariablemente se verificará lo entregado contra lo recibido.
- Reportar al Supervisor del Almacén de indirectos cualquier problema con la recepción de los materiales.
- Por ningún motivo se recibirá material o producto en el Almacén de indirectos, del cual no se haya dado aviso y se haya entregado copia de la orden de compra autorizada enviada con 1 mes de anticipación, esto con el fin de realizar su distribución en tiempo y forma.

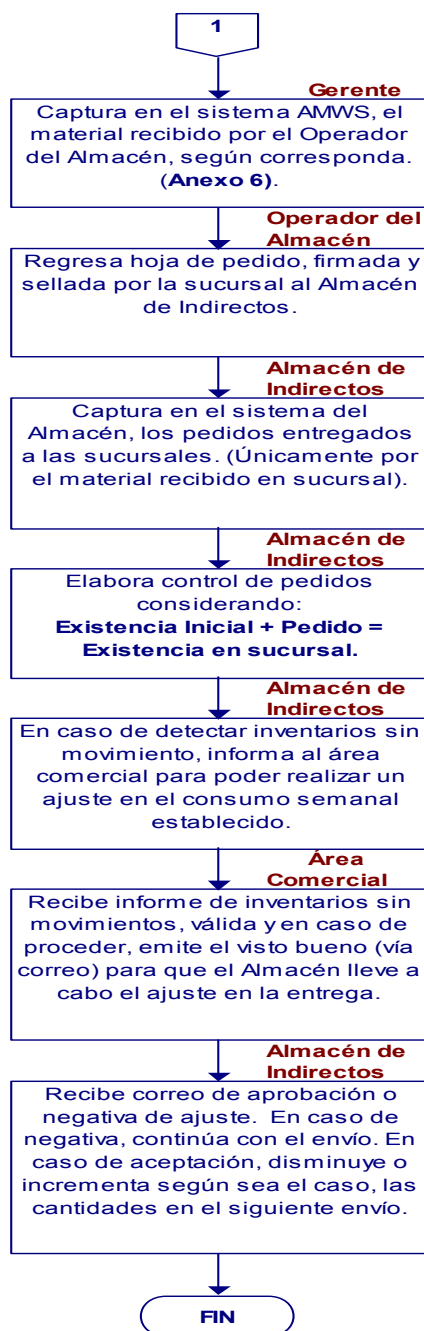
➤ Toda orden de compra deberá especificar si el producto es:

- ❖ Temporada.
- ❖ Única ocasión.
- ❖ Compra continua.

Los faltantes en producto o material para entrega a sucursales, una vez que hayan sido recibidos por el operador (Almacén de Indirectos o Transportes) y previo a la recepción, son su responsabilidad y deberá cubrirlos.

Diagramas de Flujo

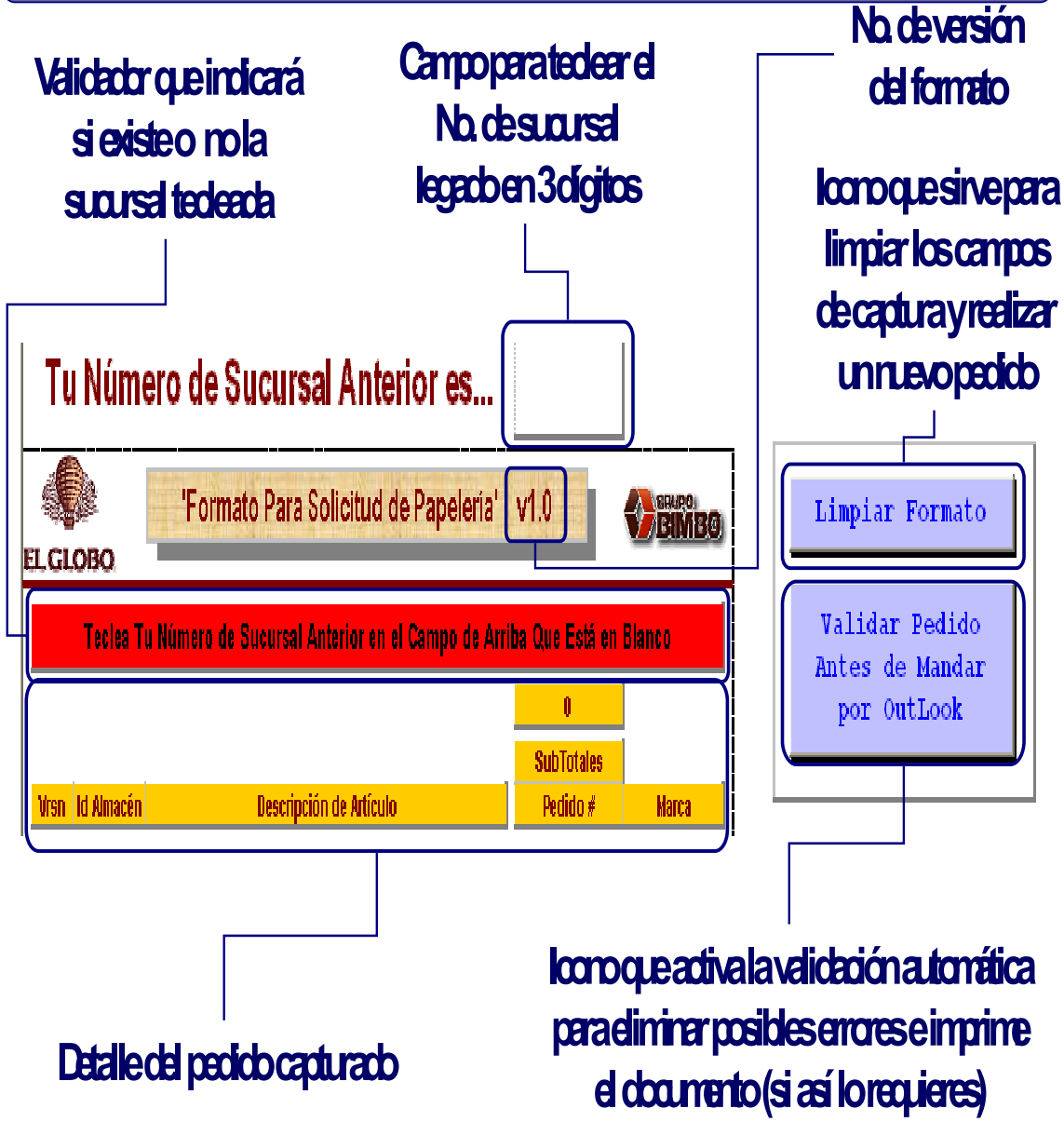




Anexos

Anexo1.- Captura de pedido de Material Indirecto.

VISTA DEL ENCABEZADO DEL "FORMATO PP"



VISTA DEL "FORMATO PP" PARA CAPTURA DEL PEDIDO

'Formato Para Solicitud de Papeleria' v1.1

Pedido de Papeleria para la Sucursal 005 - 3003 - MONTEVIDEO

		1,402	
		SubTotales	
Vrsn	Id Almacén	Descripción de Artículo	Pedido #
v1.1	2530	PAPAS CHIPS BOLSA DE 170 GRS	General
v1.1	031222	PORCIONADO MERME/FRESA.	7
v1.1	031705	ACERINA (FIBRA) DE 12 5.XPZA.	8
v1.1	031745	ESCOBETA RAIZ X PZA.	5
v1.1	031765	JERGA POPULAR BCA.X MT.	1
v1.1	032488	SERVILLETA KIMLARK.PAQ/500PZ	General
v1.1	201406	BOLSA BLANCA NO. 2/27 P/BAGUETTE. PAQ. 500 PZAS.	General
v1.1	201602	BOLSA 2/27 BCO. IMP. EL GL. PAQ/500PZAS	8
v1.1	201810	BOLSA TRANSP. DE CELCFAN 15X2 PAQ. 100 PZAS	General
v1.1	202416	PLATO/PLASTICO NO 1/DEGUST.CJ/1000 PZAS	General
v1.1	202507	CAPACILLO CIRCULAR NO 71 BCLD/500PZAS	1
v1.1	202532	CAPACILLO NO 72 GLASSIN IMP. PAQ/500PZAS	General
v1.1	202534	CAPACILLO NO 75 GLASSIN IMP. PAQ/500PZAS	General
v1.1	202535	CAPACILLO NO 71 GLASSIN IMP. PAQ/500PZAS	General
v1.1	202617	CHAROLA NO 6 BLANCA GN. PAQ/300PZAS	General
v1.1	202618	CHAROLA NO 8 BLANCA GN. PAQ/300PZAS	General
v1.1	202619	CHAROLA BLANCA # 10 GN. PAQ/235 PZAS	General
v1.1	202620	CHAROLA NO. 19 BLANCA GN. PAQ/150PZAS	General
v1.1	203302	SERVILLETA # 910. PAQ. / 250 PZAS	15
v1.1	203303	SERVILLETA # 912. PAQ. / 250 PZAS	General
v1.1	203304	SERVILLETA # 914. PAQ. / 125 PZAS	8
v1.1	203305	SERVILLETA # 916. PAQ. / 125 PZAS	General
v1.1	203307	SERVILLETA CALADA 20X20. PAQ. / 250 PZAS	General
v1.1	203308	SERVILLETA 12 X 15. PAQ. / 100 PZAS	General
v1.1	203330	BLONDA CUADRADA 12"X12"= 25. PAQ/100 PZA.	General
v1.1	203401	POLIPAPEL CORTADO 23 X 30 CJ. / 5 KILOS	General
v1.1	203504	PAPEL ENVOLTURA DE 61 CM ROLLO/20KILOS	General
v1.1	203512	IDENTIFICADORES DE POLIPROPIL. PAQ.100PZ	General
v1.1	205213	TIRA COUCHE BLANCO 6X80. PAQ. / 10KILOS	General
v1.1	205214	TIRA COUCHE BLANCO 8X80. PAQ. / 10KILOS	General
v1.1	205301	CAJAPAST. CUADR. EXTRACRAN. PAQ/50PZAS	General

ción de Administración y Servicios G.A.P.
Análisis y C

No. de versión del formato

Información del Punto de venta (# legajo, # oracle y nombre)

Total en unidades capturadas

Marca del producto solicitado

Área para capturar las cantidades a solicitar

Código y descripción del artículo

VISTA DEL FORMATO DE IMPRESIÓN DESDE EL PO'S

'Formato Para Solicitud de Papeleria' v1.1

Nb. de versión del formato

Pedido de Papeleria para la Sucursal 005 - 3003 - MONTEVIDEO

Lunes 14 de Junio 2010

1,402

Información del PO's (# legajo, # oracle y nombre)

SubTotales

Vrsn	Id Almacén	Descripción de Artículo	Pedido #	Marca
v1.1	031222	PORCIONADO MERME/FRESA.	7	General
v1.1	031705	ACERINA (FIBRA) DE 12.5.XPZA.	8	General
v1.1	031745	ESCOBETA RAIZ.X PZA.	5	General
v1.1	031765	JERGA POPULAR BCA,X MT.	1	General
v1.1	032521	AZUCAR LIGHT SOBRES,C/JI 800 PZAS	1	General
v1.1	104507	CHOCOLATE DON GUSTAVO,XPZA.	1	General
v1.1	104509	TE CHAI TORTUGA VERDE,XPZA.	1	General
v1.1	104512	PREMIX LACTEO CAPUCCINO,XPZA.	222	General
v1.1	104514	COOL CAP DOBLE MOCHA,XPZA	1111	General
v1.1	200129	RECOGEDOR METALICO CIMANGO,XPZA.	2	General
v1.1	200991	CEPILLO PLASTICO TIPLANCHA,XPZA.	3	General
v1.1	201012	GUANTE DE HULE LATEX ROJO,XPZA.	2	General
v1.1	201019	JALADOR DE PISO IDEAL,X PZA.	1	General
v1.1	201320	BOLSA KRAFT #3, PAQ. 100 PZAS.	5	General
v1.1	201602	BOLSA 2/27 BCO. IMP. EL GL. PAQ/500PZAS	8	General
v1.1	202507	CAPACILLO CIRCULAR NO 71 BCLO/500PZAS	1	General
v1.1	203302	SERVILLETA # 910.PAQ / 250 PZAS	15	General
v1.1	203304	SERVILLETA # 914.PAQ / 125 PZAS	8	General

Fecha de impresión desde el PO's

Total en unidades capturadas

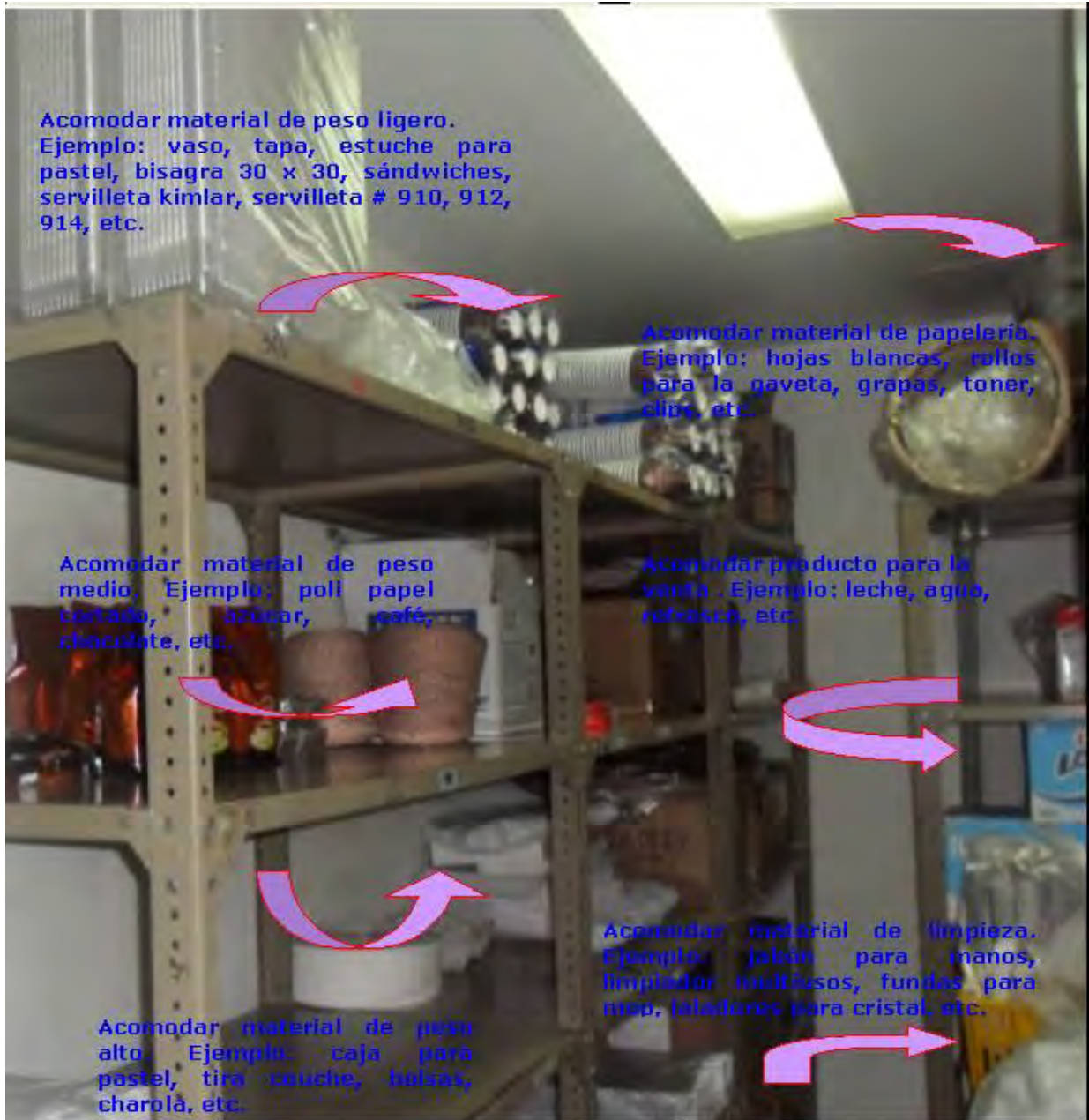
Marca del producto solicitado

Área para capturar las cantidades a solicitar

Dirección de Administración y Servicios S.A.P.
Programación de Pedidos y Sucursal.
Código y nombre del artículo

PO's = Punto(s) de Venta

Anexos 2.- Acomodo “Modelo de seguridad para prevenir accidentes”.




Anexo 3.- Control de existencias de Material Indirecto.

Columna para toma de inventario
por parte del encargado (a)

PRIMER SEMANA

SEMANAS CONSECUTIVOS

Codigo	Descripción	Unidad de Medida	PRIMER SEMANA			SEMANAS CONSECUTIVOS		
			Existencia Inicial	Pedido	Existencia Final	Inventario	Ajuste (cantidad a surtir)	Existencia Final
065843	CAJA PARA DONAS EL GLOBO	Piezas	100	50	150	25	125	150
201201	BOLSA DE POLIPAPEL # 3	Piezas						
201203	BOLSA DE POLIPAPEL # 7	Piezas						
201204	BOLSA DE POLIPAPEL # 8	Piezas						
201209	BOLSA IMPRESA LA BALANCE	Piezas						
201301	BOLSA KAISSER # 4	Piezas						
201302	BOLSA KAISSER # 12	Piezas						
201305	BOLSA 2/27 BCO. IMP. PAN EUROPEO	Piezas						
201320	BOLSA KRAFT # 3	Piezas						
201321	BOLSA KRAFT # 5	Piezas						
201406	BOLSA BLANCA NO. 2/27 P/BAGUETTE	Piezas						
201602	BOLSA 2/27 BCO. IMP. EL GLOBO	Piezas						
201810	BOLSA TRANSP. DE CELOFAN 15X2	Piezas						
202507	CAPACILLO CIRCULAR NO 71 BCLO	Piezas						
202532	CAPACILLO NO 72 GLASSIN IMPRESO	Piezas						
202534	CAPACILLO NO75 GLRASSIN IMPRESO	Piezas						
202535	CAPACILLO NO 71 GLASSIN IMPRESO	Piezas						
202617	CHAROLA NO.6 BLANCA GN	Piezas						
202618	CHAROLA NO.8 BLANCA GN	Piezas						
202619	CHAROLA BLANCA # 10 GN	Piezas						
202620	CHAROLA NO.19 BLANCA GN	Piezas						

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">9</p>
---	---	--------------------------------

Transferencia de producto entre Sucursales.

Objetivo.

Establecer los lineamientos operativos y contables, para las transferencias de producto elaborado y comprado para su venta entre sucursales, asegurando la correspondencia de forma correcta e inmediata, así como llevar, control de entradas y salidas de producto.

Normatividad:

Se podrá transferir producto elaborado y comprado para su venta (**Anexo 3**) de acuerdo a lo siguiente:

- Cualquier producto.
- Cualquier cantidad.
- Entre una o más sucursales, islas, carritos o cafeterías de cualquier Distrito a nivel nacional.
- Productos de la misma marca (marcas distintas únicamente de Globo a Balance, cuando ésta última se encuentre dentro de la sucursal).
- Productos que se vendan en la sucursal (no solicitar productos distintos).

Las transferencias deben ser solicitadas por el responsable en turno de la sucursal que recibe y autorizadas vía correo electrónico por el Distrital de Ventas.

Por ningún motivo se puede enviar producto a otra sucursal, si éste no ha sido capturado como salida en el sistema (sucursal que emite), ni se le puede dar salida como venta, si previamente no se le ha dado entrada (sucursal que recibe) (**Anexo 7**).

El producto a transferir puede ser enviado con algún operador del Departamento de Transportes (para ello el responsable en turno debe solicitar por teléfono o por correo electrónico autorización a la Gerencia de Logística) o en cualquier otro medio de transporte, siempre asegurando la integridad del colaborador y la calidad del producto (**Anexo 4**).

En caso de utilizar taxi, el producto debe ser recogido por algún colaborador de la sucursal, que solicita la transferencia.

El equipo que se utilice para el traslado de producto en las transferencias, también deberá ser capturado en el sistema como salida (sucursal que envía) y como entrada (sucursal que recibe).



GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS


9

- Si existen diferencias de captura, en la hoja de transferencia de “salida” o “entrada”, por cantidades de mas, de menos o por códigos diferentes, el responsable en turno de la sucursal que se equivoco, debe notificar por correo electrónico a su Distrital de Ventas y éste a su vez debe reenviar el correo a Soporte de Ventas (Laboratorio), solicitando la corrección del error. Adicional a esto el responsable en turno debe realizar lo siguiente:

- Si el producto fue capturado de menos: el responsable en turno de la sucursal que originó el error, debe pagar el producto y llevárselo como compra (aplicando descuento). El Distrital de Ventas de la sucursal que se equivocó, deberá solicitar vía correo electrónico a Soporte de Ventas (Laboratorio) que realice la corrección de los inventarios. Ejemplo: sí la hoja de salida tiene 2 donas y la de entrada tiene 1, el responsable en turno de la sucursal que dio entrada, debe pagar la dona faltante, una vez que Soporte de Ventas (Laboratorio) haya corregido el problema). Este acto será anotado como hecho desfavorable en su hoja de servicio.

- Si el producto fue capturado de más: el responsable en turno de la sucursal que originó el error, debe pagar el producto y llevárselo como compra (aplicando descuento). El Distrital de Ventas de la sucursal que se equivocó, deberá solicitar vía correo electrónico a Soporte de Ventas (Laboratorio) que le habilite nuevamente la configuración de transferencia en el sistema, para que la sucursal que capturo correctamente el producto, de salida y envíe los productos faltantes que la otra sucursal capturo de más y de esta forma, no existan diferencias de producto en el reporte de transferencias. Este acto será anotado como hecho desfavorable en su hoja de servicio.

- Si fue error en códigos: el responsable en turno de la sucursal que originó el error, debe pagar el producto y llevárselo como compra (aplicando descuentos). Ejemplo: sí la sucursal que envía el producto, captura en el reporte de “salida” y envía físicamente un pastel mil hojas grande, pero la sucursal que recibe captura un mil hojas mediano, el responsable en turno que se equivocó, debe pagar ese mismo día el pastel mediano y solicitar al Distrital de Ventas que envíe correo a Soporte de Ventas para que habilite nuevamente la opción de transferencia en el sistema, para las mismas sucursales. La sucursal que emitió debe dar “salida” y enviar el pastel mil hojas mediano a la sucursal que lo capturo erróneamente. En caso de que la sucursal no tenga el producto en

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	8
---	---	----------

existencia, deberá solicitarlo a la brevedad, para que sea enviado a la sucursal que lo va a pagar.

- Los faltantes deberán ser cobrados en efectivo o con aviso de cargo (si el monto excede a \$50.00 pesos) a quién resulte responsable y los sobrantes deberán ser ingresados en el sistema
- El pago de faltantes se realizará a precio de venta del producto faltante, aplicando el descuento autorizado para colaboradores de Gastronomía Avanzada Pastelerías de acuerdo a cada categoría.

Las sucursales involucradas en la transferencia deben tener como soporte de la transacción efectuada:

- Sucursal que envía:
 - Correo de autorización del Distrital de Ventas.
 - Reporte impreso de “salida” capturado en el sistema con los datos del responsable en turno que recibió el producto (sello de sucursal, nombre y firma) enviado por valija al día siguiente.
 - Reporte de “entrada” enviado por correo electrónico, por la sucursal que recibió el producto.
- Sucursal que recibe:
 - Correo de autorización del Distrital de Ventas.
 - Reporte impreso de “entrada” capturado en el sistema .
 - Reporte de “salida” impreso y enviado por correo electrónico, con los datos del responsable en turno que envió el producto (sello de sucursal, nombre y firma).

Sin excepción, todas las transferencias deben ser correspondidas el mismo día.


Antes de realizar y/o autorizar una transferencia se debe analizar que la ganancia que resulte de realizar este movimiento, sea mayor que el gasto que represente.

Es obligación del Responsable en turno que recibe:

- Detectar necesidad de producto.
- Negociar con las sucursales más cercanas, el producto a transferir.


	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE VENTAS	9
---	--	----------

- Solicitar a su Distrital de Ventas por teléfono y vía correo electrónico (**Anexo 5**), la autorización de recepción de transferencia, así como del gasto de transporte (taxi) en caso de ser necesario (**Anexo 4**). Buscar medio de transporte por el cual se trasladará el producto.
- Contar al momento el producto recibido y cotejarlo contra el capturado en el reporte de “salida” enviado por la sucursal, en caso de existir diferencias debe notificar de inmediato al responsable en turno de la sucursal que le envió el producto y a su Distrital para que éste determine acción. Siempre se debe dar “entrada” a lo que indica el reporte de “salida”.
- Al dar “entrada” al producto, verificar el código y la cantidad, en el reporte de “salida” enviado por la sucursal, antes de cerrar la transferencia, ambos reportes deben de coincidir.
- Una vez capturado el producto, si detecta errores de captura el responsable en turno de la sucursal que se equivocó debe notificar de inmediato a su Distrital de Ventas, para que éste solicite nuevamente a Soporte de Ventas (Laboratorio) vía correo electrónico, la corrección del error y el marcaje del producto afectado.
- Después de verificar que la captura sea correcta debe imprimir por duplicado el reporte de transferencia (**Anexos 1 y 2**) y enviar al momento por correo electrónico tanto a la sucursal que le envió el producto como a los Distritales de Ventas involucrados, el reporte de “entrada” que emite el sistema en formato PDF.
- Colocar sello, fecha, nombre y firma del responsable en turno que recibió el producto, en el reporte de “salida” y enviar el reporte vía valija al día siguiente a la sucursal que le envió la transferencia.
- Conservar y archivar como acuse, los reportes de transferencias de entrada y salida, los “vales de egresos” por pago de transportes (si es el caso), tickets de venta o avisos de cargo por pago de faltantes (si aplica) y copia de los correos electrónicos de autorización, como soporte para futuras aclaraciones.
- Al cierre del día revisar que en la póliza contable, se hayan registrado las transferencias correctamente. (**Anexo 6**).

	<p style="text-align: center;">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p>9</p>
---	--	-----------------

Es obligación del Responsable en turno :

- Solicitar a su Distrital de Ventas por teléfono y vía correo electrónico, la autorización de envío de transferencia.
- Antes de dar salida, verificar que el producto a enviar corresponda al solicitado por la sucursal (para no enviar producto equivocado).
- Dar salida en el sistema al producto a transferir y enviar por correo electrónico a la sucursal solicitante y a los Distritales de Ventas involucrados, el reporte que emita el sistema en formato PDF, antes de enviar el producto conforme al **Anexo 1**.
- Imprimir por duplicado el reporte de transferencia y colocar sello, fecha, nombre y firma del responsable en turno que envía (**Anexo 2**).
- Enviar reportes junto con producto a la sucursal que solicita la transferencia y recabar firma de recibido.
- Solicitar nombre y firma del operador del departamento de transportes, en el reporte de transferencia de salida, si el producto es enviado por este medio.
- Conservar y archivar como acuse, los reportes de transferencias de entrada y salida, ticket de venta o avisos de cargo por pago de faltantes (si es el caso) y copia de los correos electrónicos de autorización, como soporte para futuras aclaraciones.
- Avisar al Distrital de Ventas las diferencias existentes, que resulten entre los productos enviados contra los recibidos, para su corrección inmediata vía Soporte de Ventas (Laboratorio) y llamar al momento a la sucursal para notificar y resolver.
- Al cierre del día revisar que en póliza contable, se hayan registrado las transferencias correctamente. (**Anexo 6**).

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE VENTAS</p>	<p align="center">9</p>
---	--	--------------------------------

Es Responsabilidad del Distrital de Ventas:


- Autorizar o rechazar la petición de transferencia solicitada por el responsable en turno, así como el gasto de transporte (taxi) en caso de ser necesario (**Anexo 4**).
- Evaluar el gasto de taxi de acuerdo a la necesidad y el motivo que origino la transferencia.
- Validar que las transferencias se realicen en tiempo (mismo día) y forma (cantidad en piezas y mismo código), solicitando a las sucursales involucradas el reporte tanto de entrada como de salida en formato PDF y revisar que ambas sucursales, correspondan correctamente las transferencias.
- Notificar de inmediato a la Gerencia de Ventas, cualquier anomalía que resulte de la aplicación de este procedimiento.

Es Responsabilidad de la Gerencia de Ventas:

- Enviar diariamente por correo electrónico a los Distritales de Ventas, el reporte de anomalías que se generaron en las transferencias realizadas, para su corrección oportuna.


Es Responsabilidad del Analista del Departamento de Costos:

- Realizar conciliación de transferencias registradas en la contabilidad.
- Dar seguimiento a las variaciones de lo enviado contra lo recibido.
- Notificar de inmediato al responsable en turno de la sucursal que corresponda, en caso de encontrar diferencias y de no ser resueltas verificarlo con el Distrital de Ventas o la Gerencia de Ventas.
- Aclarar en un plazo máximo de 3 días, las diferencias que resulten de las transferencias entre sucursales.

	<p style="text-align: center;">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p>9</p>
---	--	-----------------

Desarrollo del procedimiento:

- El responsable en turno de la sucursal que envía recibe una petición de transferencia de producto por parte de la sucursal que tiene la necesidad.
- La sucursal que recibe, solicita a su Distrital de Ventas vía correo electrónico, la autorización de la transferencia, indicando el motivo de la transacción, la sucursal solicitante y el detalle de los productos a transferir. (**Anexo 5**).
- El Distrital de Ventas notifica vía correo electrónico la autorización o rechazo de la transferencia, así como la autorización del transporte si es necesario (**Anexo 4**).
- En caso de autorizar la transferencia, debe solicitar vía correo electrónico a Soporte (la configuración de las sucursales participantes).
- Al recibir correo electrónico, Soporte procede a configurar en el sistema de las sucursales involucradas, la opción de transferencias habilita las cuentas y configura la “Póliza Contable”.
- El responsable en turno de la sucursal que envía, una vez contando con la autorización del Distrital de Ventas y la notificación de Soporte de Ventas (Laboratorio), procede a capturar en el sistema , los productos a transferir. Posteriormente, imprime la transferencia en 2 tantos para recabar firma de recibido. Procede al embarque por medio de algún Operador del Departamento de Transportes o por otro medio (Taxi) y obtiene el documento soporte para su archivo y comprobación en caso de una revisión o auditoria.
- El responsable en turno de la sucursal que recibe, valida el producto recibido conforme a la hoja de transferencia, en caso de existir diferencias llama a la sucursal que envió para aclarar la situación. La transferencia debe ser correspondida exactamente como se registro en el sistema de la sucursal que envía, es decir la entrada debe ser igual a la salida. Si existen faltantes se cobrarán a quién resulte responsable.
- Posteriormente, la sucursal que envía procede a capturar en el sistema la entrada a su inventario de las piezas recibidas, por medio de la opción de transferencias

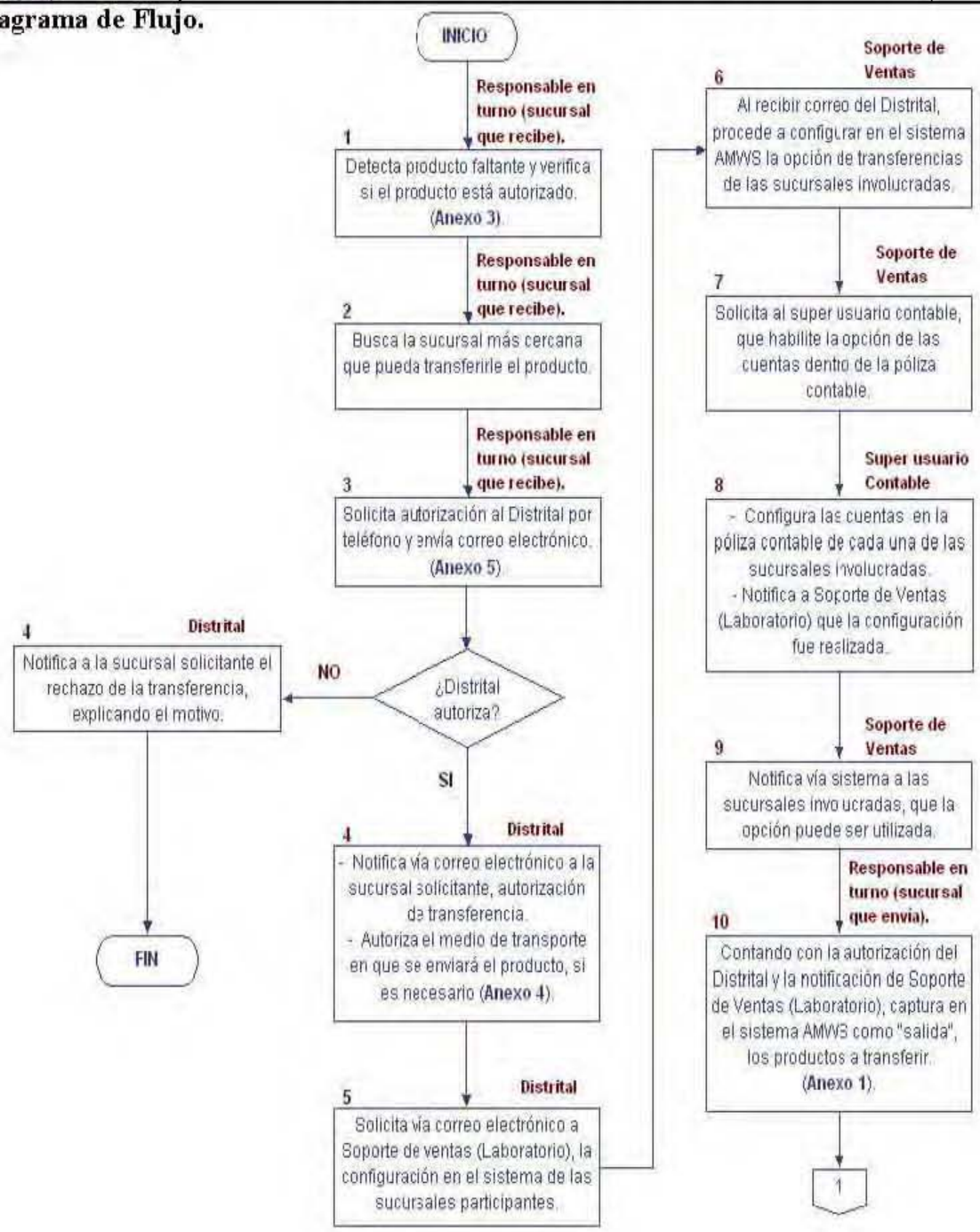
	<p style="text-align: center;">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p style="text-align: center;">9</p>
---	--	---

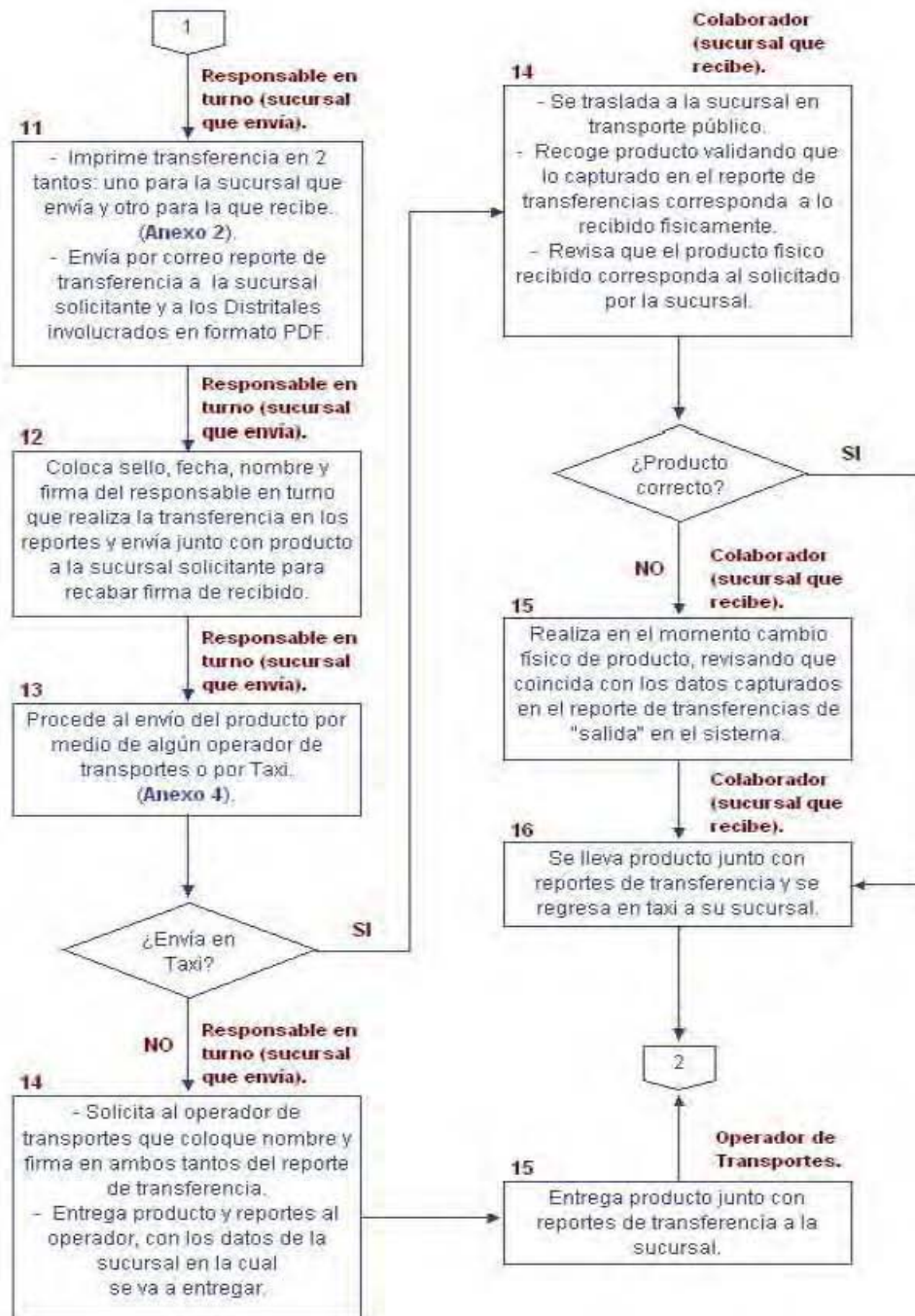
- Soporte al término de cada día, enviará al Departamento de Costos el reporte de transferencias efectuadas.
- El Analista de Costos, llevará a cabo semanalmente, la conciliación de transferencias así como el seguimiento y aclaración de las variaciones.

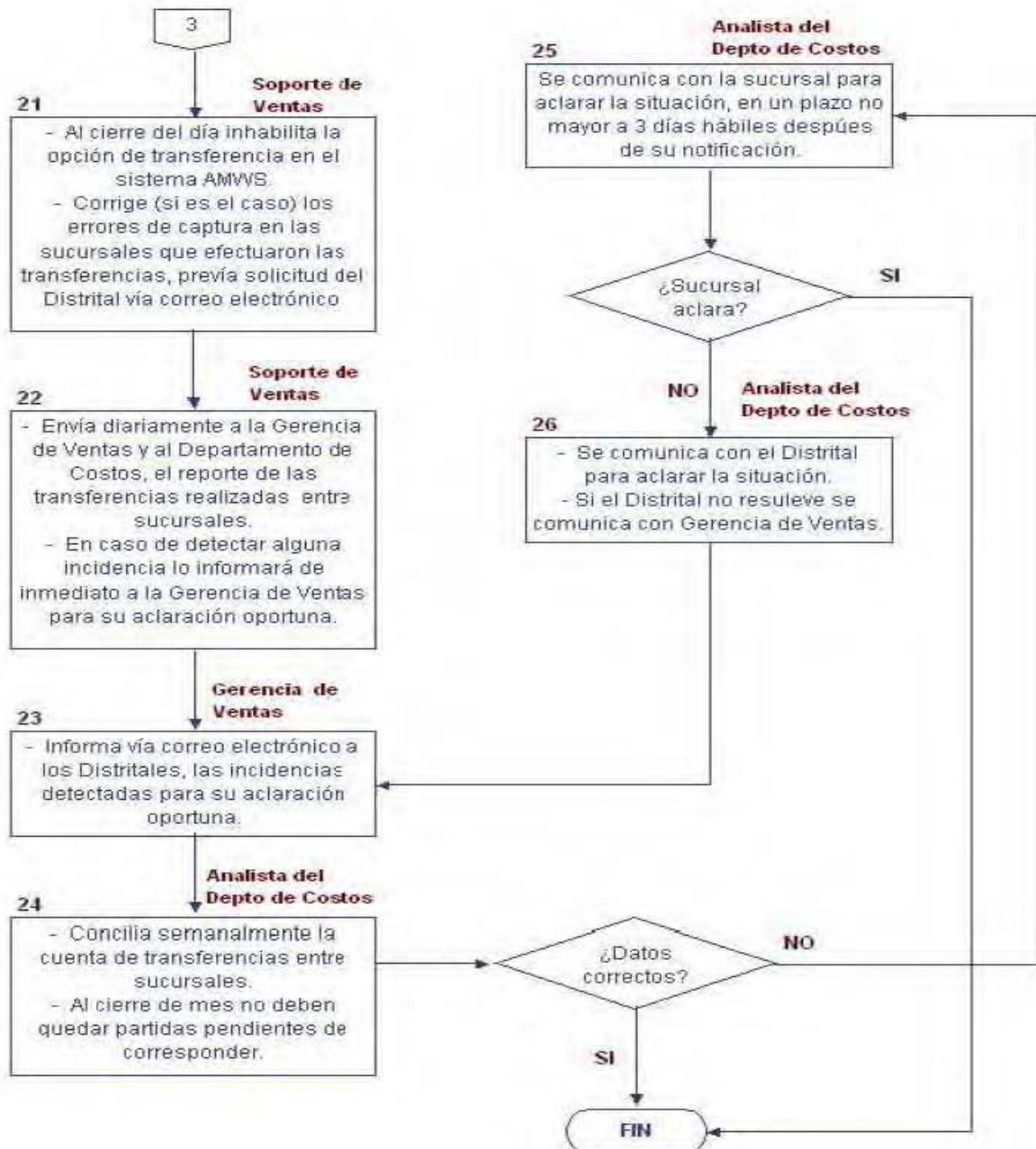
Puntos de Control:


- Las transferencias sólo serán excepciones por cuestiones del negocio.
- El responsable en turno es el único que puede solicitar el envío y/o la recepción de transferencias.
- El Distrital de Ventas debe autorizar las transferencias entre sucursales, así como los gastos en transporte que generen.
- Se aplicará aviso de cargo a quién resulte responsable en caso de faltantes en producto, además de la disciplina progresiva establecida en el **Anexo 7**.
- El Departamento de Costos, recibirá diariamente de Soporte el reporte de las anomalías detectadas así como validará al cierre de cada mes contable, que no queden partidas sin corresponder.

Diagrama de Flujo.







	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	9
---	---	----------

Capturar la transferencia como sigue:

No: Número de transferencia (el sistema lo coloca de forma automática).

Tienda:

- La sucursal que envía debe elegir “Salidas de Inventario”.
- La sucursal que recibe debe elegir “Entradas de Inventario”.

Fecha: Día en que se genera la transferencia.

Dentro / Fuera: Se debe tener cuidado en colocar el punto en la opción correspondiente. Si reciben colocar el punto en Entrada, si envían colocarlo en Salida.

Teléfono: De la Planta (el sistema lo coloca de forma automática).

Realizado por: Nombre del usuario o del responsable en turno que está realizando la captura.

Captura de Producto: Capturar en cada uno de los productos, los siguientes campos:

- Producto: Seleccionar producto por número de código.
- Cantidad ordenada: Número de piezas que se envían o reciben por medio de la transferencia.
- Unidad ordenada: Pieza.
- Cantidad de sub: 0.00
- Sub unidad: Pieza
- Precio: Costo unitario por pieza.
- Total: Costo total por el número de piezas que se envían o reciben en la transferencia.
- Cantidad inventaria: Número total de piezas enviadas o recibidas.
- Unidad inventaria: Pieza

Reason: Es el concepto por el cual se da entrada o salida al producto, según corresponda. En este rubro debe aparecer la opción de Transferencia como sigue:

La sucursal que envía: Transferencia a ... (nombre sucursal a la que envía el producto. Ejemplo: “Transfer a Montevideo”).

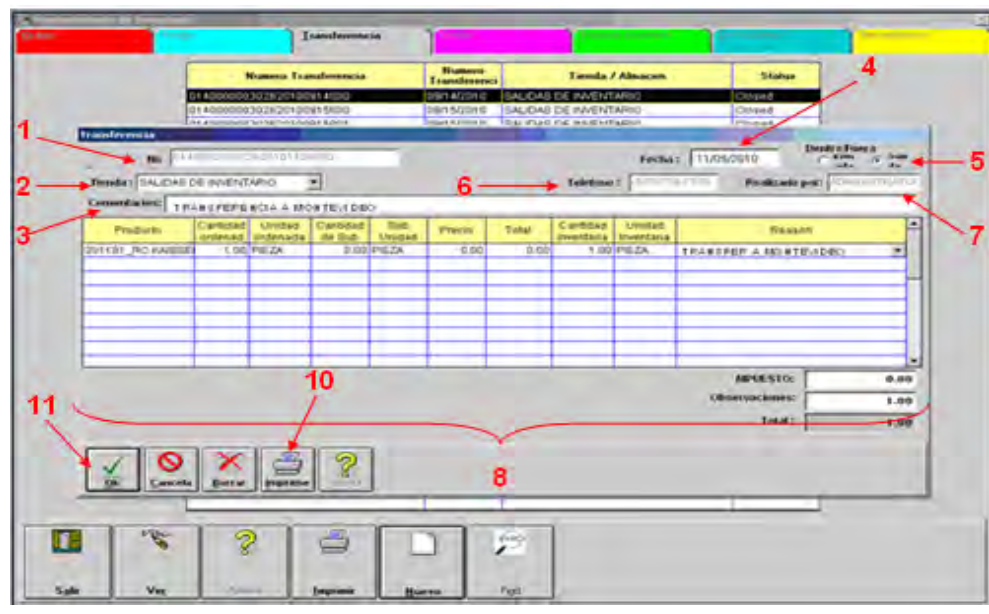
La sucursal que recibe: Transferencia de.... (nombre de la sucursal que le envía el producto).
 Ejemplo: "Transfer de Roma".

Total Hash: La sucursal que recibe, debe capturar además el costo total de la transferencia. El importe capturado en este campo debe ser igual al campo de observaciones.

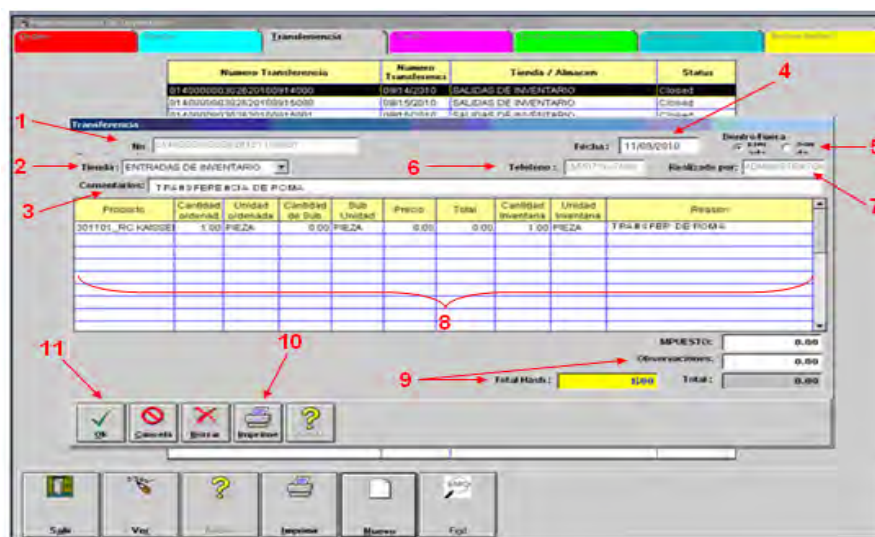
Imprimir: Por duplicado los reportes emitidos por el sistema. Se puede imprimir antes de guardar los datos o una vez finalizada la transferencia (Anexo 2). Recuerda que ésta opción sólo está habilitada durante el día de transacción, después de esto no se puede imprimir, por lo que es importante que se imprima al momento de realizar la captura.

Ok: Una vez terminada la captura de todos los productos, seleccionar esta opción, para finalizar la transacción.

Ejemplo: "Salida de Transferencia"

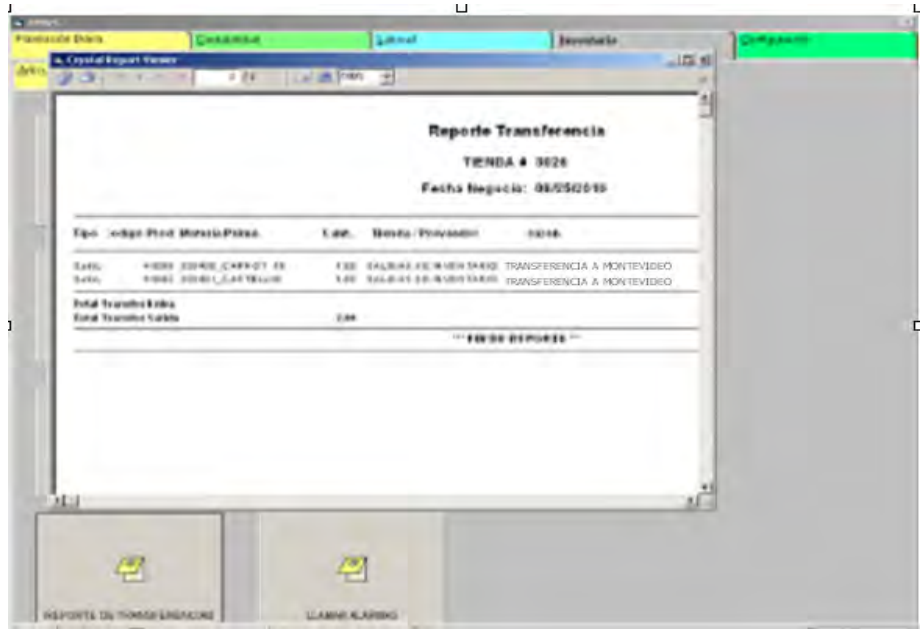


Ejemplo: “Entrada de Transferencia”

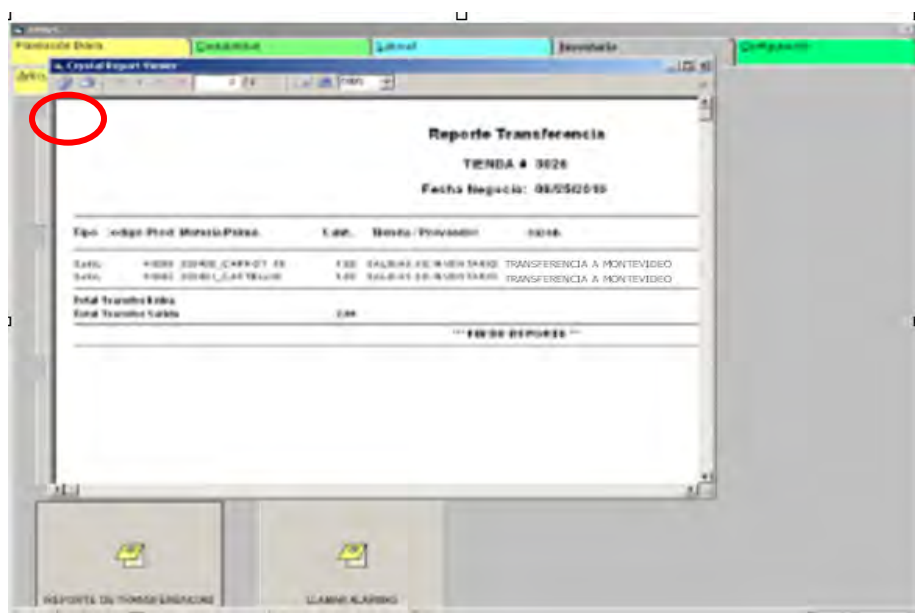


El sistema abre en una ventana nueva, el reporte de transferencias generado. Los campos del reporte son los siguientes:

- **Columna:** Descripción
- **Tipo:** Entrada o Salida
- **Code:** Código Bimbo
- **Descripción:** Nombre del Producto
- **Qty:** Cantidad de Producto
- **Tienda o Vendedor:** Almacén que ocupamos, para dar entrada o salida.
- **Reason:** Razón por la que damos salida o entrada a un producto.
- **Departamento:** Categoría a la que corresponde el producto.
- **Precio Unit:** Precio unitario.
- **Total cost:** Costo total.



Da click en el icono de imprimir, se imprimen 2 juegos; uno para sucursal que envía y otro para la sucursal que recibe. Envía por correo reportes generados en formato PDF a la sucursal que envía o recibe y a los Distritales de Ventas involucrados, según corresponda.



Montos autorizados para pago de transporte.

Para poder autorizar el pago de Taxi en las transferencias, se debe considerar lo siguiente:

- Buscar que el producto a transferir se encuentre en alguna sucursal cercana.
- El monto máximo autorizado será de \$150.00, después de este monto se requiere autorización de la Dirección Comercial en consenso con la Dirección de Administración y Servicios, previa notificación vía correo electrónico del Distrital de Ventas.
- Solicitar que el colaborador de la sucursal que recoge el producto, se vaya en transporte público y se regrese en taxi.

Anexo 5.- Amarre de transferencia contra póliza contable.

Al cierre del día el responsable en turno tanto de la sucursal que envía como de la que recibe, deben validar que los datos e importes registrados en el sistema correspondan a los enviados o recibidos vía transferencia.

Para ello deben validar en la póliza contable, que los asientos y las cuentas contables se hayan registrado correctamente

Reporte diario de transferencias enviado por Soporte de Ventas

De: BLANCA ESTELA MENDIOLA SANCHEZ
Enviado el: miércoles, 17 de noviembre de 2010 04:29 p.m.
Para: MARTIN DANIEL SANCHEZ CASTANEDA; RAYMUNDO MENDOZA ARELLANO; IVONNE AZUCENA REYES SOLIS; OSCAR CRUZ AVINA; SOPORTE VENTAS
Asunto: 2 - 5 TRANSFERENCIAS ENTRE SUCURSALES - 15 NOVIEMBRE 2010
Importancia: Alta

Buenas Tardes:


Martin, el día 15 Noviembre 2010 se realizo transferencia de producto entre las Tiendas que se muestran en la parte de abajo y detectamos que existen diferencias entre las cantidades, las cuales está marcado en color rojo.

Id Tienda	Nombre Tienda
3175	I CTO INSURGENTES
3175	ISLA PARQUE DELTA

Detalle de Transferencia:

TRANSFER	FECHA	ID TIENDA	NOMBRE TIENDA	ITEM	PRODUCTO	CANTIDAD	MOTIVO
ENTRADA	20101115	3175	ISLA PARQUE DELTA	22472	301329_GAR FRAMBUESA	2	TRANSFER DE I CTO INSURGENTES
ENTRADA	20101115	3175	ISLA PARQUE DELTA	40361	301321_P MANZANA C/Q	2	TRANSFER DE I CTO INSURGENTES
ENTRADA	20101115	3175	ISLA PARQUE DELTA	41213	301410_D F AZUCAR	1	TRANSFER DE I CTO INSURGENTES
SALIDA	20101115	3074	I CTO INSURGENTES	22472	301329_GAR FRAMBUESA	2	TRANSFER A ISLA PARQUE DELTA
SALIDA	20101115	3074	I CTO INSURGENTES	40361	301321_P MANZANA C/Q	2	TRANSFER A ISLA PARQUE DELTA
SALIDA	20101115	3074	I CTO INSURGENTES	41213	301410_D F AZUCAR	2	TRANSFER A ISLA PARQUE DELTA

Saludos !!!!
 Blanca Mendiola.
 Soporte de Ventas
 55 11 61 17

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">10</p>
---	---	---------------------------------

Devolución de Producto Elaborado para su Venta en Sucursal.


Objetivo:

Establecer los lineamientos a seguir para el control, registro, manejo y entrega de la devolución de producto elaborado, para su venta en sucursal así como del equipo de reparto.

Normatividad:

Este procedimiento establece la normatividad aplicable a la devolución de producto elaborado para su venta en sucursal así como el control de entradas y salidas de contenedores.


- Todo el producto enviado por devolución debe estar debidamente identificado y justificado.
- Los productos de terceros como; dulcería, velas, peluches, etc. no entran en la devolución de productos de sucursal que rige este procedimiento, éstos se normarán bajo el procedimiento de “Notas de cargo por devolución de productos comprados para su venta en sucursal”. (El café clásico y gourmet comprado para su venta, es el único producto que se enviará en la devolución, el cual deberá ser retirado con 2 días de anticipación de acuerdo a la fecha de caducidad de la etiqueta, siguiendo la normatividad establecida en este procedimiento).
- No se deberá enviar producto crudo a devolución, es contaminación. (Si existe una contingencia avisar al Distrital de Ventas).
- En caso de tener crudo fermentado por descomposición de equipo (horno y dormilón) o falla eléctrica durante la noche, se deberá levantar acta administrativa para su destrucción, con nombre y firma del responsable en turno más 2 testigos (colaboradores de sucursal). Si es descompostura de equipo se debe anexar además el reporte técnico de la compañía que arreglo el equipo. Todo esto debe ser notificado vía correo electrónico al Distrital de Ventas responsable y deberá conservar en carpeta el soporte de los movimientos efectuados y autorizados.
- Por ningún motivo se debe enviar producto a devolución; fresco de la venta o con vida de anaquel en buenas condiciones (para completar faltantes), de ser así se aplicará disciplina progresiva.
- Se podrá enviar producto elaborado a devolución, únicamente por 2 conceptos: vida de anaquel y calidad.

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	10
---	---	-----------

- Para poder enviar producto de devolución es necesario tener en existencia, de lo contrario el sistema no permitirá la captura.
- Los blister enviados por devolución deben contener 10 piezas sin excepción (pan o surtidos), sólo de las clases autorizadas (**Anexo 3**). Se puede enviar pan de muerto y rosca mini, sólo en temporada.
- Todo el producto entregado por devolución, así como el equipo de reparto (tichas, pasteleras, etc.) debe ser contado al mismo tiempo y validado contra el reporte según corresponda, por el responsable en turno que entrega y por el operador del departamento de transportes que recibe, en un tiempo máximo de 30 minutos, tomando en cuenta que siempre tiene prioridad el cliente.
- Por ningún motivo deberá quedar producto faltante o sobrante en la devolución.
- Las personas que manejan el producto de devolución, tanto en el acomodo como en la entrega deberán utilizar guantes, para evitar contaminación.

Es obligación del responsable en turno:

- Establecer el área exclusiva para el acomodo del producto de devolución (con un letrero indicativo) cuidando que no se confunda con el producto fresco recibido de planta.
- Contar y acomodar en cada turno así como en el cierre del día, todo el producto que enviará a la devolución al siguiente día, separando en tichas distintas lo que se enviará por “calidad” de lo que se enviará por “vida de anaquel”. Puede delegar esta responsabilidad con los colaboradores de la sucursal siempre y cuando se les haya capacitado en la actividad.
- Verificar que el hornero retire el producto inicial antes de las 10:00 am. el proceso empieza desde que sale la primer horneada, también debe revisar que la devolución del punto caliente quede en orden e identificada, para agilizar el conteo.
- Por la noche y al cambio de turno, el producto a devolución se deberá contar y será hasta el cierre de la sucursal que el producto será acomodado de acuerdo al orden que marca el reporte de devoluciones que emite el sistema, separando por concepto (calidad y vida de anaquel) y por razón (craquelado, mal empaque, descomposición, etc) según corresponda (

	<p style="text-align: center;">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p style="text-align: center;">10</p>
---	--	--

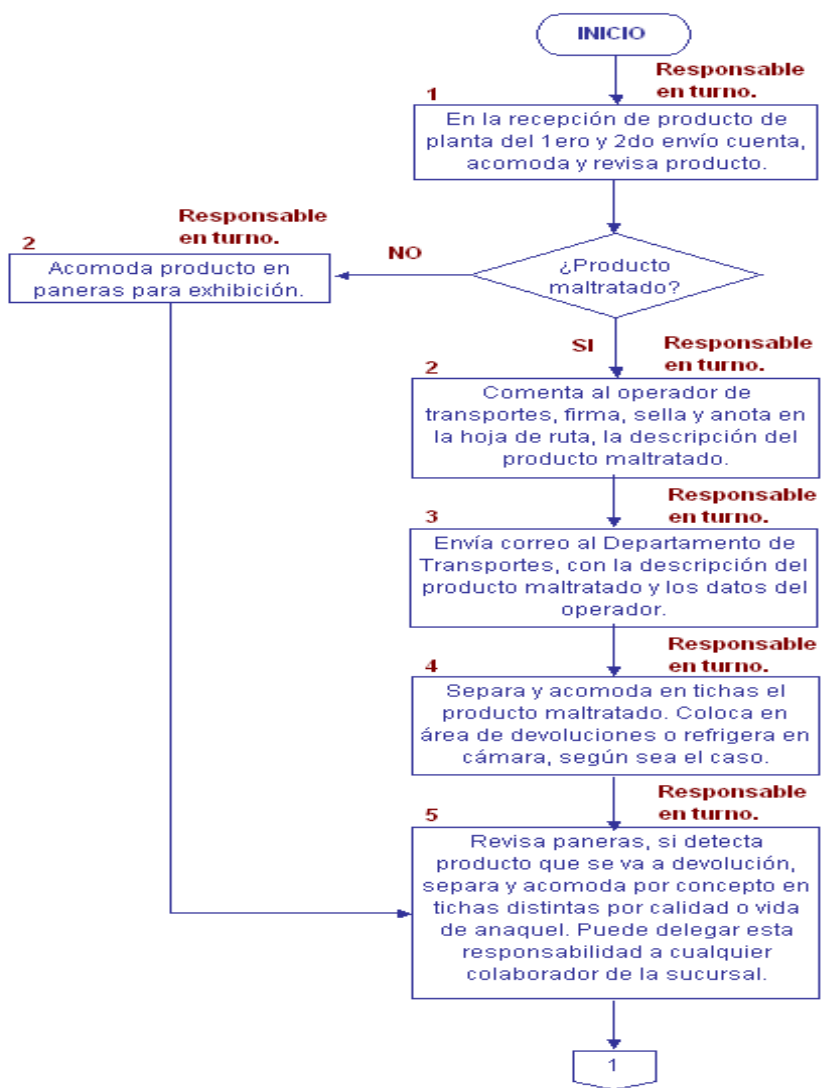
de manera que el producto acomodado en la ticha de hasta abajo, corresponda a los últimos productos del reporte y así sucesivamente. (**Anexo 11**).

- Identificar la devolución por calidad, pegando sobre las tichas una hoja tamaño carta, con la leyenda en rojo **“devolución por calidad”**.
- En caso de que la sucursal reciba producto maltratado en alguno de los envíos de producto de planta, debe comentarlo al momento con el operador del departamento de transportes, anotarlo en su hoja de ruta y enviar la descripción del producto maltratado y los datos del operador por correo al departamento de transportes (distribucionglbPAC@grupobimbo.com), con copia para el departamento de devoluciones (devolucionesglb@grupobimbo.com) y a la Jefatura del Departamento de Transportes.
- Por las noches se debe sumar lo anotado en el reporte de devolución, más lo que se cuenta, con el total que pide el reporte final. Cabe mencionar que esto es sólo un control interno, con la finalidad agilizar el proceso de conteo.
- Validar que las cantidades ingresadas en el sistema por concepto de devolución (vida de anaquel y calidad) correspondan a las que tienen físicamente (no debe existir faltantes ni sobrantes)
- Conservar en refrigeración, los productos como pastel familiar, pastel individual, gelatinas, snack, pasta hojaldre y varios frescos, hasta el momento de su entrega al operador del departamento de transportes.
 - Validar en conjunto con el operador que las cantidades contenidas en el reporte de devolución de producto así como en la del equipo de reparto (**Anexo 1 y 2**), correspondan a las enviadas físicamente.
 - Contar en conjunto con el responsable en turno, el producto recibido por devolución y el equipo de reparto (tichas, pasteleras, etc.) asegurando que las cantidades físicas correspondan a las especificadas en los reportes de devolución recibidos.
- **Es responsabilidad del operador del departamento de transportes:**
 - Solicitar al responsable en turno en caso de faltantes, ticket de pago del producto correspondient

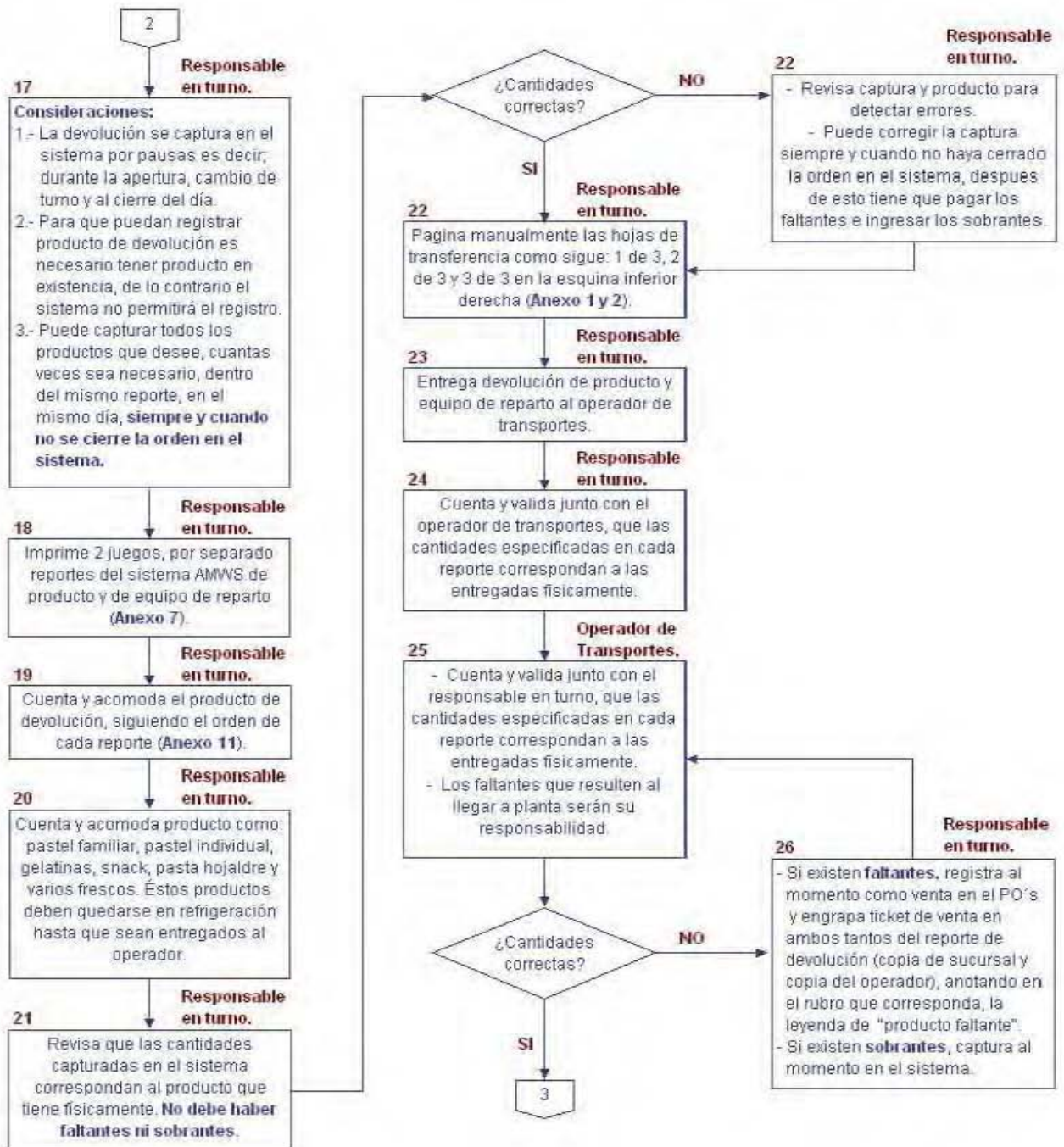
No recibir producto incompleto en la sucursal, de ser así los faltantes existentes al momento de llegar a planta, se le cobrarán en su totalidad mediante aviso de cargo.

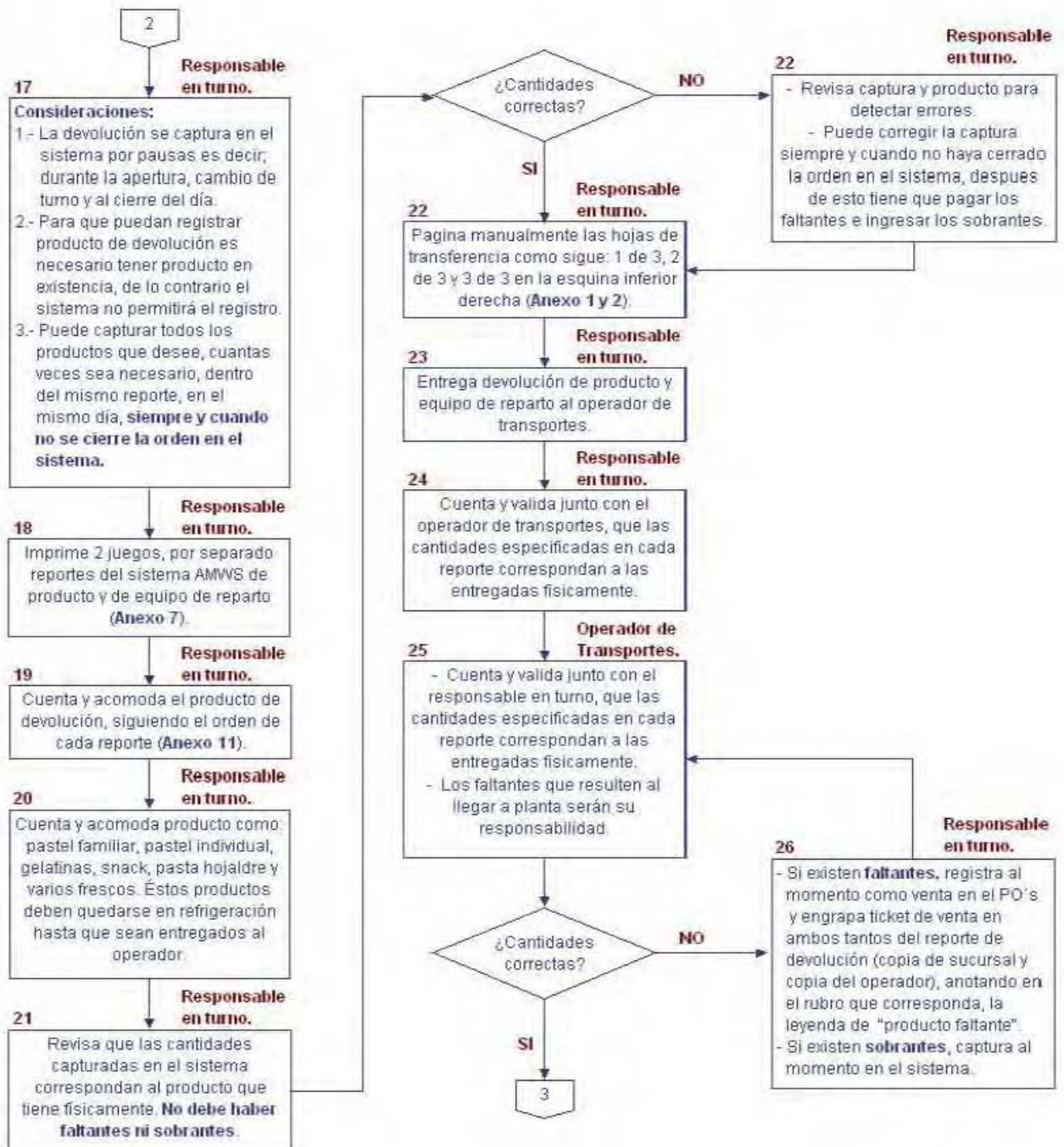
➤ Por ningún motivo, regresar a la sucursal por producto olvidado.

Diagrama de Flujo













GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

10

Anexos

Anexo 1.- Reporte de devolución de producto elaborado (formato autorizado).

Vida de anaquel.

Reporte Transaccion
 TIENDA # 1000
 Fecha Reporte: 14/11/2010

Item	Descripción	Cant.	Unidad	Valor	Valor	Valor
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

Total Devolución: 10000
 Total Transacción: 10000

Fecha Reporte: 14/11/2010

RECORDADO
 17/11/2010
 MARCHEL # 103 THE

Oportades - Gabriel - Mampara
 Garante: Ma. Pablita Soto

Hija I de I



GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

10

Calidad.

Reporte Transferencia
TIENDA # 3089
Fecha Negocio: 11/17/2010

Pag 1

Tipo	Código Prod	Materia Prima	Cant.	Tienda / Proveedor	razón	Departament	Precio Unit	Costo Total
Salid.	41522	30210_STRAW 25	1.00	SALIDAS DE INVENTARIO	CALEIDAD	01 PASTEL	429.00	429.00
Salid.	43428	30347_3.EIQUES CUR	1.00	SALIDAS DE INVENTARIO	CALEIDAD	01 PASTEL	240.00	240.00
Salid.	43788	30220_F (CHOCOLAT)	1.00	SALIDAS DE INVENTARIO	CALEIDAD	01 PASTEL	240.00	240.00
Total Transfer Entra								
Total Transfer Salida			3.00					909.00

*** FIN DE REPORTE ***



Operador: Gabriel Marquez *[Signature]*
 Gerente: Ma. Piedad Soto Gutierrez *[Signature]*



GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

10

Anexo 2.- Reporte de devolución de equipo de reparto (formato autorizado).

Reporte Transferencia

TIENDA # 3089

Fecha Negocio: 11/17/2010

Pag 1

Tip	Codigo Prod	Materia Prima	Canit.	Tienda / Proveedor	razon	Departament	Precio Unif.	Costo Total
Salid	0070	000070_PASTELERIAS	7.00	SALIDAS DE INVENTARIO	CONTENEDORES	629 CANASTII	0.00	0.00
Salid	0073	000073_TICHAS AMAR	81.00	SALIDAS DE INVENTARIO	CONTENEDORES	629 CANASTII	0.00	0.00
Total Transfer Entra								
Total Transfer Salida			88.00					0.00

*** FIN DE REPORTE ***



Operador: Emibel Martinez *[Signature]*
 Gerente: Ma. Pablita Soto Gutierrez. *[Signature]*

Hoja 1 de 1

FichaHoja2-11/18/2010 10:31:44AM

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	10
---	---	-----------

Calidad: Existen 6 razones dentro de este concepto por las cuales se puede enviar devolución y deben ser capturadas en la opción de “comentarios” dentro del sistema las cuales se mencionan a continuación:

- Mal Empaque: Es cuando recibimos un producto que no cuenta con la etiqueta, o no cuenta con la fecha de caducidad.
- Descomposición por defecto: Cuando un producto no ha concluido su vida de anaquel, no se encuentre en buen estado, o no sea apto para su consumo.
- Materia Extraña: Cuando se recibe producto en sucursal con algún material ajeno al producto. Ejemplo (cabello, papel aluminio, plástico, etc.)
- Craquelado: Se utiliza cuando un producto que aún no ha cumplido su vida de anaquel, presenta cuarteaduras en su aspecto, particularmente el pastel.
- Maltrato en sucursal: Se utiliza cuando un producto sufrió daño en su aspecto físico, en el manejo dentro de la sucursal.
- Maltrato en trayecto: Se utiliza cuando el producto presenta alteración en su composición física, provocada por no contar con el cuidado adecuado durante el trayecto planta-sucursal.

Vida de anaquel: Se envía devolución por este concepto cuando el producto ya ha cumplido su vida de anaquel (fecha de caducidad) marcada en la etiqueta del producto (**Anexo 10**). Dentro de éste concepto no existen razones por lo que al momento de su captura en la opción de “comentarios” se debe colocar sólo “devolución”

Anexo 8: Blister con etiqueta de caducidad y contenido.



La etiqueta de contenido deberá ir en la parte superior del blister.

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">10</p>
---	---	---------------------------------

Etiqueta de contenido



Etiqueta de caducidad



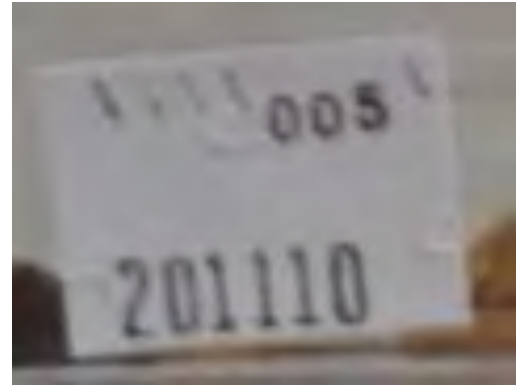
Recomendaciones:

- a) Los integrales y bajos no deberán de llevar banderita de identificación



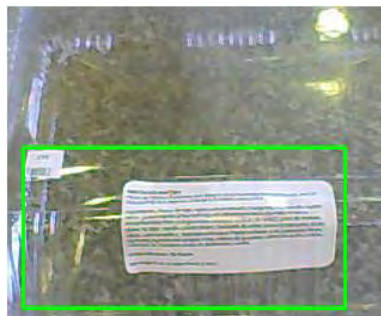
	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">10</p>
---	---	---------------------------------

No utilizar etiquetas que ostenten la marca El Globo, utilizar etiqueta blanca.



Nota: La etiqueta debe de llevar la fecha de retiro en el siguiente orden: día, mes y año; cada uno de estos rubros utilizando sólo dos dígitos.

b) No se deberán de etiquetar blister como los siguientes ejemplos:



c) El material (blister, etiquetas de descripción, etiqueta de caducidad) deberá solicitarse en su pedido de papelería al Almacén de Indirectos.



GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS

Anexo 9: Reporte de devolución por vida de anaquel.

Anotar manualmente en el reporte de devolución por vida de anaquel, la cantidad de piezas por rubro que están incluidas dentro de los blister y el total de blister enviados.

REPORTE DE TRANSFERENCIAS SUCURSAL ISLA OUTLET LERMA

TIENDA # 3135

Fecha Negocio: 06/20/2010

Tipo	Codigo Prod	Materia Prima	Cant.	Tienda / Proveedor	razon	Department	Precio Unl.	Costo Total
Salida	40388	301320_DE NATILLA	1	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	14.00	70.00
Salida	41244	301803_RC 3 SOULET I	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	07 SALUDABL	9.00	18.00
Salida	41136	302400_CUADRO LON	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	01 PASTEL	15.00	30.00
Salida	41187	301511_RC CHOCOLA	1	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	16.00	16.00
Salida	41189	302642_RC-333ACCORAI	1	3135	VIDA DE ANAQUEL	01 PASTEL	22.00	22.00
Salida	41269	301943_RC BUAYABA C	1	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	12.50	37.50
Salida	41207	301405_DA CHOC	4	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	8.00	32.00
Salida	41208	301414_DA M OCA CHI	7	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	8.00	56.00
Salida	41214	301407_DF C-CHOC	10	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	10.00	100.00
Salida	41216	301408_DF MAPLE	11	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	10.00	110.00
Salida	41216	301408_DF M OCA	11	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	10.00	110.00
Salida	41217	301411_DF SALON	12	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	10.00	120.00
Salida	41219	301415_DF GLASSE	1	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	9.00	9.00
Salida	41220	301406_DA BRAGFA	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	8.00	16.00
Salida	41221	301402_DF DE AZUCA	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	8.00	16.00
Salida	41222	301404_DF CHOC	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	8.00	16.00
Salida	41236	301418_RC DE ATUN	4	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	14.00	56.00
Salida	41241	301422_RC DE CARP	3	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	14.00	42.00
Salida	41243	301443_RC SWP O CR	4	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	12.00	48.00
Salida	41277	301305_CAR BALDI	1	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	250.00	250.00
Salida	41221	301208_MAR 3L NUBZ	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	10.00	20.00
Salida	41051	301307_MUFFINT CCHI	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	07 SALUDABL	9.00	18.00
Salida	41200	301205_RC CREJA	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	8.50	17.00
Salida	41287	302044_RC SIASEA TA	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	07 SALUDABL	7.00	14.00
Salida	41409	301305_P BIANCO	6	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	8.00	48.00
Salida	41450	301301_RC POLVO	14	3135	VIDA DE ANAQUEL	04 GALLETAS	5.00	70.00
Salida	41473	301318_RC R O C AJIO	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULCI	6.50	13.00
Salida	41567	302431_MASO SALON	14	3135	VIDA DE ANAQUEL	01 PASTEL	23.00	322.00
Salida	44553	301426_DF HONERO	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULC	15.00	30.00
Salida	48213	301325_DF ZARAZAN C	2	3135	VIDA DE ANAQUEL	02 PAN DULC	15.00	30.00
Total Transfer Entrada								
Total Transfer Salida			160.00					1,577.50

Total de blisters enviados

*** FIN DE REPORTE ***

1 en blister

	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">11</p>
---	---	---------------------------------

Recepción de productos terminados de línea, temporada

Objetivo:


Asegurar la correcta recepción de productos terminados de línea, temporada y promociones para su comercialización en sucursales, que sean adquiridos por Gastronomía Avanzada Pastelerías, SA de CV.

Normatividad:

Todos los productos comercializados, deben ser entregados directamente en las sucursales por los proveedores o por el Almacén de Indirectos, conforme a lo establecido en las condiciones comerciales estipuladas en la carta convenio y/o contrato con cada proveedor

Es obligación del Responsable en Turno:

- Realizar pedidos subsecuentes de producto directamente con el proveedor.
- Dar recepción al producto de línea, temporada y promociones
- Recibir al proveedor por la puerta de almacén o bodega, no en el piso de ventas, excepto cuando no cuenten con dicha puerta.
- Solicitar al proveedor al momento de su recepción, identificación oficial vigente de la empresa que representa, de no presentarla se le negará el acceso.
- Revisar al momento de su recepción, que el producto se encuentre en buenas condiciones y que las cantidades marcadas en la factura o remisión entregada por el proveedor, coincidan con lo recibido físicamente, (puede delegar esta responsabilidad a cualquier colaborador de la sucursal).
- Generar la orden de compra y entregar factura al proveedor con los sellos y firmas correspondientes.
- Enviar en la valija del día siguiente a su recepción al Departamento de Cuentas por Pagar; factura original o remisión del proveedor y orden de compra (con sello contable, sello de

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	11
---	---	-----------

recepción, fecha de recepción, nombre y firma de la persona que recibió el producto), para que pueda ser tramitado el pago correspondiente.

Es responsabilidad del Proveedor:

- Presentarse en la sucursal con identificación vigente, presentable y con uniforme de la empresa que representa (si aplica).
- Accesar a la sucursal, por la puerta de bodega o almacén, no por el piso de ventas, excepto cuando no cuenten con dicha puerta, entrará por el piso de venta, portando cofia y cubre bocas.
- Entregar en tiempo y forma los productos solicitados por la sucursal.

Es responsabilidad del Departamento de Compras:


- Revisar, actualizar y participar en este procedimiento.
- Solicitar al proveedor el primer pedido de producto (línea, temporada o promoción),
- Solicitar a la Jefatura de Control Comercial vía correo electrónico con 15 días de anticipación, la entrega de productos (línea, temporada o promoción) a la sucursal por medio del Almacén de Indirectos.

Es responsabilidad de la Dirección Comercial y Gerencia de Ventas:

- Solicitar a la Jefatura de Control Comercial vía correo electrónico con 15 días de anticipación, la entrega de productos (línea, temporada o promoción) a la sucursal por medio del Almacén de Indirectos.
- Autorizar en conjunto con el Departamento de Compras y Departamento de Marketing, cualquier cambio en los montos y conceptos por compras de productos o proveedores autorizados.

Es responsabilidad de la Jefatura de Control Comercial:

- Autorizar la entrega de productos (línea, temporada o promoción) en la sucursal por medio del Almacén de Indirectos,

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE VENTAS	11
---	--	-----------

Procedimiento de recepción:

Pedido de producto:

El primer pedido de un producto o proveedor nuevo lo realiza el Departamento de Marketing en consenso con la Dirección Comercial y Gerencia de Ventas.

Los pedidos subsecuentes, los realizará el responsable en turno de acuerdo a sus ventas, presupuesto e inventarios. Se realizarán pedidos como sigue

- Producto de línea: Se puede realizar pedidos de producto directamente al proveedor, mediante alguna de las siguientes modalidades:
- Producto de Temporada y/o Promoción: Lo autorizará el Departamento de Marketing en consenso con la Dirección Comercial y la Gerencia de Ventas. En este caso el Departamento de Compras notificará a Dirección Comercial vía correo electrónico con 5 días de anticipación los tiempos y formas de entrega para que la sucursal sea notificada.

Acceso al proveedor:


- Se debe solicitar al proveedor al momento de su recepción:
- Entrega de producto por la puerta de almacén o bodega, en caso de no existir recibir por piso de ventas, en este caso, el proveedor deberá de portar cofia y cubre boca.
- Identificación oficial vigente de la empresa que representa.
- Estar presentable y debidamente uniformado (si aplica).

Recepción:

La forma de recepción se realizará de forma distinta, dependiendo de la subcategoría como sigue:

Bebidas:


- Leche: Se recibirá producto todo el mes a excepción de los tres últimos días de cada mes.

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	11
---	---	-----------

- **Bebidas:** Las demás bebidas que se comercialicen en las sucursales (excepto leche), así como los insumos que se utilicen para preparar algún tipo de bebida, se deberán recibir durante las cuatro primeras semanas de cada mes.
- **Complementos fiesta, complementos gourmet, regalos de línea, dulcería, chocolates, helados y lectura:** la recepción en sucursales será durante las tres primeras semanas de cada mes.
- **Productos de temporada:** los tiempos y formas de entrega se estipularán según lo acordado con el Departamento de Marketing, la Dirección Comercial y la Gerencia de Ventas.

Revisión de producto:

- Se debe revisar al momento de su recepción que el producto:
- Se encuentre en buenas condiciones (presentación y caducidad)
- Pase por el código de barras (se puede verificar en la pantalla principal, antes de ingresar clave de cajero).
- Recibido coincida con las cantidades marcadas en la factura o remisión.
- Si el proveedor no entrega el producto de forma correcta (productos diferentes) o completa (productos faltantes o adicionales), se debe anotar en la factura o remisión recibida la leyenda de “producto faltante o incorrecto” en el rubro que corresponda y notificarlo de inmediato por teléfono y correo electrónico al Departamento de Compras.
- El proveedor debe entregar factura original o remisión con 2 copias las cuales se distribuirán como sigue:
 - Factura Original - Departamento de Cuentas por Pagar.
 - Copia - Sucursal.
 - Copia - Proveedor.

	GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS	11
---	---	-----------

Captura en el sistema :

Ingresar al momento de su recepción en el sistema, el producto recibido de acuerdo a los códigos asignados.

Generar la orden de compra por tripicado, se entregará copia al Departamento de Cuentas por Pagar, a la sucursal y al proveedor.

Cualquier problema en costos, código de barras o ítems deberá revisarse al momento con Soporte y si el problema no es resuelto, deberá comunicarse con el Departamento de Compras

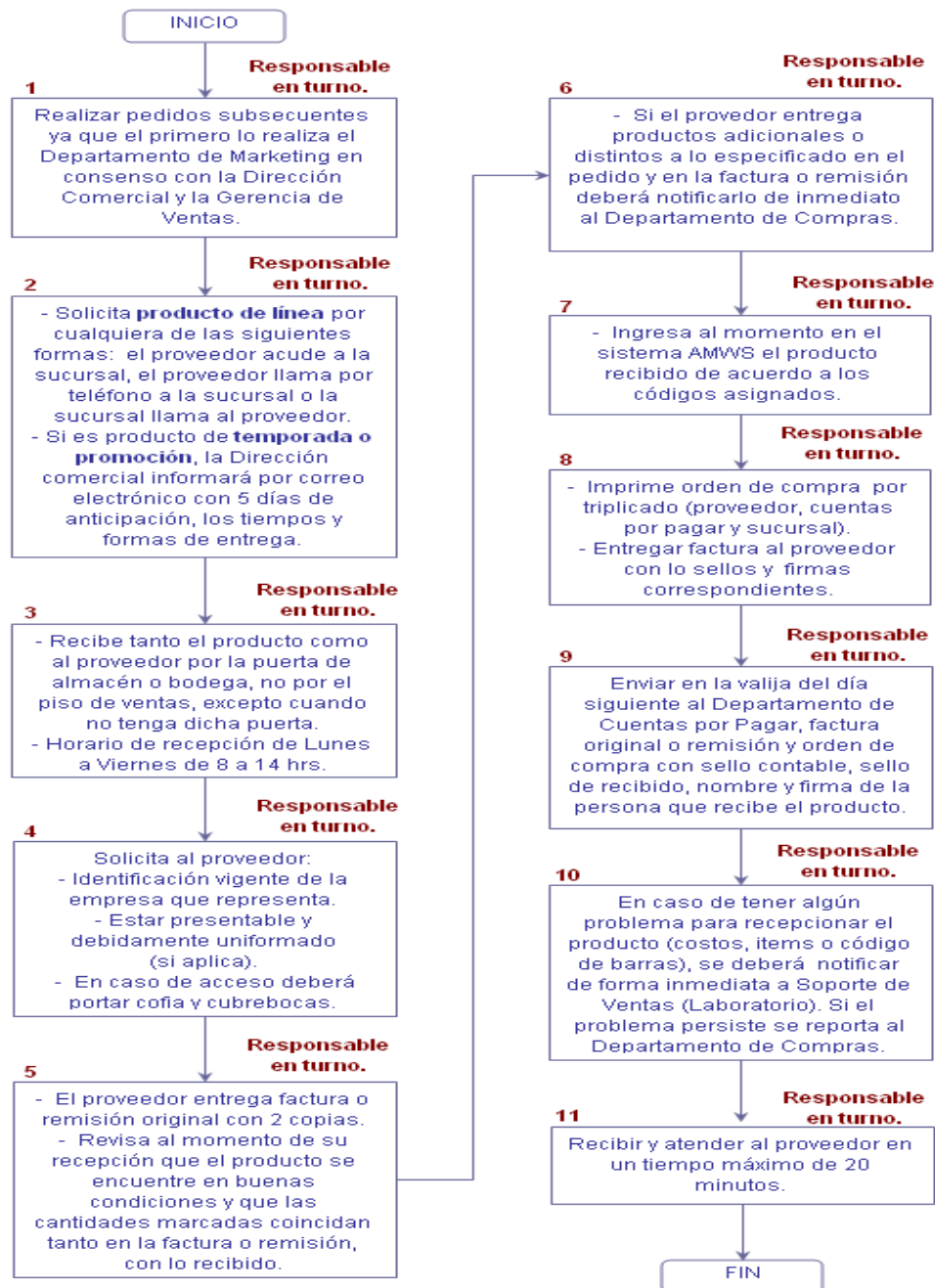
Una vez capturado el producto deberá entregarse al proveedor copia de la factura o remisión y orden de compra con lo siguiente:

- Sello de recibido de la sucursal con fecha de recepción.
- Sello contable.
- Nombre completo y firma del responsable en turno que recibió el producto.

documentos

Al cierre del día el responsable en turno, deberá enviar al siguiente día todas las facturas originales con sus respectivas ordenes de compra, debidamente firmadas y selladas al Departamento de Cuentas por Pagar.

6.- Diagrama de flujo.



	<p align="center">GASTRONOMIA AVANZADA PASTELERIAS S.A. DE C.V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DEVENTAS</p>	<p align="center">10</p>
---	---	---------------------------------

Autorizaciones

Dirección Comercial

Dirección Servicios

Dirección de Operaciones

Dirección General

CONCLUSIONES

El crecimiento de toda empresa depende de la aplicación correcta de cada elemento para el cumplimiento y logros de sus objetivos estos elementos se definen en normas y procedimientos que pueden mejorar su posición dentro del mercado.

En base a la investigación para el desarrollo del presente trabajo se determinaron deficiencias que se presentan continuamente en el area de ventas debido al personal carece de preparación, confianza y responsabilidad en el desempeño de sus funciones así x se proponen elementos necesarios para cumplir con los objetivos establecidos de Gastronomía Avanzada Pastelerías S.A. de C.V. que es incrementar ventas y obtener utilidades

BIBLIOGRAFIA

- Baena Guillermina. Instrumentos de Investigación. Editores Mexicanos. México 2006.
- Del Rio Cristóbal. El Presupuesto ECAFSA. 9ª Edición. México. 2007.
- Franklin Fincowsky Enrique "Manuales Administrativos: Guía para su Elaboración MEXICO, FCA - UNAM
- Fernández Arena. El Proceso Administrativo. Trillas. México. 2001.
- García de la Borbolla Manuel .Control Interno. Trillas. México 2004.
- González María. Antecedentes y Origen, El Control Interno. Gestiópolis. México. 2007.
- Hernández Sampiery Roberto, Metodología de la investigación. Mc. Graw Hill. México. 2005
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. Normas de Información Financiera I.M.C.P. 2008.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. Normas y Procedimientos de Auditoria. I.M.C.P. 2008
- Mendivil Escalante. Elementos de Auditoria. ECASA. México 2001.
- Perdomo Moreno Abraham. Fundamentos de Control Interno. Thompson. 9ª Edición México 2007.
- Reyes Ponce Agustín Administración de Empresas Teoría y Práctica Primera Parte. Limusa. México. 2008
- Reyes Ponce Agustín Administración de Empresas Teoría y Práctica Segunda Parte. Limusa. México. 2008
- Santillana G Juan, Establecimiento de Sistemas de Control interno. Thomson México 2007

PAGINAS DE INTERNET CONSULTADAS

[WWW.EL GLOBO .COM](http://WWW.ELGLOBO.COM)

WWW.ELRINCONDELVAGO.COM