



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

---

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
A R A G Ó N

**LA INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN Y MI  
VIDA PROFESIONAL**

INFORME DEL EJERCICIO PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**INGENIERO EN COMPUTACIÓN**

PRESENTA

**NOÉ ANTONIO MOTA PIEDRAS**

ASESOR: MAT. LUIS RAMÍREZ FLORES

SAN JUAN DE ARAGÓN, ESTADO DE MÉXICO. ENERO DE 2011





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

# Dedicatoria

A Dios que me concedió fé, sabiduría, madurez, y permitió después de tanto tiempo culminar este proyecto.

A mi Madre que se que estará feliz, porque nunca me abandono y sigue estando cerca.

A mi Padre que puso sus esperanzas desde el momento en que nací.

A mis Hijos porque el triunfo no solo es mío, también de ellos.

A mis Hermanos para que sigan luchando.

A todos ellos que Dios los Bendiga.

# Agradecimientos

Dios va poniendo gente en tu camino, que a través de sus enseñanzas y experiencias, te van permitiendo tomar conocimientos de ellas y te ayudan a escalar con éxito cualquier aspecto de tu vida: el personal, el social, el laboral, el cultural, el deportivo, el académico, etc.

Porque cada una de estas personas directa o indirectamente, tuvo un fin especial en la aportación de su grano de arena para mi formación profesional y en la culminación de mis metas, a todas ellas Gracias.

## INDICE

INTRODUCCION.....2

CAPITULO I .....6

Soy egresado y ahora que

CAPITULO II .....17

La ingeniería en computación, un mundo a tus pies.

CAPITULO III .....30

La madurez, pros y contras

CAPITULO IV .....43

Recomendaciones y éxito en tu vida

CONCLUSIONES.....48

## ANEXO A

Informe y evaluación de actividades realizadas.....A1

Manual de políticas y procedimientos de Atención al cliente.....A5

## ANEXO B

Manual de políticas y procedimientos de la Gerencia de Almacén.....B1

## ANEXO C

Manual de políticas y procedimientos de la Gerencia de Compras.....C1

# INTRODUCCION

La globalización ha generado un nivel de competencia tal que encontramos en cualquier aspecto cotidiano, un mercado que nos brinda un producto terminado, que se apega a nuestras necesidades.

Asimismo existe un gran mercado de profesionales graduados, recién egresados y truchos de diferentes colegios y especialidades, en busca de una oportunidad de mostrarse, pero ante la exigencia laboral, los costos de mano de obra y el desarrollo inmediato de las empresas, solo se escogen a los de mayor experiencia y/o que se adapten a las condiciones de trabajo por estas ofrecido (salario, prestaciones, horarios, etc.); los demás a seguir buscando.

Muchas universidades tanto las que gozan de gran prestigio como aquellas más discretas, imparten las carreras tanto tradicionales así como las de mayor demanda, y a su vez el grueso de los estudiantes universitarios se inclina por las mismas profesiones. Por lo que para muchos, se hace difícil encontrar un trabajo estable y bien remunerado que nos permita gozar de los frutos de tantos años de estudio, porque las empresas se dan cuenta que pueden encontrar algún profesional rápidamente, entre los muchos que engrosan el mercado.

Por eso el objetivo de este proyecto, es ofrecerle al lector (graduado, recién egresado o cualquiera que sea su perfil laboral) la posibilidad de mejorar su entorno, en base a las experiencias aquí mostradas. De tal forma que el lector pueda realizar un análisis de su proyecto profesional para poder encontrar los resultados positivos, que todos buscamos. Lo aquí mencionado no significa que sea la regla, pero si te brindara un referente para saber qué hacer o que tuviste que hacer para encontrar un desarrollo laboral.

El mundo de las empresas tiene elementos tácticos y específicos para su desarrollo que es necesario, fuera de nuestras materias académicas, tener un enfoque hacia esos elementos que nos permita conocer nuestro entorno y desarrollar nuestro perfil de formación.

El fundamento de todo esto, es la aportación de resultados, en un mundo muy competitivo, con los recursos suficientes para obtener dichos resultados.

Muchas compañías han comenzado a introducir políticas de contratación con perfiles más estrictos para ingreso de nuevos de empleados tales como: No a escuelas públicas, No a promedios menores de 8, No a mayores de 35 años, No a personas con domicilio lejano al centro de trabajo, No a empleados que vienen del Gobierno, etc., pensando en estrategias para su competitividad global. ¿Por qué?, porque en el mundo de los negocios actual, solo aquellas empresas que estén comprometidas a innovar, disciplinarse, generar un marco de prácticas empresariales, etc., son las que podrán mantenerse vivas en el mercado actual.

Lo mismo tiene que suceder para todo aquel profesional que quiera progresar y triunfar en un mundo tan global y a la vez tan excluyente, tendrá que ofrecer su profesión como un proveedor de servicios y esos servicios tendrán que estar respaldados por una serie de valores, aptitudes, actitudes y sobre todo ofrecer un valor agregado que le permita a la empresa poder confiar en él; como son innovación, disciplina, compromiso, etc.

Por eso es importante generar desde el colegio o universidad, un modelo de profesional, que fuera de especializar al alumno en alguna materia, lo pueda formar e instruir con una visión más apegada a la realidad. De tal forma que el recién egresado pueda tener, fuera de una profesión, herramientas de peso para buscar trabajo ó para convertirse en un empresario, cualquiera que sea el caso. Tener una formación psicológica que les permita tener tolerancia a la frustración, actitud positiva, adaptación al cambio, aptitudes de comunicación, mejora continua, etc., cosas que en ocasiones no se imparten en el salón de clases.

También los educandos deben tomar conciencia ya que no podemos dejarle todo a nuestra escuela, es importante que el alumno sepa el valor de su educación y se mentalice en aprovechar su tiempo y enfocar mejor su esfuerzo.

Ya lo mencionaba Carlos Kasuga, director general de Yakult México en su seminario internacional, *“en México se necesitan jóvenes que luchen por ser empresarios y no jóvenes que estudien para buscar empleo”*.

Por otro lado para toda aquella persona que ya está ejerciendo, su misión consiste en detectar el potencial de sus actitudes y aptitudes dentro de su lugar de trabajo, de elevar su conciencia, su responsabilidad y por ultimo desarrollar su confianza. Para ello se valdrá de su capacidad de conocimiento, observación, recepción y retroalimentación, es decir de la metodología que aplique para lograr sus objetivos.

Esto lo mantendrá en un óptimo grado de calidad que le permitirá mantenerse en una elite o mercado laboral vigente, el cual ante la globalización, requerirá de estándares de eficiencia que el egresado debe mantener en sus funciones, por eso necesita continuar actualizándose con cursos, seminarios, diplomados, siendo autodidacta y asimilar toda la experiencia posible para no tender al fracaso de su profesión.

Actualmente algunas de las profesiones más vigentes y con mayor proyección son aquellas que están enfocadas a los sistemas informáticos, llámese como se llame la profesión, pues éstas son necesarias para el buen funcionamiento de los equipos que procesan la información de escuelas, empresas, hospitales, instituciones, bancos, etc., y a su vez de mantener en un estado de operación todo aquel software o sistema que permite arrojar información confiable para la toma de decisiones.

La Ing. en computación de la UNAM, ha sido el pilar de mi desarrollo profesional, el cual se ha visto en altas y bajas, pero siempre lleno de experiencias que me han llevado a una formación integral. La cual no hubiese podido ser, sin haber entendido el porqué lleve cálculo diferencial, métodos numéricos, memorias y dispositivos periféricos o alguna otra materia del programa académico.

Materias que propiciaron en el desarrollo analítico, visionario, metodológico, etc., para resolver cada uno de los problemas que se presentaban en el que hacer laboral y también de mi vida personal.

Por eso a través del siguiente documento formado por 5 capítulos, se explicara la evolución de este desarrollo integral:

El primero, Soy egresado y ahora que, donde comento los inicios de la experiencia laboral adquirida en empresas como “Instituto Mexicano del Petrolé” y “Autobuses y Minibuses Alfa” donde el cumulo de conocimiento se volvió en algo tangible y practico; y se quiera o no creer, la empresa es otra escuela donde las clases se dan en un ambiente no tan ajeno a una aula, donde en ocasiones te pagan por aprender, aunque sea una paga significativa. Pero por esa paga se adquieren compromisos y responsabilidades que a fin de cuentas, influye en tu formación.

Para el segundo capítulo, la ingeniería en computación un mundo a tus pies, se hace mención a los avances de conocimiento y experiencia adquiridos a lo largo de los años. Aunado a que con una edad de 28 años, las puertas de las empresas se abren buscando profesionales que automaticen sus procesos, innoven su tecnología ó que permitan el flujo constante de información sin que sus operaciones se vean interrumpidas.

Tal fue el caso de empresas como “Liconsa” y The Learning Journey México” en donde desarrolle la plenitud de conocimientos tecnológicos para el avance uniforme que las instituciones señalaban.

Como comentario al calce diré que las empresas con programas de trabajo continuo, costean capacitación para sus empleados cuando estos muestran capacidad para su labor pues serán tomados en cuenta para un proyecto especial o simplemente se sugieren cursos para mejoras en los servicios. Pero cuidado, así como las empresas dan, tienen la capacidad de exigir y unas cuando no encuentran resultados te liquidan y te cobran lo invertido.

En esta etapa es necesario que el profesional que está ejerciendo, se genere objetivos en referencia a su desarrollo, para que pueda saber hacia a donde se dirige, que se permita el mayor cumulo de aprendizaje y que aplique siempre la filosofía de servicio.

Como en todos los lugares hay metas, logros y fracasos, pero hay que tomarlos con la filosofía respectiva, a fin de que cada uno forme parte de tu evolución, es decir, todos juntos irán abriendo la visión y el panorama estratégico de desarrollo profesional para seguir creciendo.

En el tercer capítulo se explicara que la toma de decisiones es personal y también que aunado a muchos factores como la edad, crisis económicas en el país, convenios estratégicos entre empresas, venta o quiebra de empresas, etc., llegas a verte afectado directa o indirectamente, lo cual genera cambios de planes de forma inmediata y deberás realizar acciones necesarias que te mantengan vigente en el mercado, ya sea como empleado o como empresario.

Que toda la experiencia generada en una trayectoria laboral, es momento de hacerla valer, que aquella capacitación que incremento la visión de tu entorno te dará los dividendos ya sea en alguna empresa o buscando tu independencia económica. Si tu rama de trabajo, es de las más solicitadas o tu edad está fuera del margen de las políticas de muchas de las empresas, es ahora cuando tienes que echar mano de tu formación profesional.

3 de enero de 2011

La experiencia obtenida en el desarrollo logístico de sistemas informáticos (diagramas de flujo, programación de tiempos, asignación de tareas, etc.), conocimiento de las aéreas operativas y administrativas, manejo de personal y sobre todo cultura organizacional. Abrió la posibilidad de un campo de acción diferente de desarrollo en empresas como “Dipex”, “MWB Building” y “Grupo San-Son”, en las cuales mis funciones no eran encaminadas a la informática si no al manejo de operaciones logísticas dentro de centros de distribución, almacenes y transporte.

Actualmente mi campo de trabajo es nuevamente la informática y la experiencia laboral, es mayor aun.

En el capítulo IV, se ofrecen algunas formas de trabajo que permitirán la toma de decisiones para la planeación de múltiples acciones, que permitirán desarrollar plenamente las tareas. De tips para pensar rápido frente a situaciones que se tienen que resolver inmediatamente o mecanismos de trabajo que se tienen que adaptar para poder buscar una forma de desarrollo personal dentro del ambiente laboral.

De cualquier forma, cada quien se forja su propio destino y cada quien en corto o largo plazo encontrara su forma de desarrollo, sin embargo se puede tomar de lo escrito lo mejor, para generar un análisis, ponerlo en práctica, buscar un buen nivel económico y todas aquellas cosas que vienen inherentes al amor a tu licenciatura.

# Capítulo I

## Soy egresado y ahora que

Actualmente todo estudiante debe verse comprometido a realizar prácticas profesionales desde los 2 últimos años del término de su profesión, es mi recomendación. Esto permitirá al estudiante encontrarse con la base experimental de sus materias, porque la ingeniería en computación no es solo sacarle provecho al equipo que tenemos en frente, abrir un café internet y vivir de este o convertirse en un súper usuario que quita programas o los instala nuevamente. El ingeniero en computación es aquel profesional que ante cualquier problema sabe dar una solución basándose en el análisis y usando las herramientas a su alcance. Por eso la recomendación es que el estudiante entre en este mundo laboral que le permitirá expandir su visión y generar experiencia, mucho antes de terminar su profesión.



**Empresa: Instituto Mexicano del Petróleo (IMP)**

**Subdirección de Refinería**

**Departamento: Recursos Humanos y Servicios Administrativos (DICOTA)**

**Inicio 1988 a 1989**

**Puesto: Becario**

Los inicios comenzaron en el “Instituto Mexicano del Petróleo” como becario, ya que uno de los compañeros de semestres más avanzados realizó su servicio social y la institución en ese momento tenía una vacante, por lo que ingresé con un salario mensual de \$27.00 pesos, como ayuda de pasajes.

Así fue como empezó la primera posibilidad de crear experiencia dentro del ambiente laboral.

### Principales funciones:

1. Conocimiento y aprendizaje del entorno laboral
2. Ayudante del responsable del área de informática en múltiples actividades:
  - A) Revisión de equipo en línea
  - B) Capacitación
  - C) Desarrollo de sistemas
  - D) Limpieza de computadoras, impresoras y equipo periférico
  - E) Mantenimiento
  - F) Captura de información
  - G) Archivo
3. Auxiliar en actividades administrativas

Como parte de las actividades paralelas a las arriba mencionadas estaban:

1. Limpieza del escritorio y del lugar de trabajo
2. Encargado de traer tortas y gorditas para los empleados que no pueden salir.
3. Comprador de pasteles para los festejados del mes.
4. Ir detrás del responsable para la atención de usuarios y aprender de los mecanismos de trabajo.

### **Aprendizaje y Logros**

Durante los primeros meses, si eres lo bastante analista, vas observando la metodología de trabajo y te vas empapando del ambiente laboral. Toda política empresarial te enseña a que debes ser puntual con la asistencia a tu trabajo, responsable ya que debes cumplir con los compromisos por los cuales te dieron la oportunidad de aprender y metódico porque todo tiene un sentido y una base estructural, no puedes hacer lo que te venga en gana.

El grueso de las personas que realizaban actividades auxiliares eran becarios (estudiantes que desarrollan labores de apoyo y de aprendizaje, por una cantidad de dinero representativa) los cuales dependiendo del tiempo de antigüedad eran considerados becarios "A", "B" y "C". Por supuesto el becario "C" era el de mayor experiencia y cualquiera podía tener la posibilidad de ser contratado en base a sus meritos.

Una de las labores importantes del becario es la de ser autodidacta en el conocimiento de muchas cosas y una de ellas es el conocer el software que los empleados usan, tales como procesadores de texto, hojas de cálculo y alguno que otro paquete necesario para el desarrollo de las actividades del departamento, a fin de tener un área de soporte técnico eficiente. Nunca sabes cuándo vas a entrar en acción y el personal te identifica cuando resuelves de manera eficiente sus problemas ya que ellos no son especialistas en computación o informática, pero sí de encontrar a alguien confiable a quien acudir.

Dentro de las actividades de soporte técnico estaban también las de revisar los equipos físicamente cuando el equipo de dañaba, en su disco duro, en su unidad de diskette, en alguna tarjeta (video, memoria), o en el mejor de los casos simplemente limpieza para mantenimiento preventivo; se destapaba el equipo y se procedía a la tarea en turno, cambio físico de una refacción dañada o sopleteado de los circuitos integrados.

Nombres como Chi-Writer, Works, PcTools, Lotus, sistema operativo DOS, etc., eran los nombres que en ese tiempo, permitían la automatización y agilización de actividades.

Un manejador de base de datos usado para el desarrollo de sistemas muy novedoso en ese tiempo fue el dbase III Plus, que era una herramienta muy poderosa ya que a través de un lenguaje de programación amigable como lo era SQL, se desarrollaban procedimientos que permitían controlar

grandes paquetes de información. La estructura de una base de datos era la misma que actualmente se usa para generar una tabla para cualquier herramienta de programación.

Había mucha actividad de informática en el área, mantenimiento, capacitación pero en el desarrollo de software no había un maestro de cabecera que tuviera tiempo para enseñarte a programar, la única forma de aprender (y estaba permitido), era sentarse atrás del programador y sin preguntar, ver cómo, cuándo y para que lo hacía. Cuando el programador era llamado ó salía a una diligencia se podía terminar el proceso que estaba elaborando, de la misma forma se realizaba la creación de bases de datos.

El primer sistema desarrollado, fue para el director del área ya que necesitaba un controlar los pagos y gastos de sus tarjetas de crédito. Fue desarrollado en dbase III plus con una tabla maestra y varias relacionales que permitían un rápido flujo de información.

De ahí en adelante comenzamos a realizar procedimientos para desarrollos en conjunto para integrar sistemas de flujo de información administrativo.

Esa fue la experiencia como becario durante casi año y medio, y 4 horas diarias asistiendo en las mañanas al IMP y por las tardes a la universidad.



**Empresa: Instituto Mexicano del Petróleo (IMP)**

**Subdirección de Servicios Técnicos**

**Departamento: Desarrollos de Sistemas**

**Inicio 1989 a 1992**

**Puesto: Programador Analista**

La institución, tiempo después da la oportunidad de laborar con una plaza fija en el área de servicios técnicos como programador, ahí realizo tareas más enfocadas a estrictas responsabilidades, con un salario, prestaciones y funciones mas objetivas.

Uno de los problemas importantes del área era la gran demanda de modificaciones a los sistemas que se generaban, en donde todo programador pone a prueba su habilidad, para solventar el análisis y desarrollo de sistemas.

#### **Principales funciones:**

1. Desarrollo y mantenimiento de sistemas para el departamento de facturación y control de gastos (cuentas por pagar).
2. Mantenimiento de sistemas administrativos de diferentes aéreas.

## Aprendizaje y Logros

A pesar que las actividades eran menos, las acciones y responsabilidades fueron mayores, pues el desarrollo de sistemas y las modificaciones diarias, así lo exigían. Aquí se desarrollaba en dos lenguajes:

El primero era en "Cobol", y su programación era generada dentro de un gran computador UNIVAC 1100 de Unisys (Figura 1).

La programación en este lenguaje estaba seccionada en cuatro partes a través de las cuales hacías desde la declaración de datos hasta el tipo de reporte como requerías la información.

Anteriormente no había redes informáticas para PC, había sistemas de redes llamados mainframes, que eran grupos de terminales robustas conectadas a través de cables en una topología estrella (Figura 2), a un computador central, que en ocasiones sus cables tenían hasta cinco centímetros de diámetro. La información no era recibida de forma inmediata si no que a través de un pool de datos se recibía un lote y así hasta que el pool terminara de recibir la instrucción completa la computadora empezaba a procesar la información.



Figura 1

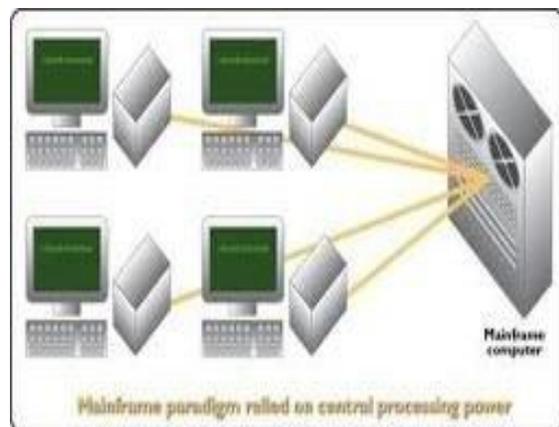


Figura 2

El centro de computo (centro operativo) (Figura 3) donde se encontraba el computador, lectoras de cinta (Figura 4) e impresoras (Figura 5) era de aproximadamente 120 mts<sup>2</sup>, con un piso falso donde se ocultaban los cables de conexión.



Figura 3



Figura 4



Figura 5

3 de enero de 2011

La información estaba respaldada en discos ó carretes de gran tamaño, que a través de una instrucción en la terminal, le decías al administrador que necesitabas la cinta "X" para poder procesar la información que en ella se encontraba.

En este equipo tan grande estaban conectados decenas de usuarios por lo que el trabajo de los operadores (7 como mínimo) era exhaustivo a todas horas ya que había personal que trabajaba guardias nocturnas, para supervisar que el equipo no colapsara ó para atender alguna demanda de algún usuario trasnochador.

Para llevar una buena coordinación de las tareas realizadas, se deben crear metodologías de trabajo, pues las modificaciones eran muchas y los programas o procesos eran más, por eso para poder llevar un control se le recomendaba al programador analista:

1. Lleve un registro o bitácora de las modificaciones realizadas.
2. Documente sus líneas de programación a fin de señalar procesos.
3. Tenga una buena comunicación con el usuario final, ya que este es quien usara el sistema y quien dará el visto bueno del término del programa.
4. Toda modificación o desarrollo debe estar sustentada bajo un documento oficial firmado por un superior. En ocasiones el usuario se deslinda de responsabilidades que contrajo al solicitar algún cambio.

Ya para ese tiempo había un lenguaje de programación desarrollado para trabajar en PC y bajo una plataforma DOS, era un lenguaje más estructurado que estaba innovando el mercado de los desarrollos informáticos, SUMMER 87 algo muy parecido a Dbase III plus pero ahora con librerías incluidas, manejador de base de datos más robusto y con la peculiaridad de generar archivos ejecutables y seguir siendo amigable para todos.

El sistema a desarrollar con este lenguaje de programación era para el área de capacitación, requerían controlar los cursos, expositores, alumnos, sala de capacitación, horarios y fechas, que se impartían. Los sistemas para PC eran pocos pero este fue uno de los pioneros en esta institución con esta plataforma de desarrollo, pues permitió que el área lo usara constantemente dejando a un lado fortran o lenguaje C como herramientas de desarrollo.

Al igual que como becario, había que aprender de los mas diestros en programación a fin de generar un acervo que te permitiera tener un conocimiento amplio, para estar dentro de las grandes ligas como programador.

El soporte técnico también era una tarea que se tenía que llevar a cabo, no tan constante como la programación, pero si necesaria. El tipo de auxilio a los usuarios era en ocasiones justificable y en otras no, tales tareas de soporte eran:

1. Ajustar su terminal para observar la información completa.
2. Reimprimir alguna factura perdida.
3. Formateo de diskettes.
4. Modificar los programas para consultas con nuevos datos.
5. Dar de baja usuarios del sistema.
6. Capacitación al personal de nuevo ingreso.
7. Cambios en el manejo de información para cumplir con aspectos fiscales.
8. Recuperar algún disco insertado en alguna ranura errónea de la computadora.
9. Desarrollo de nuevos programas por cambios en la estructura de las facturas o por nuevas facturas.
10. Búsqueda de información histórica.
11. Modificar programas para impresiones desajustadas.
12. Mejora continua en la calidad de los procesos.
13. Adecuaciones a los sistemas por cambios en las actualizaciones del sistema operativo.
14. Revisar los procedimientos de los usuarios para el desarrollo de sus procesos.
15. Supervisar el traslado de equipos por acondicionamiento del lugar de trabajo del usuario.

Todos los días había operación en el área de informática y había que resolver cosas sencillas hasta grandes tareas, sin embargo lo que te va motivando es el gusto por tu trabajo y gusto por el área en la que te desenvuelves; conoces gente, haces amigos que a la postre esos vínculos generan dividendos cuando los necesitas.

El cambiar de trabajo para poder conseguir un mejor salario, se hacía común entre los compañeros y sintiéndote con la confianza de tener los conocimientos y la experiencia, te aventuras a cambiar de empleo y con su servidor no fue la excepción.

## Minibuses Alfa s a c v

**Empresa: Autobuses y Minibuses Alfa**  
**Empresa privada dedicada a la producción de autobuses y microbuses**  
**Departamento: Gerencia de Informática**  
**Inicio 1992 a 1994**  
**Puesto: Coordinar de sistemas**

La empresa requería de una base tecnología y la gerencia, de nueva creación comenzó por generar un sistema institucional para controlar las operaciones en cada uno de sus departamentos, almacén, ventas, compras, contabilidad, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, jurídico, etc. Por lo que generar un ERP (Enhanced Resourcing Planning) hecho a la medida no era una tarea fácil.

Soporte técnico y mantenimiento de los equipos de la empresa, era una parte a solventar paralelamente.

### Principales funciones:

1. Coordinar el desarrollo de sistemas para la integración de programas y procedimientos que derivarían en un sistema integral.
2. Analista de información para la generación de algoritmos y diagramas de flujo que nos permitían documentar nuestros desarrollos.
3. Soporte técnico.

### Aprendizaje y Logros

Uno de los grandes retos en esta empresa era poner en marcha el sistema integral desarrollado en Clipper y el coordinador de sistemas, se encargo de:

1. Recabar la información.
2. Análisis de la misma.
3. Recomendar flujos administrativos de información.
4. Realizar documentación de programas.
5. Desarrollo de sistemas y sobre todo levantar, en conjunto, una red de PC's con un sistema operativo DOS, un servidor con una Red Novell y sistema operativo Netware.

El desarrollo del sistema estaba dividido entre varios coordinadores:



La labor de los coordinadores del proyecto fue gratificante, su trabajo en equipo y su planeación en la investigación, tuvo una base sustentable para el desarrollo de un buen sistema. Del aprendizaje podemos decir que fue una gran capacitación, ya que un sistema ERP es la columna vertebral de una empresa, en la automatización y control de sus operaciones.

El desarrollo informático fue en realidad bueno, en la universidad hablas de aspectos teóricos como memorias, topología de redes, microprocesadores, administración de centros de cómputo pero en la práctica, fue entender a viva voz los conceptos que en el aula se comentaban.

Dentro de planeación estaba llevar en paralelo, el tendido de cable, inserción de tarjetas de red, configuración de equipo, pruebas con software para la conexión y envío de información de las sucursales hacia el corporativo. Se generaron redes locales en cada sucursal y cada servidor se le conecto una línea telefónica dedicada para el constante monitoreo del sistema y de la información que se manejaba.

El proyecto se prolongo algunos meses, ya que la parte de programación no terminaba y se complicaba en los desarrollos de contabilidad y producción. Los conceptos de algunos departamentos eran sofisticados y la integración del sistema se alargaba hasta no dejar plasmado el concepto que quería el departamento en cuestión.

Posterior a esto comenzó la etapa de testing, los usuarios probaban el sistema y la gerencia de informática continuaba en paralelo las modificaciones y liberación del mismo. También se seguía

dando el servicio y soporte a los demás usuarios que continuaban la operación diaria, con las herramientas que se tenían en la empresa.

La liberación del sistema se llevo su tiempo, la parte técnica que era la instalación de redes locales, la transmisión de información a través de líneas telefónicas, cumplían su cometido por lo que el sistema debería correr solo. Ahora, había que administrar las bases de datos, permitir que el flujo de información sea el bueno y que los usuarios tuvieran el soporte requerido para que pudieran trabajar sin contratiempos de cualquier índole.

Al ver el potencial del sistema desarrollado la Dirección General solicito automatizar muchos otros procesos entre otros el Departamento Jurídico requería controlar gran parte de su trabajo de demandas y embargos, por lo que se desarrollo un sistema informático que permitiera saber el estado legal en que se encontraba algún caso en los juzgados o de la resolución de estos mismos para la toma de acciones por parte de los ejecutivos de la empresa.

Este desarrollo informático no se involucro dentro del sistema institucional, debido a que dentro de un ERP no se contemplan estas tareas, se contemplan solo aquellas que permitan el control administrativo de la operación diaria. Los casos judiciales son consecuencia de la ruptura realizada legalmente de un convenio por dos o más personas.

El sistema se desarrollo al amparo del área jurídica de la empresa (Figura 6).

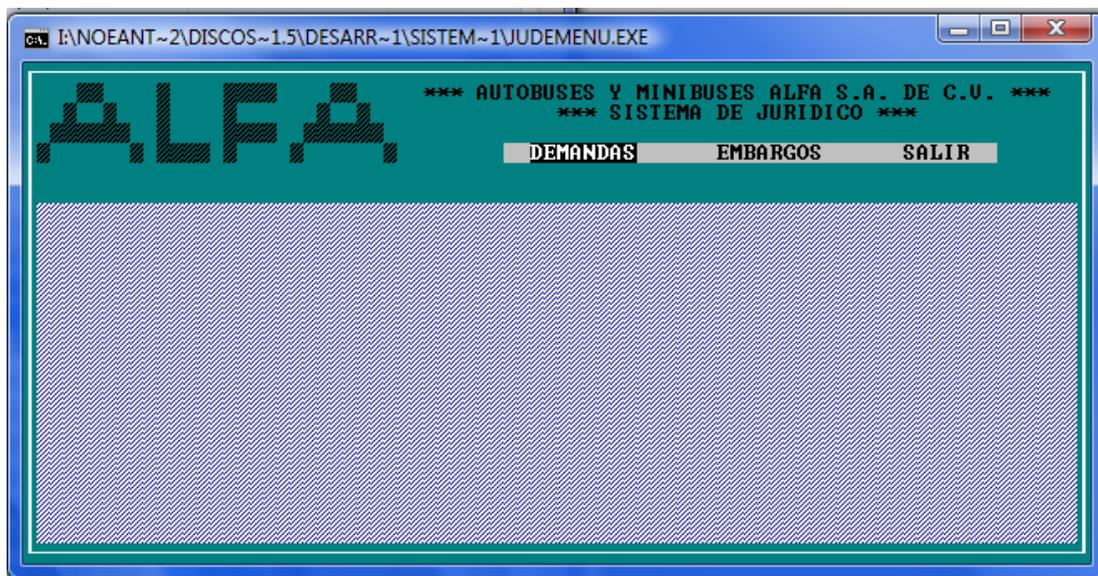


Figura 6

3 de enero de 2011

En el disco anexo se encuentra subdirectorío llamado “Sistema de Jurídico” donde el archivo ejecutable es “Judemenu.exe” y a través de este, se podrá ingresar y navegar para poder ver los detalles que permitan controlar la información.

El ingeniero de sistemas no tiene un conocimiento pleno para desarrollar sistemas de determinadas aéreas por propia cuenta, lo usual es tener un conocimiento del contexto o ambiente en el que te desarrollarás, preguntando, estudiando e interactuando con el personal usuario y conocedor del tema; abasteciéndose de un cúmulo de información que te permita tener un dominio claro de las necesidades de la empresa.

La mayor satisfacción de un profesional es el crecimiento dentro de la empresa y que en su salario se vea reflejado el esfuerzo generado. También es importante saberse vender a otras empresas y aceptar propuestas cuando te realizan un ofrecimiento mucho mejor, ya que es inevitable no tomar una decisión que te permita un crecimiento general.

Para tomar una decisión de cambio debes tener en cuenta factores importantes como un desarrollo profesional en algún corto o mediano plazo, todo dependerá de tus objetivos y de la ambición personal que te motive a superarte.

Para un servidor optar por elegir un nuevo empleo fue importante, ya que se analizó el cambio y se vislumbraron nuevos planes de desarrollo y crecimiento, por lo que elegir no fue difícil.

Para conocer los detalles de la siguiente etapa, será un tema para el capítulo siguiente.

## Capítulo II

### La ingeniería en computación, un mundo a tus pies

De las etapas más prosperas de un profesional es cuando la experiencia te respalda, teniendo un amplio conocimiento de todas aquellas cosas que conforman el área donde te desarrollas, soporte técnico, paquetería, capacitación, desarrollo de programación, etc., son elementos que permitirán el ascenso rápidamente. Aunado que teniendo el conocimiento en formación empresarial, se da inicio a recibir los frutos de años de esfuerzo y trabajo.



**Empresa: LICONSA**

**Empresa paraestatal dedicada a la producción y distribución de leche a nivel nacional**

**Departamento: Coordinación Nacional de Mantenimiento**

**Inicio 1994 a 1997**

**Puesto: Jefe de Informática**

Departamento de nueva creación en la institución, con necesidades informáticas muy específicas para controlar información. No hay equipo, ni software de trabajo y las áreas tienen un desconocimiento de qué y cómo gestionar las necesidades del departamento. Sin embargo la principal razón de contratación con esta empresa fue:

1. Desarrollar un sistema informático con el que pudieran controlar los trabajos de obra civil dentro del área.
2. Controlar asimismo el mantenimiento correctivo y preventivo del equipo automático de las lecherías, que en ese tiempo se usaba para el despacho de la misma.
3. Controlar y supervisar el flujo de dinero que se erogaba para el funcionamiento de las lecherías.

#### **Principales funciones:**

1. Administración del área de informática.
2. Desarrollo de sistema para el control del mantenimiento preventivo y correctivo de las lecherías.
3. Desarrollo de sistema para el control interno de los recursos financieros, que eran autorizados a cada entidad federativa para los respectivos mantenimientos.
4. Desarrollo logístico de operación del sistema de mantenimiento, para el manejo de información a nivel nacional.
5. Capacitación al personal del área en el manejo de paquetería
6. Soporte Técnico.
7. Enlace del área con la Dirección de informática de la institución.

8. Líder de proyecto en la creación de video informativo, para la presentación del segundo sistema de mantenimiento civil a nivel nacional.
9. Apoyo técnico y administrativo en las diferentes funciones operativas de la subdirección.

### **Aprendizaje y Logros**

El sistema de mantenimiento civil, seria la columna vertebral para el crecimiento del departamento y para poder controlar una parte muy vulnerable de la institución por donde se detectaba que había fugas de dinero.

Sin embargo el primer problema a resolver, por ser el área de nueva creación, fue gestionar los recursos materiales necesarios para soportar la infraestructura informática de la nueva dirección; llámense computadoras, impresoras y software.

Se gestiono equipo y software de acuerdo a las actividades y funciones de los elementos del departamento: para secretarias, arquitectos, gente de desarrollo y diseño de planos, personal administrativo y personal de sistemas.

Las maquinas que se obtuvieron fueron con procesadores 486, sistema operativo DOS de Microsoft, Lotus, procesador de texto Works, algunas maquinas se les cargo Corel Draw y Autocad V.12.

La dirección de informática proporciono también la única herramienta con la que contaba para programación, Clipper 5, herramienta institucional y autorizada de desarrollo de software. Por lo que con el conocimiento de este lenguaje de programación, los desarrollos dentro del área se hicieron familiares.

Dentro del área de trabajo las operaciones informáticas contaban ya con un gran demanda en las actividades del personal, los servicios especializados de soporte eran continuos y había que dar fluidez a las múltiples actividades que día con día se realizaban. Ante tal situación y apegándose a la experiencia, se genero una planificación de labores, por lo que se trabajo fuerte en la administración de los recursos informáticos del área, capacitación de personal y soporte. Se realizo el tendido de una red de impresión ya que solo se contaba con una impresora laser y 10 usuarios queriendo imprimir a la vez.

Posterior a esto se comenzó con la planeación del sistema informático para controlar y supervisar a los programas sociales (nombre que se daba a cada unidad administrativa que estaba en cada estado de la república) ya que estos se encargaban de reportar sus necesidades financieras para la adquisición de servicios o de materiales, sin una supervisión clara, sin un informe especializado que pudiera darnos el estado real del inmueble para su reparación y sin conocer un avance cronológico de obra en los mantenimientos, ya fueran de tipo preventivo ó correctivo.

Esta dirección administrativa estaba enfocada subsanar esa parte, coordinar los procesos de obra civil y a los encargados de esta. Los responsables de esta nueva área (ingenieros civiles y arquitectos) ya tenían un manual de políticas de obra para las lecherías, por lo que solo habría que trabajar en el desarrollo informático de este manual.

Todo documento es perfectible de mejora y al manual de políticas había que seguir haciéndole correcciones y adecuaciones de acuerdo a las necesidades y procedimientos de la institución. Por esa razón el desarrollo informático en ocasiones era pausado y con constantes cambios ya que las modificaciones al manual en algunos apartados eran radicales.

Por otro lado, todo responsable de área debe tomar iniciativas que permitan la mejora de su departamento, ya sea automatizando operaciones internas o generando tareas informáticas que agilicen las labores de los trabajadores.

El profesional debe ser una persona propositiva y tomar decisiones que permitan el beneficio del área, por lo que se tomo la iniciativa de generar un sistema en paralelo (Figura 7) que nos permitiera llevar un control de esta información sin tener el detalle exacto de mantenimiento, pero ofreciendo los resultados esperados. Se dio forma a reportes de gasto por entidad, por lechería, se genero el avance cronológico de trabajo de cada una de ellas y se siguieron buscando resultados que dirección general solicitaba.



Figura 7

3 de enero de 2011

Para mostrar lo mencionado anteriormente, se anexa disco con el desarrollo del sistema en un subdirectorio llamado "Sistema de Mantenimiento y Recursos Liberados". El archivo ejecutable se llama "Forrmenu.exe" y la clave de acceso es "pleyztoseno" donde se podrá ingresar y navegar para poder conocer los detalles que permitían controlar los requerimientos de obra civil que realizaba el programa social.

En principios de los 90's no estaba acentuado el uso de internet por lo que el correo electrónico no era usual, pero teníamos un enlace dedicado para transmisión de datos a través de una línea telefónica, las entidades enviaban la solicitud de recursos y el concepto por el cual requerían los fondos; todo esto en archivos de tipo texto. La información era recibida y los archivos eran convertidos a DBF para poder comenzar a procesarlos con las demás tablas de la base de datos.

Fue un sistema que se convirtió en una herramienta fundamental del área, ya que permitía conocer el status de las lecherías, el gasto erogado y sobre todo reportar a dirección general el control de flujo que se tenía.

Mientras tanto el sistema original se trabaja paulatinamente, ya que este era con más detalles de obra civil y con constantes cambios en su haber.

Después de múltiples adecuaciones, se termino el sistema esperado, el cual fue del agrado general. Se realizo una presentación a dirección general, la cual inmediatamente dio instrucciones de comenzar con la instalación en las entidades federativas y comenzar con un gran plan de trabajo.

El sistema se instalo en 22 estados de la república o programas sociales, se capacito al personal usuario y se genero una logística de trabajo a fin de poder tener la información en tiempo y forma en la oficina central.

Es importante comentar que parte del plus que se debe dar a la empresa es el realizar actividades al calce de tus funciones, ya que permitirá conocer más del departamento que integras y sobretodo incrementar el conocimiento de funciones que se desarrollan dentro del área.

Tales actividades en este caso, eran que al realizar las visitas a los programas sociales para la instalación del programa, se tenía la tarea de revisar algunas lecherías para llevar mis comentarios junto con un historial fotográfico a fin de que en la oficina central pudieran conocer los problemas más comunes de los inmuebles.

Asimismo se me asigno a un curso de administración pública, a fin de poder entender los mecanismos de obra civil en materia legal, que se llevaban en el área y entender los procedimientos a seguir para la generación de licitaciones y adquisición de servicios y productos por asignación directa o por cotización de proveedores.

Posterior a la instalación se comenzó una etapa de gestión y control de información, que no era otra cosa que la coordinación de actividades para dirigir a los encargados de obra civil de los

programas sociales en la captura de información, el envío de la misma y el soporte técnico desde el corporativo.

Las operaciones corrían sin mayor problema y la Coordinación Nacional de Mantenimiento seguía ganando terreno ante la dirección general y las de área, por la eficacia que este departamento presentaba.

Las direcciones de área vieron los resultados generados por la Coordinación Nacional de Mantenimiento y empezaron a contratar a su personal de informática que les permitiera solventar sus actividades diarias sin depender de la dirección de informática. Pues el trabajo de informática no era malo, pero si ineficiente por los tiempos de respuesta que daban a cada área y por que las necesidades específicas de cada departamento no eran resueltas al 100%.

Por tal motivo la dirección de informática trato de unificar las pequeñas áreas de informática que se formaban en las direcciones de área y comenzó por enviar al personal que desarrollaba sistemas a una capacitación.

La primera fue de programación estructurada, donde se consiguió el diploma de programador con los conceptos generados en el curso.

El segundo curso fue de redes Novell con un sistema operativo NetWare, que en ese tiempo era las únicas y más conocidas para Pc.

El tercero que se realizo fue la capacitación en Visual Basic, lenguaje de programación con el que se estandarizarían los sistemas que había en la institución.

La idea de unificar una sola área de informática era ambiciosa, pero el proyecto se perfilaba a largo plazo pues había muchos programas desarrollados en Fox-Pro, Clipper, Basic que se ejecutaban sin problemas y cambiarlos de su plataforma de desarrollo, sonaba un tanto incierto.

Una de las disyuntivas que tiene trabajar para el gobierno federal, es que al término de la gestión presidencial es inevitable la salida de personal directivo y posteriormente de los mandos medios.

Por lo anterior, el Director de Área fue removido de su cargo y el nuevo, ingreso con nuevas ideas y nuevas tareas encomendadas por el Director General. La primera de ellas, reducir los costos de operación de la paraestatal y para eso se dio la orden de remover los tanques o depósitos de leche y sistemas automáticos de todas las lecherías a nivel nacional, ya que se empezaría a entregar leche en bolsas plásticas, envasadas desde la planta y distribuidas en camiones con sistemas refrigeración.

Adecuar el sistema informático a las nuevas condiciones de trabajo sería un gran problema, por lo que la nueva administración tomo la determinación de realizar un sistema nuevo, al amparo de nuevas formas y políticas de trabajo.

Así nació IRRMA (Figura 8) del cual se anexa desarrollo, estructura y ambiente de trabajo en el disco anexo.



Figura 8

En el subdirectorio llamado "Sistema IRRMA" se encontrara el archivo ejecutable "IRRMA.exe"

Para respaldar los procedimientos de reparación y/o mantenimiento civil y ajustarlos al nuevo sistema informático se desarrollo un video, asignándome el liderazgo del proyecto pues el personal nuevo desconocía cualquier tipo de procedimiento que pudiera llevar a buen término el nuevo proyecto.

Se anexa videograbación con la normatividad generada para la nueva administración.

Este sistema fue presentado en una convención nacional en Patzcuaro, Michoacán en Febrero de 1997. Del cual se informaron de forma general, los alcances del sistema y los fines para los cuales este se presentaba.

**Empresa: THE LEARNING JOURNEY SA DE CV**

**Empresa dedicada a la comercialización y distribución de productos didácticos nacionales e importados.**

**(División Independiente de Enciclopedia Británica S.A. de C.V., que en convenio con The Learning Journey International, firma en Estados Unidos de América, abrir mercado en México bajo la modalidad de multinivel.)**

**Inicio: Noviembre 1997 a Febrero 2003**

**Puesto: Gerente de Informática**



La empresa de reciente creación en México, tenía un reto muy importante, crear una base tecnológica donde poder soportar sus operaciones. Se contaba con un sistema desarrollado para este tipo de propuesta de mercado (multinivel), pero que no estaba probado y a su vez no teníamos una plataforma informática para correrlo. Era un reto grande y para crecer había que tomarlo.

#### **Principales funciones:**

1. Administrar la infraestructura de cómputo dentro de la empresa.
2. Administrador de una base de datos y sistema informático para el control de las operaciones administrativas de un sistema de ventas llamado multinivel.
3. Administración y desarrollo de sistema para la generación de facturación, movimientos de producto, inventarios y reportes gerenciales.
4. Administración y desarrollo de sitio web [www.tlj-didacticos.com.mx](http://www.tlj-didacticos.com.mx)
5. Capacitación de grupos de trabajo para el manejo de paquetería y uso de la computadora.
6. Capacitación en uso y manejo de productos multimedia que la empresa adquiría para la venta de los mismos.
7. Soporte técnico.
8. Control y planificación de los recursos informáticos, con que esta área cuenta para el desarrollo y planeación estratégica, que la empresa necesita.
9. Coordinar las funciones operativas para distribución de productos al interior de la república, controles para el almacén; donde fue importante generar políticas para la recepción y resguardo de los productos.

## Aprendizaje y Logros

Una de la principales características de la iniciativa privada es la de comenzar a trabajar de forma inmediata, ya que desde los primeros días tienes que demostrar, el porqué se te contrato.

La empresa estaba naciendo y únicamente se tenía:

1. El inmueble
2. Parte del catálogo de productos listos para comercializar
3. Un software importado especializado en multinivel, llamado SUMMIT TREK
4. Y el personal de la empresa con actitud y disposición.

Por lo que era necesario planear las tareas para establecer el tipo de recursos informáticos que se necesitaban y planificar los recursos para comenzar a laborar.

En conjunto con el Director Administrativo se determino realizar cotización de lo siguiente:

1. Equipo de cómputo con procesador Pentium 1, con tarjeta de red incluida y sistema operativo Windows 95; 10 unidades.
2. Impresora laser (lo más recomendable para una empresa).
3. Adquirir un servidor para el sistema de multinivel ya que dentro de las necesidades de instalación y funcionamiento, se requería un servidor con un sistema operativo Windows NT 4.0 y un procesador Pentium con un disco duro de 80 megas.
4. Hub de 20 puertos (Figura 8).
5. Tendido de red con cable par trenzado (Figura 10).
6. Conexión de internet

En menos de dos días se tenían bastantes proveedores que querían vender sus productos y sus servicios, se selecciono a un distribuidor de HP, el cual entrego el producto de forma inmediata. Este mismo recomendó a un proveedor para el tendido del cable, ya que era un inmueble de 3 plantas con superficies de aproximadamente 70 metros cuadrados.

Para la conexión a internet se contrato a TELMEX quien brindo el servicio DIAL UP con una conexión de 512 Kb.

Después de un fin de semana arduo tras la instalación, configuración de tarjetas de red, configuración de Windows NT y configuración de los equipos a los usuarios, se instalo el software mínimo para que los usuarios pudieran realizar su trabajo.

Cabe mencionar que la topología implementada fue tipo estrella, el ponchado del cable de red era a 4 hilos (Figura 11) lo que marcaba que el ancho de banda no era muy amplio.

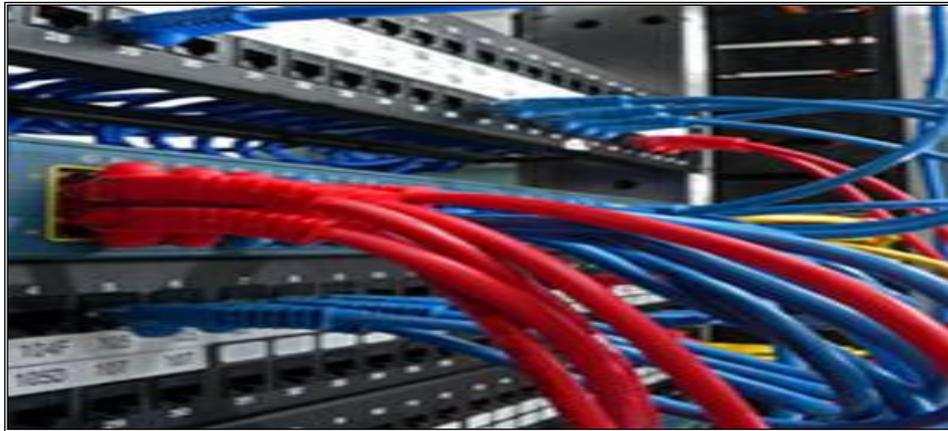


Figura 9

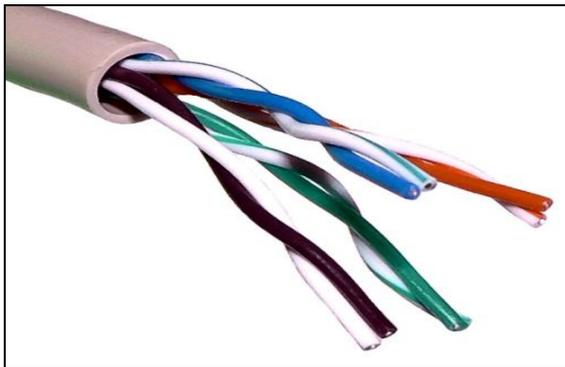


Figura 10

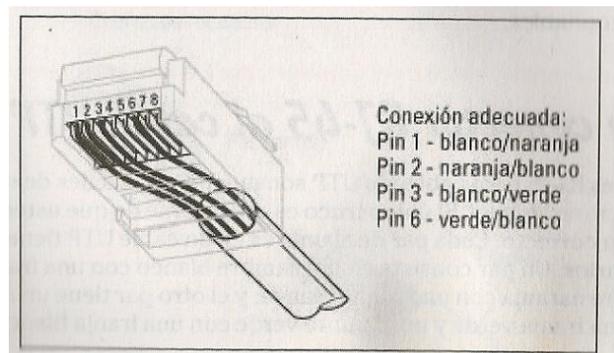


Figura 11

Tareas inmediatas:

1. La instalación del software SUMMIT TREK con una base de datos SQL.
2. Entender que era el multinivel y su modo de funcionamiento.
3. Realizar testing al sistema informático y conocer sus módulos para poder operarlo y conocer el alcance para generar las comisiones exactas en este sistema de ventas.
4. El enlace con usuarios.

Las jornadas eran pesadas con largas horas de trabajo, sin embargo el conocimiento y la experiencia fue algo maravilloso.

Uno de los muchos problemas encontrados en el SUMMIT TREK (Figura 12), fue que el sistema no tenía ningún módulo administrativo que pudiera generar facturación y notas de crédito pues el aspecto fiscal entre uno y otro país, son diferentes.

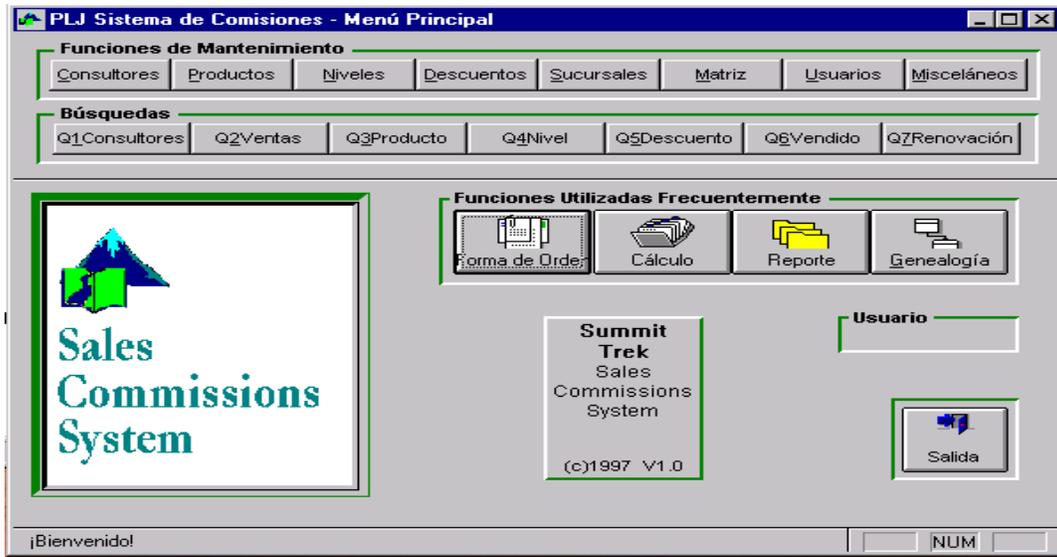


Figura 12

Ante tal situación el Director Administrativo solicita el desarrollo de un procedimiento que pudiera generar facturación y a su vez reportes que nos dieran índices del desplazamiento de producto y control de inventario en almacén.

Aquí nace el módulo de facturación para “The Learning Journey” (Figura 13) el cual funciona hasta el fin de la empresa. El cual contenía Cartera de clientes, cartera de proveedores, catálogo de productos y reportes para saber del desplazamiento de producto.



Figura 13

3 de enero de 2011

Para ver un claro ejemplo del sistema mencionado, en el disco anexo se haya el subdirectorio "Sistema TLJ" el archivo "Factmenu.exe" es el nombre de la aplicación y la contraseña es "demonstration" ahí se podrá navegar para ver los detalles del contenido del sistema.

Toda empresa paga un salario por las labores que el personal se le encomienda hacer, sin embargo el profesional debe experimentar cosas nuevas e innovadoras, que genere en los ejecutivos de la empresa, la confianza de saber que el encargado del departamento tiene el potencial para hacer crecer su departamento y la empresa.

La constancia debe ser una característica en la formación de cada profesional, ya que aunado al buen desarrollo de las múltiples actividades realizadas de manera eficiente, incrementan la confianza de los directivos y la economía personal.

Un dolor de cabeza se convirtió el sistema SUMMIT TREK, ya que tratando de simular un sistema ERP resulto que no estaba terminado y la empresa que nos lo vendió procuro que nosotros fuéramos el usuario que le hiciera el testing operacional del sistema.

Después de 6 meses, la empresa ubicada en Manila, Filipinas, envía a dos personas a revisar y realizar las modificaciones necesarias para dejar el sistema en condiciones de uso.

Sin embargo dos semanas fueron insuficientes para poder desarrollar y modificar los requerimientos de la empresa, por lo que el personal enviado regreso a su país y a través de correos electrónicos, enviaban las modificaciones, se probaban y se reportaba el funcionamiento del mismo.

Fue un largo tiempo para que el sistema avanzara, pero insuficiente para terminarlo y liberarlo.

Por otra parte, el crecimiento de la empresa era rápido y si en un principio la contabilidad y algunas operaciones administrativas se llevaban en hojas de cálculo, hoy era necesario un sistema que nos permitiera controlar todo esto de manera más eficiente.

En el mercado había paquetes informáticos probados que después de investigar y cotizar, se escogió a COI y NOI quienes nos permitirían un control eficaz en esta parte administrativa. Se propuso a su vez SAE, pero el alto precio y saber que el SUMMIT TREK se estaba acondicionando para realizar estas funciones, fue descartada la compra.

Otro punto importante era tener el suficiente producto para abastecer las necesidades del área de ventas, así como una planeación para la distribución de los productos en el interior de la republica. Por haber cursado la capacitación en manejo de almacenes y control de inventarios, me asignaron nuevas actividades que permitirían agilizar ciertos procesos que no estaban regulados:

1. Generar la logística operativa para supervisar la función de recepción de producto y resguardo del mismo.
2. Coordinar las funciones operativas para distribución de productos.
3. Desarrollar los procedimientos y políticas para el manejo del almacén.

Todo el resultado de estas actividades fueron implementados y supervisados, sin embargo la falta de producto era una constante que nuestra área administrativa en conjunto con proveedores y consejo administrativo seguían resolviendo.

Es importante señalar que para cualquier empresa que venda servicios, productos o algún intangible, por muy eficientes que sean sus departamentos, si no hay ingresos será imposible sostener una nomina, saldar gastos fijos, contar con pago a proveedores en tiempo y forma, etc.

Por lo que si tu acervo te permite realizar tareas en beneficio de tu empleo, tendrás que hacer uso de ello o en su defecto ir buscando trabajo en otro lado.

Actualmente, con el avance tecnológico las empresas tienen que trascender en el medio informativo más usual de nuestros días, Internet. Nosotros no fuimos la excepción pues los beneficios eran muchos:

1. Llegar hasta el personal de ventas que radicaba en el interior de la república, dar a conocer parte del éxito que se tenía y tener un contacto más personal con ellos.
2. La parte compradora o los clientes, tener la confianza de abrir su computadora y conocer los beneficios del producto.
3. A quien poder recurrir y ser escuchado.
4. Contactar más gente para formar parte de la plantilla de vendedores y obtener un beneficio económico por las ventas realizadas.

Sin un software de desarrollo especial y con tres diferentes paquetes llamado Publisher, Adobe Illustrator y Photoshop se desarrollaron páginas web con extensión HTML, de la siguiente forma:

1. Publisher permitía el diseño de hojas de publicidad para después convertirla en hojas web.
2. Cuando necesitaba modificar textos, posición de imágenes, enlazar paginas o direccionar las mismas, se ingresaba con un editor al archivo de desarrollo (lenguaje de programación) para realizar las modificaciones necesarias.
3. Creación de logotipos, etiquetas, imágenes con movimiento etc. Se generaron con Photoshop é Illustrator y se incrustaban en las páginas hasta obtener lo que se requería.
4. En el primer sitio web se generaron 60 páginas con información de la empresa, catálogo de productos, líderes de venta, desglose de información para nuevos emprendedores, contacto con distribuidores en la república, historia de la empresa, bajar formatos o trípticos con información, enlaces con sitios de internet de la misma empresa en Filipinas y Arizona.

Todo desarrollo web necesita un servidor donde establecerse para ser visitado por los navegadores, si no tienes la posibilidad de levantar un servidor con el perfil indicado para verse por internet, lo recomendable es contactar con algún proveedor de servicios que brinde hospedaje a tu web (web hosting).

Con poco presupuesto se contrato a un proveedor y se logro tener un espacio virtual, la personalización de cuentas de correo electrónico y la presencia en red mundial.

El sitio resulto ser un buen lugar para dar a conocer el producto, recomendar cursos, captación de nuevos clientes, información y noticias de promociones, nuevos productos, ganadores de premios y hasta de nuevos líderes formados en la empresa.

Se obtuvieron grandes logros, sin embargo había ciertas situaciones que ponían en riesgo la tranquilidad de la compañía:

1. Los productos eran de manufactura China y en ocasiones había aversión por la procedencia.
2. EL precio era algo caro, comparado contra otros del mismo tipo y vendidos en tiendas de prestigio.
3. Había devoluciones de productos electrónicos y no había refacciones ni personal de soporte técnico para la reparación de los mismos.
4. Los productos más vendidos ya se encontraban en Tépito, sucursal de la importación ilícita en México.
5. Se presentaba una pequeña crisis financiera a nivel nacional que no permitía los flujos de capital correctamente para todo el país.

La empresa sufrió grandes pérdidas y a su vez los gastos fijos eran mayores a los ingresos de capital, por lo que el consejo administrativo empezó a implementar medidas restrictivas y ofrecer la empresa a diferentes compradores.

Editorial Barga adquirió esta división y termino por cambiar de inmueble y reducir la plantilla de personal. Las muchas funciones realizadas en el área de sistemas, las retomo el nuevo corporativo y así culmino una etapa prospera y llena de logros. En donde los conocimientos adquiridos fueron enormes, base de una gran experiencia laboral que con el paso de los años se hace fundamental.

El mercado laboral en México es un poco estricto y en ocasiones excluyente, las empresas dan apoyo a una juventud por debajo de los 25 años y eso está bien, siempre y cuando sea parejo y no dejen a un lado a los egresados de universidades públicas. Es importante que los egresados de universidades públicas se preparen y se ganen un lugar comprometiéndose consigo mismos, convenciéndose de que en este país hay oportunidades pero que no llegaran en bandeja de oro.

Por otro lado, hay personal desempleado por arriba de los 35 años que sufren para colocarse, sin embargo es importante conocer uno mismo sus habilidades y virtudes, para saber venderse o en su caso para iniciar una etapa de independencia que a los 35, ya hay bastantes años de experiencia y conocimiento de algún ramo.

Por eso es importante que al llegar a esa edad, todo profesional tenga la madurez para saber actuar de forma acertada de no encontrarse imposibilitado por qué no se consigue empleo, si no saberse experimentado y lleno de conocimiento para emprender alguna empresa.

## Capítulo III

### La Madurez, pros y contras

Toda carrera profesional tiene situaciones complejas que se tienen que sortear para poder llegar a puestos gerenciales, directivos o en su caso, como dueño llevar a la consolidación de su empresa. Durante la vida laboral se tienen que reestructurar tus metas, evaluar tus objetivos constantemente y hacer uso de la experiencia obtenida para poder desarrollarte, si no es en tu área que sea en otra, pero con la convicción de hacer las cosas bien.

El buscar trabajo no es otra cosa que saber vender tu experiencia y cuando esta no es bien acogida por las empresas debes de tener la capacidad de ofrecer las habilidades aprendidas, si en tus antiguos empleos ofreciste capacitación dedicarte a la capacitación o a la docencia, si conociste el ramo de la arquitectura dedicarte al diseño o a la generación de planos, lógicamente a través de algún software, si tienes un segundo idioma dedicarte a enseñar. Pero siempre tener la versatilidad de saber qué hacer cuando las circunstancias lo ameriten.

Debido al conocimiento sobre manejo de operaciones logísticas se abrieron algunas puertas, no era mi área de desarrollo, pero si dentro de mi ámbito de experiencia.



**Empresa: Distribuidora Integral Especializada (Dipex s.a. de c.v.)**  
**Empresa dedicada al manejo de soluciones logísticas**  
**Mayo 6, 2003 – Diciembre 15, 2004**  
**Puesto: Coordinador de Operaciones**

Dipex empresa que se estaba posicionando fuertemente y que veía su cartera de clientes crecer, adquirió una nave industrial con nuevas oficinas corporativas, debido al volumen de artículos que estaba manejando, así como nuevos proyectos en puerta que estaría administrando. La necesidad de tener personal especializado en la operación y sobretodo diseñar procedimientos que permitieran el control de las actividades, fue la razón de comenzar una nueva etapa laboral.

#### **Principales funciones:**

1. Controlar, coordinar y supervisar las operaciones dentro de un centro de distribución para el manejo de los productos de la empresa Avon.
2. Supervisión de embarque, manejo de productos, rutas, etc.
3. Control de entrega y recepción de productos.

4. Generar la logística para la recolección y entrega de expedientes del infonavit en diferentes partes de la república a un centro de acopio para almacenar y administrar dicha documentación.
5. Generación de logística de embarque y desembarque, ruta de transporte y control de documentación oficializar la entrega y recepción de información y generación de bitácora.
6. Gestionar con los encargados, delegados o con responsable designado de las oficinas de Infonavit, para el manejo, traslado y maniobras de sus expedientes.
7. Contratación y capacitación de personal de apoyo en cada estado, para el archivado y maniobra de la información en operación general.
8. Coordinar servicios administrativos para cubrir las obligaciones contraídas (pago de nomina, control de viáticos, pago de honorarios a transportistas y otras acciones administrativas para control de actividades).

### **Aprendizaje y Logros**

El ingreso en esta empresa fue adentrarse muy profundo al mundo de la logística, que en realidad es apasionante cuando le vas tomando gusto, ya que en base al análisis de sistemas, ayudarse diagramas de flujo para secuencias de tareas, a la mejora de procesos y a la reingeniería de los mismos, empecé a dar propuestas administrativas para la realización de objetivos.

### **Proyecto Avon**

Las acciones inmediatas que se presentaban en este proyecto eran el coordinar las acciones de los operativos (choferes, ayudantes, supervisores y almacenistas) al recibir y transportar la mercancía al usuario final. Pues después de 8 horas de trabajo en ruta, el chofer regresaba con el 80% de la mercancía y esto para una empresa son pérdidas por que paga un salario a alguien (en este caso dos chofer y ayudante) a quien le confió la entrega y no lo hizo, tuvo un gasto de un tanque de gasolina, el desgaste de su vehículo y el cliente AVON paga solo por producto entregado.

Por otro lado para el almacén es pérdida de espacio, de mano de obra pues incrementa horas extras por el reacomodo de la mercancía devuelta, asimismo se sigue recibiendo mercancía pues el cliente, Avon, sigue enviando más mercancía para su entrega en la semana.

Había que aplicar procedimientos enfocados a dar resultados en la coordinación de operaciones y consistían en dirigir, controlar y supervisar el manejo de producto en recepción, acomodo y registró para el envío inmediato al usuario final. Asimismo supervisar la carga de producto para su distribución en la camioneta a los cuales se les asignaba una ruta de entrega, en alguna colonia o zona del distrito federal.

La supervisión de ruta era algo complicado ya que era acompañar al chofer a conocer su forma de entrega y documentar su procedimiento y habilidad en el trabajo, se ocupaba todo el día debido a los trayectos y por la cantidad de tráfico que había.

El encontrar procedimientos y cerrarle la puerta a los empleados para evitar malas acciones no fue fácil, asimismo generar políticas con las cuales los empleados se sintieran compenetrados con la empresa, fue un dilema, ya que la idea de aplicar todo esto era no perder más dinero.

Hubo una gran capacitación del personal para la nueva metodología de entrega, haciendo hincapié en la afectación de su salario por objetivos no cumplidos. Pero a su vez había comisiones por todos aquellos objetivos logrados y presionando al personal para que los cumpliera. La idea no fue tomada con buenos ojos por el personal, sin embargo se logro incrementar las entregas de la empresa en un 60%. Lo que llevo a la dirección general a despedir a todos aquellos que no daban resultados y quedarse con los que cumplían sus metas.

Posteriormente se tomo la decisión de contratar a un tercero los servicios de reparto y distribución a través de sus propias camionetas, lo que permitió a su vez bajar costos de mantenimiento de vehículos, nomina de empleados y dolores de cabeza por falta de profesionalismo en muchos de ellos.

### **Proyecto Infonavit**

Este proyecto fue adquirido por la empresa a través de ganar una licitación y consistía en la recolección de expedientes de crédito hipotecario, en cada unidad administrativa de la república mexicana. Separarlos, archivarlos, embarcarlos y transportarlos bajo una clasificación generada (pagada, no pagada, en cartera vencida, en jurídico, en embargo) a un centro de acopio en Huehuetoca, Edomex.

El proyecto se dividió en tres primeras etapas, la primera en recolectar expedientes en ciudades que ya tenían clasificada su información y que no tenían problemas para la entrega inmediata de la misma.

La segunda eran las unidades administrativas que estaban en proceso inmediato de entregar en cuanto se terminara la primera etapa.

Por último todas aquellas unidades administrativas que se quedaron rezagadas en la primera y segunda etapa.

Una tarea especial fue conocer el tipo de expediente que se transportaría, sus características físicas, la confidencialidad de la información contenida y los apoyos que se recibirían en los centros de trabajo o unidades administrativas locales para la entrega, registro y operación de la información. Con esto, se diseño la planeación estratégica para el traslado, el tipo de transporte que se ocuparía, la especificaciones del remolque, la capacitación que se daría al personal contratado, el tipo de empaque que se usaría en la transportación de los documentos, el registro del envío, el tipo de equipo que se ocuparía para la cronología fotográfica descriptiva, el acomodo, el embarque y el recorrido para la recolección de los expedientes.

Éramos tres coordinadores que nos dividimos la república mexicana, para visitar las unidades administrativas del Infonavit. Por lo que viajar, hospedarse y moverse en la entidad para realizar la operación, no fue una tarea sencilla pero tampoco desconocida.

La misión era dirigir, capacitar, coordinar y supervisar las operaciones de recolección y envío en las ciudades de México D.F., Estado de México, Xalapa, Córdoba, Orizaba, Coatzacoalcos, Chihuahua, Cd. Juárez, Monterrey, Acapulco y Oaxaca; que me habían asignado.

El coordinador ya en el área de operación, se encargaba de generar la logística de extracción de la mercancía del inmueble, liderar al personal, acomodo en zonas que no entorpeciera la vialidad peatonal o de vehículos, gestionar los horarios de trabajo, responsabilizarte que el transporte (tráiler o camión rabón) no obstruya vialidades principales ya que las maniobras de carga y descarga en ciudades grandes, están reglamentadas por horarios de trabajo y tipo de vehículo que puede ingresar.

Asimismo el contemplar acciones paralelas o de contingencia se tenían que ser consideradas ya que dentro de las vicisitudes que se presentaban fueron:

1. Que el camión no llegara a su hora o que definitivamente no llegara. (En todas la ciudades)
2. Como la mercancía ya estaba lista, a pie de camión y no llegaba el transporte había que retornarla a su lugar de origen. (Monterrey, Distrito Federal, Xalapa)
3. No encontrar personal para laborar o no querer trabajar en horas inhábiles.(En todas las ciudades)
4. Que faltara personal a trabajar. (En todas las ciudades)
5. Los espacios de trabajo tan reducidos en las áreas operativas. (Xalapa, Cd. Juárez, Acapulco)
6. Que el inmueble fuera de 3 o 5 pisos de altura y poder bajar todo un volumen grande de cajas. (Cd. Juárez, Monterrey, Chihuahua, Oaxaca, Xalapa)
7. Que el personal de oficina no te dejara trabajar porque eran áreas comunes ó de atención al cliente. (Cd. Juárez, Monterrey, Acapulco, Xalapa, Acapulco, Chihuahua)
8. Que llegara el sindicato de estibadores a querer boicotear el trabajo y quererse apropiar de este, tratando de infundirte miedo ó no dejándote trabajar. (Xalapa, Cd. Juárez, Monterrey)
9. Las maniobras de carga y descarga debería ser en horarios posteriores a las 22:00 hrs y hasta las 5:00 hrs del día siguiente.(Monterrey)
10. Que algún empleado se fracturara, torciera o simplemente se lastimara y se tuvieran que solicitar servicios médicos.

La contratación de personal para las maniobras de carga y descarga de material de trabajo que era el corrugado como del producto terminado que eran las cajas repletas con expedientes, se realizaba yendo a mercados populares y contratando macheteros o diableros, solicitando personal en la bolsa de trabajo de la entidad, asistiendo a gasolineras, cruceros y parques con concentración de personal en busca de empleo.

3 de enero de 2011

Dependiendo de la cantidad de expedientes reportados por la unidad administrativa, se contrataba al personal, por ejemplo en el Distrito Federal y Estado de México fueron 30 personas, en Monterrey fueron 10, en Xalapa, Chihuahua y Cd. Juárez fueron 8, en Coahuila, Orizaba, Córdoba, Acapulco y Oaxaca fueron 3.

En promedio sacábamos un tráiler con 150 cajas cada 2 ó 3 días, el remolque medía 54 metros de longitud por 2.40 metros de altura y frente. Cada caja iba etiquetada y flejada para su mejor operación en la maniobra.

Cada ciudad en específico tenía características de trabajo diferentes, pero en todas se consiguió el objetivo, que era el traslado completo de los expedientes, por los cuales el Infornavit había pagado.

Al continuar con la búsqueda de estabilidad de un empleo con mayores posibilidades de crecimiento, se encuentra con la realidad de un México globalizado, en donde la edad es un factor importante.

Las grandes empresas solo contratan gente recién egresada en un rango de 19 a 26 años para formarlos en el desarrollo de sus ejecutivos, que dentro de un plazo de 10 años puedan estar al mando de sus departamentos. Que conozcan la esencia de la empresa y que mantenga la hegemonía con el conocimiento pleno de los objetivos y alcances de esta.

Otras empresas de mediana altura, buscan gente en un rango de 28 a 35 años con buena experiencia y que no genere tan pronto antigüedad.

Al encontrarme en una edad de 38 años y estar dentro de estas situaciones laborales, tomo la decisión de buscar en Estados Unidos una oportunidad de crecimiento profesional asimismo practicar el idioma Inglés de forma continua y de conocer el campo de trabajo en el país del norte.

Household Durables

## MWB Building Contractors, Inc.

MWB Building Contractors, Inc. provides framing services to production homebuilders in California and Nevada markets. The company is based in Sacramento, California. MWB Building Contractors, Inc. operates as a subsidiary of Select Build Construction, Inc.

2510 Warren Drive  
Rocklin, CA 95677-2167 Phone: 916-632-2510  
United States

**Empresa: MWB Building Contractors Inc.  
Framing and Construction.**

**Empresa dedicada a la fabricación y diseño de casas y paredes para uso habitacional.**

**Enero 30, 2005 – Julio 20, 2005**

**Puesto: Customer Service  
(Coordinador de operaciones en almacén)**

Esta empresa norteamericana tenía algo muy bueno, sus políticas de operación. El trabajo diario estaba planeado del tal forma que proveedores, transportistas, clientes estaban marcados por un horario de entrega o de recibo, sin embargo el mostrar una actitud positiva y generar aportaciones que fueran un plus trajo consigo el crecimiento dentro de la empresa.

### Principales Funciones:

1. Levantamiento de pedido, atendiendo requerimientos de producto.
2. Supervisor del embarque de materiales, para traslado a lugares de desarrollo de viviendas.
3. Supervisor en la recepción de material solicitado a proveedores y conteo de producto.
4. Manejo del almacén de materiales.

### Aprendizaje y Logros

Esta empresa tenía problemas normales como los de un almacén donde la operación es constante y de las primeras actividades que realice fueron:

1. El acomodo de madera de acuerdo a su clasificación de medida y uso.
2. Realizar paquetes con la madera, agrupándola de acuerdo a su clasificación para envío a las zonas de desarrollo.

Mi ascenso dentro de la empresa fue rápido, el entender la política y procedimientos de trabajo que tenía la empresa, el saberme manejar dentro de ella, tener iniciativa y tomar decisiones generó una buena imagen de mi persona con el manager (persona responsable de las acciones que en el almacén se realizaban). Por lo que me tomó confianza para otras responsabilidades.

3 de enero de 2011

Para empezar con mis nuevas funciones, el manager se encargo de comentarme su problemática dentro del almacén de materiales (tornillos, balastos, lámparas, herramienta, guantes, cable, ménsulas, etc.), dejándome la iniciativa de realizar las mejoras y asignándome una cuadrilla de trabajadores para realizar la operación.

Con la misma cuadrilla se genero un nuevo lay-out del almacén, ya que se integraría una línea de producción para el diseño de paredes y había que darle espacio para el acomodo de su producto terminado, así como permitir el flujo de transporte para la carga del mismo.

El requerimiento de armado de paquetes de madera era constante, ya que había varias estaciones de trabajo ubicadas a lo largo del estado de California, construyendo casas para desarrollos inmobiliarios.

Me encargaba de recibir el requerimiento, que de acuerdo a una planeación, se comenzaba el armado de paquetes, se enviaban a las estaciones de trabajo, las cuales solo se encargaban de descompactar y comenzar a formar la pieza requerida; simplificando el tiempo de construcción y armado de una casa.

Cabe mencionar que con mi ascenso, los ingresos económicos también aumentaron, en el primer mes se otorgo el primero y el segundo incremento fue a los dos meses posteriores.

Al término legal de mi estancia en Estados Unidos, que fue de 6 meses, y de haber conseguido desde el primer día generar comunicación en el idioma Ingles, regrese a mi país satisfecho con lo logrado y con la posibilidad de encontrar trabajo nuevamente con un contrato de tiempo completo y con un grupo de prestaciones extras.



**Empresa: Grupo San-Son.**

**Empresa metalmecánica, dedicada a la fabricación de muebles de acero inoxidable y a la comercialización de equipos para cocinas industriales.**

**Octubre 13, 2005 – Febrero 28, 2010**

**Puesto: Gerente de Almacén**

Una empresa con un crecimiento potencial que requería de forma inmediata planear, organizar y controlar sus operaciones. Ya que el problema radicaba en dar rapidez a la solicitud de producto, manejo y consulta de inventarios de almacén, para finalmente pasar a un proceso de compra y poder entregar en tiempos accesibles. El hacer este proceso no era sencillo ya que primeramente era generar políticas y procedimientos para cada departamento y posteriormente encontrar aquellas partes donde las funciones de un departamento y otro se crucen, para poder encontrar relación cliente-proveedor y plantear acciones que unifiquen tareas, para el pleno desarrollo de la empresa.

#### **Principales funciones:**

- 1) Administrar, controlar y distribuir los productos resguardados en el inmueble.
- 2) Planificar, coordinar y supervisar todos los movimientos operativos que dentro y fuera del almacén se realizan.
- 3) Mantener el almacén en un estado óptimo de servicio que permita la eficiencia para la maniobra de productos. Carga, descarga, acomodo y resguardo.
- 4) Adquisición de productos en cantidades programadas que permita la operación continua y el abastecimiento de la empresa.
- 5) Planeación de las compras en base al cálculo de máximos y mínimos, que permitiera mantener existencias suficientes evitando un sobre inventario o el desabasto.
- 6) Verificar la solicitud de pedidos que genera el departamento de ventas, para surtimiento de los mismos o para dar visto bueno en la solicitud de compra.
- 7) Verificar el tránsito de productos con diferentes proveedores para el surtimiento de órdenes de compra y cumplir con las solicitudes de clientes.
- 8) Funcionar como representante de la empresa ante proveedores, clientes y diferentes formas de negocio (Exposiciones, franquicias y aperturas de nuevas tiendas).

#### **Aprendizaje y Logros**

La empresa presentaba deficiencias en muchos de sus departamentos, que no habían sido posibles mejorar debido a la falta de personal especializado para poder dirigir esas aéreas. La razón era que en los últimos años, el crecimiento había sido bastante bueno, de una manufacturera sencilla a una mediana empresa.

Para poder encontrar un mecanismo práctico, se desarrollo un estudio a las aéreas que intervenían en el proceso administrativo y enfocar un esfuerzo al mejoramiento de esta. Por tal motivo se realizo el “Estudio al área de Servicio al Cliente” quien era la que recibía el contacto con vendedores y clientes externos, además era quien daba el primer input en este sistema administrativo.

Se anexa estudio realizado al área en cuestión para su conocimiento y complemento de este informe. El Subdirectorío se llama “Grupo San-Son” y el archivo “Estudio al área de Servicio al Cliente”. (Anexo 1)

Para inicios del 2006 la empresa determina dar un giro y hacer a un lado al personal que laboraba en almacén, que era un departamento que mostraba carencias en la administración de los activos ahí resguardados. Por lo que se me asigna la tarea de hacer un departamento de calidad que controle el producto terminado tanto asignado, en existencia y en distribución.

Después de cuatro meses de trabajo administrativo y operativo, generando manuales, capacitando personal, coordinado políticas de trabajo con las aéreas involucradas en la operación, se presento un manual de procedimientos del almacén. Documento a través del cual se generaba la forma específica de trabajo del área y de cada uno de los integrantes que la formaban.

Se anexa manual de políticas y procedimientos para su conocimiento y complemento de este informe (Anexo 2), asimismo en disco anexo se encuentra en el directorio “Grupo San-Son/Anexo 2” la presentación generada en power point, para conocimiento del trabajo realizado en almacén.

Una de las áreas importantes por su interacción con el almacén, es la gerencia de compras ya que es un área que tiene que informar acerca de los próximos arribos y de quien serán los equipos en tránsito, si son para stock, pertenecen algún proyecto o son para un cliente en especial que lo solicito.

Almacén tendrá que planificar sus tareas de tal forma que tenga su relación de equipos en tránsito, tanto en cantidad y volumen, de tal forma que su lay-out siempre tenga el espacio disponible para recibir los productos.

Ante tal situación dirección general me incorporo al área de compras coordinando tareas en la solicitud de producto, revisión de existencias y asignación de las mismas. Para tal efecto se genero una normatividad que permitiera controlar funciones de los integrantes del área y los procedimientos para la solicitud y asignación de producto.

Se anexa manual de políticas y procedimientos para su conocimiento y complemento de este informe (Anexo 3)

Asimismo en disco anexo se encuentra en el directorio “Grupo San-Son/Anexo 3” la presentación generada en power point, para conocimiento del trabajo realizado en gerencia de compras a dirección general.

La empresa proseguía con su desarrollo y para diversificar el mercado se generó una nueva división de acuerdo a los proyectos de crecimiento, la nueva división se llamaba "Coffee Depot" la cual tenía como fin ofrecer servicios de muebles para equipamiento, equipo y producto (insumo) a emprendedores dentro del área del café.

La venta de mobiliario variaba desde un módulo de trabajo (barra de café), alacenas, mostrador de producto hasta dispensadores de café, charolas para propina, etc. En referencia al equipo podía ser desde una gran cafetera para el despacho de 300 tazas de café por hora, licuadoras de 12 litros con un motor de 1 caballo de fuerza, hasta cafeteras de café americano para 12 tazas.

El insumo fue una parte fundamental en el desarrollo de esta área ya que el café, polvo para preparar bebidas frías o calientes, te, jarabe de sabores para endulzar bebidas, etc. Se convirtió en parte fundamental de la venta, pues por la gran gama que se tenía muchos empresarios en este giro se acercaban a la empresa para adquirir nuestros productos.

Para hacer crecer la empresa se comenzó con un sistema de franquicias y para operar esta parte, la empresa me asignó el cargo de dirigir, controlar y coordinar todo lo relacionado a desarrollo de puntos de venta, compras, almacenaje y distribución de producto de esta nueva división. Sin embargo a los pocos días llegó el ofrecimiento de cambiar de giro y volver a retomar las actividades propias de mi área, salario el mismo, pero con la proyección de que la nueva empresa tiene operaciones en toda la república y sus funciones son más encaminadas a la especialidad de comercio exterior.



**Empresa:**

**Sistema de Administración Tributaria (SAT)**

**Adscripción:**

**Administración General de Aduanas.**

**Departamento:**

**Administración Central de Investigación Aduanera.**

**Organismo encargado de regular las operaciones que se realizan en las aduanas de México, efectuadas en el cruce de mercancía y/o de personas. Procurando que se realicen dentro de la norma oficial establecida.**

**Marzo 1, 2010 – Actualmente**

**Puesto: Analista de información**

La incorporación a esta empresa es seguir permitiendo la continuidad de las operaciones informáticas que dentro del área se desarrollan. Gran parte de estas actividades corresponde a la administración de los sistemas informáticos con los que el área cuenta y al soporte técnico que se brinda a los usuarios. Las acciones son continuas ya que hay 120 usuarios con necesidades distintas cada día.

**Principales Funciones:**

- 1) Mantener en un estado óptimo de operación la infraestructura informática con la que cuenta el área.
- 2) Explotación de la información contenida en las diferentes Bases de Datos, para la realización de plataformas de investigación de contribuyentes o a los proveedores de los mismos.
- 3) Generación de reportes con la extracción de datos, para la toma de decisiones a nivel central.
- 4) Instalación y actualización de utilidades de software.
- 5) Gestionar accesos a los diferentes sistemas informáticos y mantener las restricciones y excepciones establecidas por el área de seguridad informática.
- 6) Analizar la solicitud de información para solventar un problema y solucionarlo mediante un sistema informático.

**Aprendizaje y Logros**

El área desarrolla investigaciones que permitan la observación continua de los contribuyentes, para evitar que omitan el pago de impuestos por importación o exportación de mercancía de acuerdo a una fracción arancelaria declarada por el producto en cruce de frontera.

Asimismo se realizan investigaciones que son del ámbito federal en delitos como narcotráfico, importación indebida de mercancía, cruce de dinero, etc., todo concerniente al comercio exterior.

Para tal situación los investigadores requieren de ciertos datos que los conduzcan a determinar si el contribuyente o el agente aduanal, hicieron sus operaciones de importación o exportación de forma correcta. Para eso se valen del trabajo que realiza el analista de información, que a través de herramientas de trabajo como una interfaz inteligente de negocios llamada Cognos (Figura 14), se genera un sistema de informes ligados para explorar los datos y para trasladarse desde el resumen al detalle para determinar el procedimiento a seguir por parte de SAT.



Figura 14

La extracción se desarrolla a través de query's de lenguaje SQL (Structured Query lenguaje), que corren procesos que involucran alrededor de 100 o más tablas de datos con diferente información que integran un resultado claro y específico al tema que el investigador requiere.

Otra herramienta de trabajo es el uso del manejador o gestor de bases de datos de SQL Server que a través de este, se generan datos de explotación de información de algunas bases de datos no incluidas dentro de la interfaz arriba mencionada. Pero que permitieron generar estas bases de datos para consolidar información más apegada al área de investigación perteneciente.

Es importante mencionar que los analistas de información son gente con el perfil de informática ya que la extracción de información no es tan fácil para personal de otra profesión.

El conocer la información, el manejo de la operación y de los múltiples sistemas con los que cuenta la institución, ha permitido perfeccionar y agilizar procesos internos, que de acuerdo a los

3 de enero de 2011

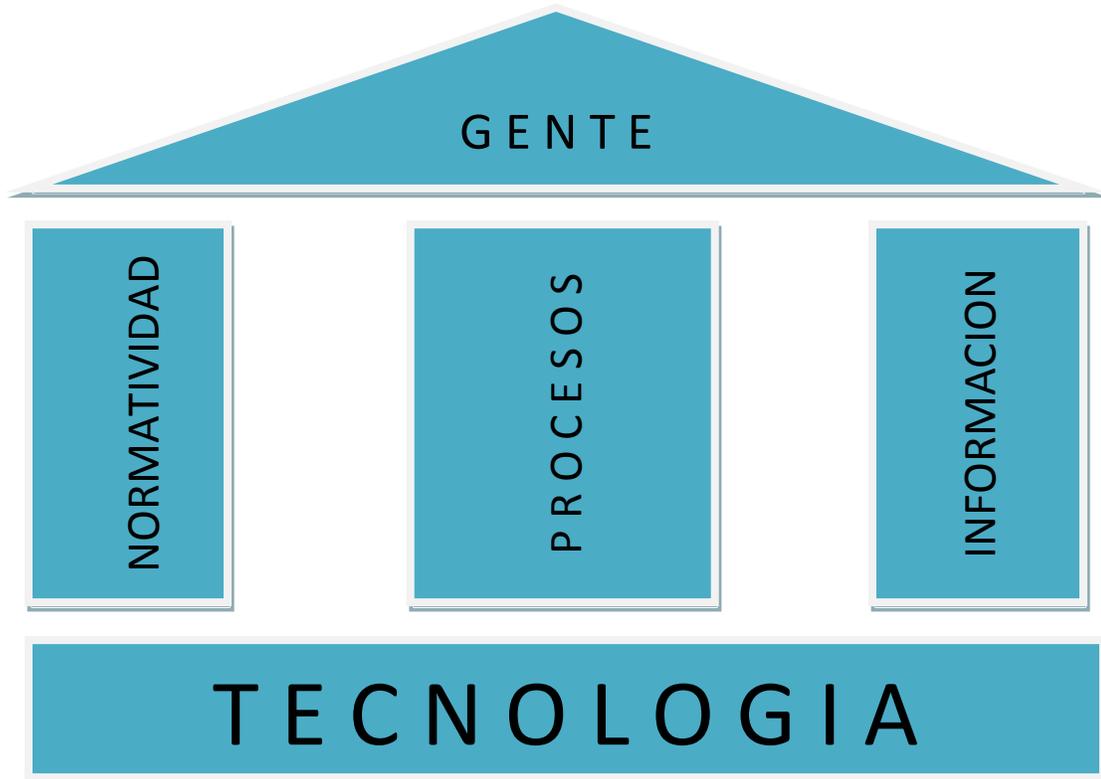
señalamiento de las áreas involucradas, se ha podido dar respuesta oportuna a las exigencias que la dirección Administración General de Aduanas requiere de los servidores públicos.

## Capítulo IV

### Recomendaciones y Éxito en tu vida

Es importante que saber que la computación o la informática actualmente son la base de toda empresa, si esta carece de una buena infraestructura tecnológica, probablemente se augura de un lento hasta un nulo desarrollo dentro del campo en que esta se desenvuelva.

Toda empresa debe responder ante las necesidades de un mercado de manera práctica y eficiente, logrando con esto que se vaya consolidando y ganando prestigio, pero esto se logra a base de mucho esfuerzo y disciplina. Para explicar mejor lo mencionado, mostraremos el esquema actual del modelo de transformación empresarial, a través del cual se cimentara su éxito y desarrollo:



**Normatividad.-** Determina el marco legal y de actuación que regula la veracidad y legitimidad de la empresa y del personal que la conforma.

**Procesos.-** Determina la secuencia lógica que se lleva a través de políticas y procedimientos bien definidos que permitirán no duplicar funciones, tener el perfil adecuado al puesto laboral, tener un flujo de información continuo para obtener resultados íntegros.

**Gente.-** Es el elemento que permitirá que todo lo expuesto sea llevado a cabo, ya que de su compromiso se obtendrán los mejores resultados.

**Información.-** Como requisito básico diremos que esta debe ser expuesta de forma integral, veraz y confiable ya que si procesamos basura, tengan por seguro que basura obtendremos.

La información se ha colocado como uno de los principales recursos que poseen las empresas actualmente. Los encargados de la toma de decisiones han comenzado a comprender que la información no es sólo un subproducto de la conducción empresarial, sino que a la vez puede ser uno de los tantos factores críticos para la determinación del éxito o fracaso de la empresa.

**Tecnología.-** Actualmente es la base de desarrollo de toda institución, ya que de una buena infraestructura podremos integrar de forma correcta los componentes de la empresa, pues la tecnología nos ayudara a soportar los requerimientos de la organización y nos permitirá tener una visión de los alcances de desarrollo.

Las grandes empresas necesitan las bases de TI adecuadas para ofrecer el mejor servicio posible ya que permitirán un desarrollo flexible, escalable y adaptable gracias a las soluciones que estas ofrezcan en cada una de las áreas.

El éxito o fracaso de una organización, cualquiera sea su rubro, dependerá de la capacidad que tenga la misma para adaptarse a los cambios.

Por eso es importante que el ingeniero en computación vea su profesión como el área de oportunidad donde la empresa fundamentara el dinamismo de su información. Actualmente, recalco, se necesitan verdaderos profesionales técnicos con grandes habilidades administrativas, pues son imprescindibles en cualquier organización, debido al abanico de destrezas que éste posee y los beneficios que le produce.

Dentro de las principales tareas profesionales del ingeniero es encargarse de estudiar la organización y desarrollar un sistema practico de soluciones. A su vez recomendar procesos internos ya que algunas veces es necesario modificar la estructura misma de la empresa con el propósito de lograr los objetivos que el área directiva se propone.

Actualmente se está generando una nueva carrera con el perfil de un informático que es el CIO (Chief Information Officer) el cual está formado con la nueva visión que las empresas requieren para el dinamismo de la información, de acuerdo a los cambios que el mundo exige y estrictamente el mercado global.

El CIO es una variante profesional del gerente de sistemas, nace a partir de la necesidad de una persona que vea el área con otra filosofía. El gerente de sistemas en ocasiones equivoca su rol y se avoca demasiado a la tecnología por lo que el gerente general nunca termina de entenderlo y el CIO es una especie de Interfaz entre sistemas y la alta dirección.

En una reunión de directores no se discute cual es el mejor navegador, ni cuál es la capacidad de un disco duro para un servidor, ni que versión de software estamos utilizando en nuestros equipos, sino cuánto dinero se está ganando o perdiendo y que formas hay para ganar más o perder menos.

Es por eso que el CIO debe estar formado para opinar y hasta para modificar los planes de la compañía, mientras que el gerente de sistemas enfocado en su antiguo rol, solo podrá sentarse y escuchar sin tener participación alguna.

Administrar la TI como ganancia/pérdida es clave para ascender. La TI debe agregar valor y ayudar a diferenciar el negocio.

El CIO es relativamente reciente, y surgió ante la necesidad de las empresas de tener un responsable con conocimientos de la tecnología de la información y con orientación y habilidades en los negocios, para que planifique estrategias que involucren la aplicación de la tecnología en el desarrollo y cumplimientos de los objetivos organizacionales.

La época en la que consideraban al área de informática y a los líderes de sistemas como técnicos afortunadamente se está extinguiendo. Ahora es la evolución empresarial quien le exige ser más estratégico y menos tecnólogo, que hable con términos entendibles para todos, y que explique de qué manera la TI puede apuntalar al negocio. De ahí que de un tiempo a la fecha el gerente de sistemas esté más preocupado en temas estratégicos, todos ellos en función de los requerimientos del negocio.

Todos buscamos que al término de la carrera, las empresas nos abran las puertas para ser contratados y ser reconocidos con un buen salario, cosa que en un 90% de los casos no es verdad.

La demanda genera una oferta y actualmente muchas empresas necesitan de un profesional, en el cual confiar su información y para confiar necesita encontrar en el ciertas cualidades que solo la experiencia te la da.

Por lo que el desanimo comienza cuando las primeras funciones son archivar papeles, captura de datos, estudiar manuales de operación de equipo, etc., todo por un salario muy bajo.

En el mundo laboral se miden fuerza entre egresados y expertos por un puesto en las empresas, egresados de decenas de universidades y de expertos que tienen varios puntos a su favor pues conocen las actividades y funciones del puesto de trabajo que con experiencia han conocido.

Por eso es importante que el estudiante sea formado y preparado para que al término de su carrera, sea competitivo con muchos otros profesionales de otras universidades.

3 de enero de 2011

Un programa de materias de Ingeniería en Computación debe proveer a los estudiantes con fundamentos de ciencias básicas, matemáticas y humanidades. Las habilidades escritas y orales deberían ser enfatizadas y desarrolladas durante todo el programa. También, el trabajo en equipo y la apreciación de las responsabilidades éticas y profesionales de un ingeniero deberían estar presentes en cualquier programa de ingeniería en computación, pero estas en gran parte deben ser desarrolladas en forma personal por el alumno.

La escuela te da la formación académica, la base del análisis crítico que formara tu capacidad de desarrollo y conocimiento, pero tu carácter y los valores se forman en el seno de tu hogar y se complementan en el colegio. Tus habilidades también son adquiridas y se deben hacer uso de ellas para formar al individuo, que enamorado de su profesión, lograra un éxito pleno al final del programa escolar y al principio de tu vida laboral.

Para tal efecto debes conocer tu propia integridad es decir hacer una introspección de tal forma que podamos encontrar lo mejor de nosotros. Encontrar los elementos de ética, moral y espiritual ya que resultan ser ineludibles en la formación del individuo.

Para poder llegar a grandes latitudes dentro de nuestro trabajo ó actividad alguna que realicemos, será necesario que tomemos una actitud que nos permita ser exitosos:

- 1) Disciplina
- 2) Objetividad
- 3) Estudio
- 4) Trabajo en equipo
- 5) Responsabilidad
- 6) Riesgo

Dentro del programa de estudio será importante que el colegio abra un espacio para el conocimiento empresarial, operación de sus aéreas y su interrelación, simulación de negocios y el desarrollo de tecnología, etc., de tal forma que el estudiante encuentre una visión de liderazgo o una visión innovadora que le permita anticiparse a proveer soluciones de infraestructura, de diseño, de implementación, de optimización de recursos, pero sobre todo de generador de procesos productivos en una organización ya que fue formado con un enfoque sistemático.

Todo esto es con el fin, que una vez egresado, sea una parte activa de la organización, que se le permita fungir como enlace entre todos los niveles buscando el beneficio del negocio.

Cuando en el colegio no encuentras esa facilidad de conocimiento, es importante informarte a través de revistas, exposiciones, conferencias, libros, etc., que te permitan documentarte y generar un acervo para conocer de nuevos dispositivos que ayuden al mejoramiento de organizaciones o individuos.

3 de enero de 2011

El mercado laboral están amplio que cada rama de la industria actualmente requiere de un ingeniero en computación para la administración de su información más confiable y/o secreta pues en equipos tales como servidores, Pc's, memorias, discos duros, etc., esta la nomina institucional, la contabilidad general, las cartas y correos electrónicos de clientes o proveedores importantes, de proyectos futuros o simplemente de la historia y vida de la empresa.

Cuando logras colocarte es importante empezar a adquirir confianza, la cual te la da el conocimiento y si muestras actitud que es una característica de valor que requieren las empresas, comienzas a fincar las bases de la experiencia.

La formación profesional empieza, crease o no, con la socialización. Por eso es importante que la relación entre alumno-alumno, sea buena, ya que el conocer compañeros de otras generaciones, semestres, carreras, etc., genera amistad y entre otras cosas puentes sociales y laborales que te permitirán abrir algún camino cuando se necesite en un futuro próximo ó lejano.

## Conclusiones

Todo lo aquí expuesto es parte de la experiencia personal, la intensidad fue que se conociera la trayectoria laboral y se tomara nota de lo bueno y lo malo, para que posteriormente cada quien saque sus conclusiones y como reflexión, se conozca qué dirección tomar.

Los avances de la informática de hace 20 años a la fecha son enormes y la forma de entender los nuevos conceptos para nuevas generaciones también lo son. Sin embargo las aéreas donde se aplica la tecnología son las mismas, los conceptos como administración, contabilidad, almacenes, compras, producción, son también los mismos, pero varían sus técnicas de operación ya que la incursión de la tecnología es mejorar procesos para automatizarlos.

No tengo la menor duda que esto seguirá evolucionando y así como Julio Verne visualizaba un futuro en sus historias, o como Hollywood, al producir películas de ciencia ficción donde la tecnología es la principal señal de vida inteligente, la humanidad alcanzará ese futuro.

La ingeniería en computación es y seguirá siendo una carrera con pleno desarrollo en la actualidad, a pesar de haber muchas universidades que imparten la carrera es importante reconocer que la diferencia entre unos y otros, es la actitud y el compromiso con el que tomas el proyecto de tu vida.

En lo que a mí respecta seguiré afrontando los retos cotidianos, resolviendo aquellos con la experiencia forjada y los demás, si no lo sé, porque también en profesional decir “*No lo sé*”, tendré que asumir el reto de investigar, documentarme y generar una solución. Un reto que permita mostrar al profesional con capacidades y habilidades creadas desde su formación universitaria.

Mis metas actualmente siguen siendo ambiciosas y procuro alcanzar cada una de ellas, me visualizo y me esfuerzo, pero dentro de ese esfuerzo esta el seguir capacitándome. Los buenos hábitos son parte de tu personalidad y son siempre bien vistos por los directivos de las empresas.

Las empresas son entes vivos que requieren de energía para moverse procura ser proactivo, participativo no te quedes en tu lugar como ratón de biblioteca, el mundo gira y le da oportunidades a todo aquel que las busca y si no llega sigue perseverando.

Si tienes la intención de independizarte, la experiencia me dice que tendrás que esforzarte más del doble, pero una vez que estas reconocido procura ganarte un prestigio, porque este mismo es el que te recomendará y abrirá mercado con otros clientes.

En referencia al CIO (Chief Information Officer) estúdialo y ve en realidad el alcance que pueda tener esta proyección profesional, tal es el caso que el IPN tiene su carrera de Lic. en Informática, la UNAM dentro de la facultad de contabilidad y administración genero la carrera de Lic. en Informática y el Tecnológico de Monterrey dentro de sus carreras, imparte Ing. en Negocios y Tecnología de la Información, todos con formación más administrativa y menos enfocada al

3 de enero de 2011

aspecto técnico. Pero que permitirán proyectar a toda empresa a la vanguardia informática eficiente.

Hay un aspecto que no quiero dejar pasar y es el monetario, dentro de mi experiencia hay empresas que pagan muy bien, hay otras que no, pero el salario debe ser directamente proporcional, no al trabajo que vas a desempeñar si no a la calidad de servicios que vas a ofrecer o que ofreces.

Espero que este trabajo te haya dejado un motivo de reflexión, pudo haber quedado corto de expectativas para algunos, pudo ser indiferente para otros. Pero para su servidor es la historia de 22 años dentro del medio laboral formándome en el campo de la informática, del desarrollo de sistemas, del conocimiento de otros campos de trabajo como fue la distribución, almacenes y transporte.

Me preguntan que si estudie Ingeniería en Computación porque hay un vacío en el desarrollo de mi ambiente profesional, la respuesta es no lo sé, el haber obtenido experiencia y conocimiento en diferentes aéreas me brindo la opción de un desarrollo paralelo a mi profesión.

Actualmente he vuelto al camino, con más experiencia, mas trayecto recorrido, con una visión cultural y organizacional diferente que creo en verdad es un plus a mi formación, porque la formación se termina hasta que tú decides.

Por último trata al usuario como quieras ser tratado y éxito en tu vida.

# Informe y Manual de Políticas y Procedimientos de la Gerencia de Servicio al Cliente

(A N E X O “A”)

México D.F. a 31 de Octubre de 2005

Informe de Auditoría al área de Atención al Cliente

Área: Servicios al Cliente

Responsable: Ing. Noé Antonio Mota Piedras

Objetivo: Conocer las operaciones realizadas por el área de servicios al cliente para el control y seguimiento de pedidos y productos, dando como punto final el cumplimiento de la operación y satisfacción del cliente.

El área esta atendida por dos personas. Una atiende a las sucursales foráneas y otra las metropolitanas. El área de mayor incidencia y demanda es en sucursales metropolitanas.

El área de atención al cliente ha sido sobre pasada por su capacidad operativa y el resultado es una operación lenta, realizada al movimiento de pedidos y poco funcional. Los problemas surgen por la falta de políticas y controles operativos, que al final se vuelven una gran carga para el área y en consecuencia para las áreas que interactúan con esta.

Las operaciones que realiza el departamento, son 80% sobre clientes inconformes y el resto de los pedidos ha quedado desplazado aun segundo término, sin control ni seguimiento.

La problemática se agudiza cuando sus controles no son llevados a cabo y elementos importantes son ignorados. A continuación se muestran algunos de los problemas más sobresalientes:

- 1) Falta de control de un inventario real reflejado en el sistema institucional SAE.
- 2) Debido a lo anterior cada ocho días servicios al cliente recibe un fax, de un conteo rápido de los productos mas desplazados, realizado por almacén con las existencias hasta ese día.
- 3) Se realizan anotaciones de movimientos sobre estos papeles y posteriormente son olvidados.
- 4) Los movimientos de almacén como traspasos, apartados o asignaciones, salidas y entradas no son del todo registradas. Físicamente se realizan pero administrativamente se ignoran y la comunicación no es asertiva por parte de las áreas involucradas.
- 5) La parte inicial, para dar entrada a la solicitud del cliente es el pedido. Actualmente, el pedido carece del llenado de información necesaria para dar seguimiento y el vendedor deja como tarea, que el área llene la mayoría de los datos solicitados en el pedido.
- 6) En producto de manufactura especial, el pedido no lleva la cotización realizada por el área de Ingeniería y el problema se origina cuando, el vendedor da fechas de entrega y el pedido no ha ingresado a compras.

- 7) Un ejemplo práctico de lo anterior mencionado es que, actualmente hay un pedido del 13 de octubre, con cuatro productos especiales en acero, que por falta de cotización no ha sido turnado a compras. Tal pedido tiene una fecha de entrega de 45 días, al día 20, tal inconveniente se han perdido 7 días y a su vez la producción tiene fechas de entrega de 60 días.
- 8) Dentro de estas mismas cotizaciones, anexo al pedido, vienen cotizaciones de costos de producto, realizadas por el vendedor al cliente. Estas cotizaciones pueden diferir de las generadas por Ingeniería.
- 9) Es necesario saber el procedimiento que usa el área de ventas para cotizar un producto. La llamada regla de tres y ver si es permitido por dirección.
- 10) Las claves de los productos son otra parte importante en el llenado del pedido. Si el pedido carece de la clave exacta se genera un problema cuando se solicita a compras uno inexistente o erróneo, ya que es devuelto a servicios al cliente para su revisión.
- 11) El compromiso de fecha de entrega del vendedor, llega a ser fuera de contexto, ya que la producción maneja tiempos determinados para sus entregas; y compras, en productos importados y comercializados, es quien proporciona la fecha real de entrega a servicios al cliente.
- 12) Algunos pedidos no guardan la uniformidad en la secuencia de su número de folio. Cada sucursal asigna y modifica de acuerdo a sus compromisos e intereses. Tal es el caso del pedido SLC-064 al cual le falta producto y dos días después se ingresó el número SLC/064 con el producto restante y con fecha de entrada del primero.
- 13) No hay control ni documentación actual que permita conocer el status del producto o del pedido.
- 14) La presión ejercida por el vendedor hacia el área es fuerte y la persona encargada del departamento realiza, en forma expedita las demandas solicitadas por el vendedor.
- 15) El desconocimiento del producto por parte de almacén ha generado entregas de producto incompleto, ya que el almacenista delega completamente tanto ingreso como salida de producto. Si el artículo vendido es de diseño especial no hay una forma de verificar la cantidad de piezas que conforman un mueble.
- 16) Algunos productos diseñados por Ingeniería, son realizados con algunos faltantes descritos en la proyección. Como el proyecto no es supervisado por el cliente o vendedor que generó la proyección, el producto terminado es diferente al proyecto inicial y a la entrega del producto, se genera inconformidad de parte del cliente.
- 17) El problema más grande de almacén es el descontrol generado por la reasignación de productos, es decir, el proteger y desproteger entregas por la falta de existencias y compromisos de entrega.
- 18) Un problema más para almacén, es el almacenaje de productos, el tener amontonamientos genera la falta de control de sus existencias reales y asignaciones.
- 19) El mover constantemente las fechas de entrega a embarques, por parte de servicios al cliente, genera la postergación de entregas de producto en tiempos comprometidos.
- 20) Actualmente hay producto resguardado desde hace 7 meses y otros proyectos con gran volumen de producto, ocupan espacio y van también acumulando tiempo de resguardo. Esto repercute en la funcionalidad y operación del almacén.

- 21) Es necesario revisar los traspasos de almacenes. Hay producto que físicamente esta en sucursal vertiz, pero administrativamente esta registrado en el almacén de 16 de septiembre.
- 22) La camioneta que se ocupa para embarques tiene deficiencias en sus llantas por su uso constante. Su desgaste es considerable y esta propiciando un mantenimiento correctivo. Dando lugar a que el departamento de embarques pueda parar actividades y se tenga que erogar un costo no contemplado para sustituirla y realizar la entrega de producto, así como el mantenimiento efectuado al vehículo.
- 23) El Departamento de Embarques necesita de colchonetas o cobertores que cubran el producto en su trayectoria. Por la delicadeza de los mismos es necesario cubrir este aspecto, evitara molestias de clientes, que al recibir el producto se quejen por el estado físico en que llega.

Los problemas arriba mencionados son de los más sobresalientes que han permitido que el área trabaje en forma acelerada y poco funcional.

Sin embargo cosas de interés que podríamos mencionar es el manejo de productos por parte de Gregorio Hidalgo ya que los conoce muy bien y de Celia González que sus responsabilidades han estado cubiertas sin tantas incidencias.

México D.F. a 31 de Octubre de 2005

Asunto: Desarrollo logístico para el control y manejo de funciones y procedimientos de Servicios al cliente

Elaboro: Ing. Noé Antonio Mota Piedras

## Servicios al cliente

### Introducción

Antes de definir procesos operativos, hay que generar su posición en el organigrama, responsabilidades, políticas, que son la parte esencial del estudio para definir el objetivo del área y su proceso operativo.

### Proyección para su posicionamiento

El departamento de servicios al cliente tiene que definir su postura, rediseñar sus funciones y delegar responsabilidades que actualmente ha contraído por la falta de organización.

Asimismo es necesario que domine una relación de compromiso, con las áreas de la empresa que interactúan en la conformación de una necesidad, hasta la realización de un tangible.

Las áreas directivas deberán dimensionar la visión que tienen del departamento, no será posible su desarrollo y funcionalidad, cuando el peso específico que le dan, sea solo de coordinación. Llevando en esta línea, una gran carga de trabajo, que va limitando la operación del área y a su vez la programación de actividades; que no permiten que el departamento resuelva sus múltiples problemas de organización y dirección.

La propuesta es la creación de una Gerencia de Servicio al Cliente, la cual marcará la dirección del área y la línea de trabajo de cada elemento.

Caso contrario los aspectos administrativos y operativos del área seguirán generando una operación poco eficaz. Ya que la operación absorbe la administración y viceversa.

Es necesario hacer ver a las áreas que interactúan, que la mayor satisfacción que deben encontrar sus elementos, es la motivación al realizar su trabajo no marcar su co-dependencia.

Siempre es importante recordar que la pro actividad genera dividendos que hablan bien de nuestro trabajo y de nuestra actitud hacia el.

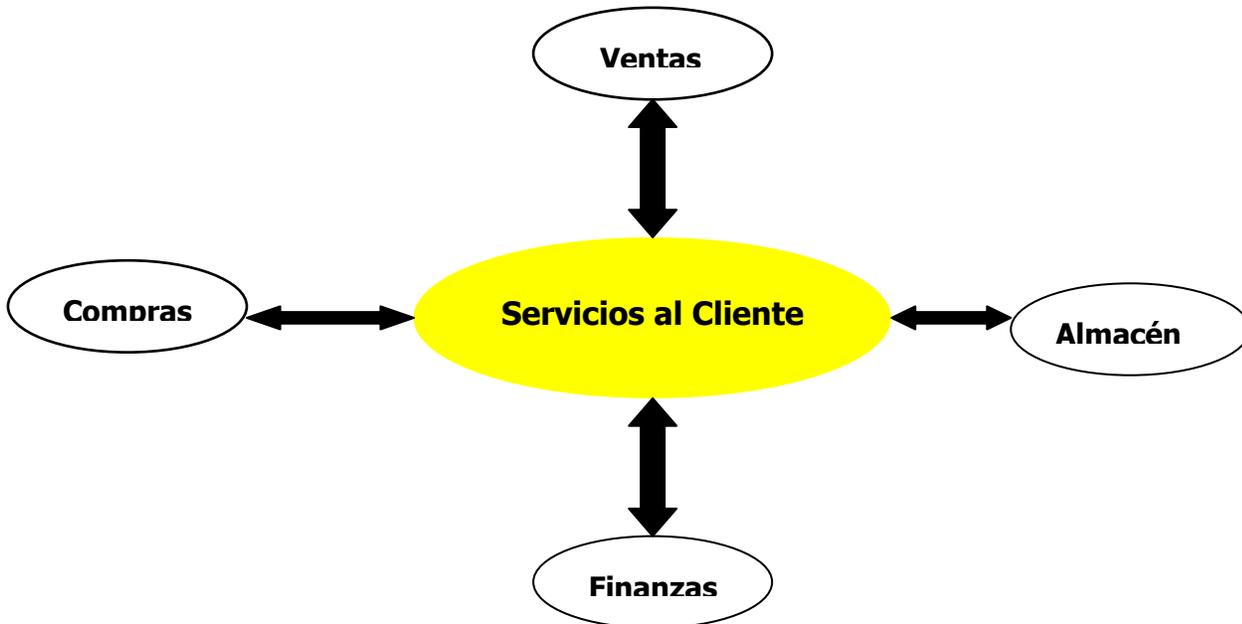
### Importancia dentro del organigrama

El área de servicio al cliente es una parte importante dentro del organigrama de la empresa. Es aquella parte que interactúa con el cliente, que lo escucha, lo atiende, lo entiende, le da soluciones; y a su vez hace cumplir los requerimientos de la empresa para poder conciliar entre ambas partes.

La comunicación es un parte importante, mientras siga un orden de ideas con los departamentos relacionados e internamente, permitirá que se cumplan exitosamente las metas trazadas.

### Su relación con otras áreas

Las áreas de la empresa que se relacionan con servicios al cliente son:



## **Ventas**

Su relación con esta área es muy importante, ya que entre ambas debe existir mucha retroalimentación para poder coincidir entre lo que se puede y no se puede ofrecer, cumplir y no poder cumplir con los cometidos.

El pedido parte importante para solicitud de bienes, deberá cumplir con todo lo solicitado por servicios al cliente, anexos, cotizaciones, proyecciones, fechas compromiso de entrega reales, etc., y servicios al cliente dará salida inmediata a manera de no dormir el pedido.

Servicios al cliente debe de informar de los productos disponibles, hacer saber los tiempos de entrega por parte de proveedores, conocimiento del status del producto, requerimientos hacia los clientes que permitirán que se haga y se cumpla el proceso de adquisición.

Las áreas operativas son de mucha presión y de mucho desgaste, para el cumplimiento de objetivos. Por eso sus funciones deben ser exactas y sus políticas definidas.

Todos estos aspectos deberán generar confianza del área de ventas hacia servicios al cliente y viceversa. La comunicación exacta y asertiva es muy importante para la consecución de metas.

## **Compras**

Entre ambas existirá una relación dinámica y precisa. Actualmente hay compromisos de esta área para devolución de órdenes de compra en un record de 24 a 48 horas. En caso de importaciones su tiempo será de 72 horas.

Compras buscara y proveerá las mejores ofertas. Las cuales cumplan con los tiempos y utilidades requeridos por la empresa.

## **Finanzas**

Esta área permitirá conocer si nuestros clientes, han cumplido con los pagos respectivos, que avalen los compromisos en la compra-venta. Caso contrario servicios al cliente gestionara para cumplir cabalmente lo anteriormente adquirido.

La comunicación con finanzas es importante, su autorización permitirá continuar con procesos de producción y /o entrega.

## **Almacén**

Es el brazo derecho de servicios al cliente ya que físicamente realiza las operaciones de asignación, salidas, entradas, registro de existencias, etc.

Es el área que administra los activos y que cualquier daño que estos sufran se convierten en pérdidas y ausencias de ingresos constantes.

Almacén por ser de gran importancia se comprometerá ha:

Mantener una buena distribución de los productos de tal forma que puedan ser identificados y contados.

Zonificar los productos por su movimiento (lay\_out), tamaño y fragilidad. Marcando el espacio que debe existir entre los productos, para poder maniobrarlos y evitar daños a los mismos.

Identificar cada producto por medio de una hoja de registro, no es suficiente colocar el pedido. La hoja de registro tendrá información que permita identificar claramente el producto. (Cuando ingresó, número de serie, nombre del cliente, nombre del vendedor, si esta asignado o disponible, a que sucursal pertenece, fecha programada de salida).

Mantener los movimientos de almacén registrados en SAE y llevar un control externo que pueda ser funcional. (Relación de entradas, salidas y traspasos en hoja de calculo.).

Tomando en cuenta la redefinición de funciones, relación con las áreas y su importancia dentro de la empresa, podemos definir un objetivo el cual permitirá englobar la directriz que deberá llevar el departamento de atención al cliente.

**Objetivo:**

Dirigir, coordinar y supervisar, bajo un proceso operativo de control, el seguimiento de los recursos requeridos para la adquisición de bienes solicitados. Ofreciendo calidad, compromiso y esmero que den como resultado la satisfacción del cliente.

El presente documento redacta el procedimiento operativo de Servicios al Cliente en donde se encontrara inmerso las funciones y responsabilidades.

- 1) El departamento recibe el pedido por parte de los vendedores para su respectivo ingreso y seguimiento, a fin de dar el servicio requerido a nuestro primer cliente, el vendedor.
- 2) El pedido es revisado en el momento, supervisando que cumpla con las características necesarias para ser dado de alta:
  - Clave y Nombre del Vendedor
  - Empresa a Facturar
  - Persona de contacto
  - RFC para facturación
  - Teléfono de contacto (vendedor y cliente)
  - Domicilio donde se realizara la entrega
  - Claves de producto así como la descripción del mismo
  - Cotización y proyección de los productos a comprar (Previa asignación de claves por parte de ingeniería en el caso de compras especiales)

Lo puntos mencionados son aspectos importantes que tiene que conocer el vendedor, es parte de su trabajo.

Si el cliente ya ha realizado compras a esta empresa, probablemente es conocida la información anterior, de igual forma se corroborara.

- 3) En caso de no cumplir con lo arriba señalado, no se admitirá el pedido, ni será registrado, se devolverá al vendedor para que este recabe la información requerida.
- 4) Cuando el pedido tenga la información respectiva, será foliado y se asignaran nuevas fechas de entrega, quedando atrás las estipuladas por el vendedor. Esto aplica cuando haya un retraso considerable de tiempo, generado por la conformación del pedido.
- 5) Es responsabilidad del vendedor dar a conocer las políticas de operación de la empresa para la realización, adquisición de productos y entregas del mismo. Así como dar a firmar las cláusulas que se anexan al contrato de compra-venta con la empresa.
- 6) Es responsabilidad del área informar de existencias y tiempos de entrega por parte de proveedores o del departamento de producción en su caso (para acero y cocción), si el vendedor esta de acuerdo, se asentara en su pedido y no habrá quejas posteriores. Todo esto a fin de satisfacer las necesidades del cliente y la imagen de la empresa.
- 7) El área de atención al cliente ingresara el pedido con numero de folio y bien documentado.
- 8) El pedido será ingresado a compras en ese mismo día, teniendo como horario limite de recepción 5:30 PM. Se entregara a compras el acumulado del día y todo pedido posterior a este horario será ingresado hasta el día siguiente, sin excepción alguna.

- 9) Bajo compromiso, compras en un lapso no mayor a 48 hrs., devolverá la orden de compra con fechas de entrega y cotización. En el caso de importaciones hay un margen de 24 horas mas, por ser compras internacionales.
- 10) Servicios al cliente notificara inmediatamente al vendedor, de las fechas estimadas de entrega.
- 11) En caso de haber existencias, el producto podrá ser gestionado para entregarse, siempre y cuando el pago haya sido comprobado en su totalidad.
- 12) El pago total o parcial del producto, podrá ser en efectivo, cheque certificado, cheque bancario, cheque de caja, tarjeta de debito, tarjeta de crédito, traspaso en cuentas y/o depósito.
- 13) Todo pago de producto esta sujeto de ser comprobado. Es importante mencionar que la empresa se reserva la honorabilidad del comprador y sin excepción alguna la empresa tiene el derecho de verificar que en cualquier tipo de pago, haya un ingreso constante y sonante en sus cuentas bancarias. En el caso de:
  - Pago con cheque bancario o cheque de caja o cheque certificado, directo en caja: el documento se protegerá a través de la empresa check plus. La cual, en caso de no tener fondos, gestionara vía legal el pago del producto.
  - Deposito bancario con efectivo: La empresa solicita comprobación con copia de ficha de depósito (con sello y firma de caja), con los montos acordados.
  - Deposito bancario con cheque de otro banco: Comprobación con ficha de depósito y autorización del área de finanzas. Los tiempos marcados por las instituciones bancarias para el traspaso de fondos, son ajenos a esta empresa. Por lo tanto la empresa se reserva el derecho de entrega, hasta no ser comprobado el ingreso.
  - Depósito bancario con cheque del mismo banco: Comprobación con ficha de depósito y autorización del área de finanzas. Los tiempos marcados por las instituciones bancarias para el traspaso de fondos, son ajenos a esta empresa. Por lo tanto la empresa se reserva el derecho de entrega, hasta no ser comprobado el ingreso.
  - Traspaso bancario: Ficha bancaria de traspaso con su respectivo sello y firma de caja, con los montos acordados.
  - Traspaso electrónico: Autorización y comprobación de nuestra área de finanzas con el monto acordado.
  - Tarjeta de Crédito: Previa autorización de empresa bancaria y autorización de área de finanzas.
  - Tarjeta de Debito: Previa autorización de empresa bancaria y autorización de área de finanzas.
  - Podrá generarse una línea de crédito a todos aquellos clientes que hayan generado un historial dentro de la empresa y a su vez previa autorización del área de finanzas.
  - El punto anterior es de consideración también, por dirección general.

- 14) Servicios al cliente no manejara efectivo ni documento alguno. Todo pago estará realizado en caja.
- 15) El documento con el cual el cliente podrá comprobar la validez de su pago será la factura, misma que mostrara al departamento para el seguimiento de la compra o para la entrega del producto.
- 16) Servicios al cliente no administrara factura alguna, ni notas de tienda, notas de crédito, etc. Solo documentara el papeleo realizado a través de copias y continuara la gestión respectiva.
- 17) Para la entrega de producto servicios al cliente generara la solicitud de salida a almacén, el cual en un plazo de 24 a 48 horas realizara la entrega. En caso de alguna contingencia se negociara con el cliente la entrega hasta 72 horas.
- 18) El cliente tiene la facultad de exigir su producto y podrá recogerlo bajo propia responsabilidad, donde almacén le asignara fecha de entrega. La empresa se deslinda de toda responsabilidad al embarcar el producto o en el momento de algún deterioro en su trayectoria.
- 19) En caso de existencias disponibles, por ningún motivo se apartara el producto. En todo caso se realizara, si solo si, hay un pago mínimo del 50%. Ahí mismo el cliente quedara notificado que tendrá un plazo no mayor a una semana para su liquidación total. Si el producto no es liquidado en ese tiempo, se pondrá a disposición de la empresa como existencia, quien podrá ofrecerlo nuevamente para su venta.
- 20) Si el cliente gestiona su almacenamiento, sin excepción alguna firmara un contrato de cobro por uso de suelo y el cliente estará obligado a cumplir. La tarifa la implementara el área de finanzas.
- 21) En el caso de que el pedido contenga producto no disponible, el producto existente quedara a resguardo de la empresa hasta ser entregado el pedido completo. O se gestionara con el cliente que productos existentes pueden ser entregados, evitando con esto el uso de piso.
- 22) En el caso de cancelaciones el cliente no podrá reclamar ni solicitar la devolución de su anticipo. Se generara una nota de crédito y se adecuara a las existencias disponibles o en su caso a la fecha que se le asigne para la entrega del producto, la cual estará sujeta lógicamente, al compromiso del proveedor.
- 23) La devolución de dinero será aprobada por área de finanzas.
- 24) En el caso de los pedidos foráneos los gerentes de las tiendas están obligados a realizar sus capturas y tener un exacto orden y control de sus números de pedido. No se aceptaran concesiones ni consideraciones especiales, a manera de evitar errores.
- 25) No se aceptaran números de pedido no secuenciales, números de pedido alterados con producto faltante al primero, ni números de pedido modificados comentando que son anexos de otros. Tampoco se aceptara que el pedido tenga fechas anteriores a secuencia realizada. Es decir, hoy 20 de octubre, se genera pedido con numero 32525 y dentro de dos días (22 de octubre) se recibe pedido con numero 32530 pero con fecha de dos días anteriores (19 de octubre).
- 26) En caso de faltar algún producto en el pedido enviado, se generara un nuevo pedido y se adecuara a fechas de entrega asignadas. Mismo caso la realización de facturación, solo se generara factura por pedido.

- 27) El departamento tiene la responsabilidad de gestionar y mantener comunicación (internamente y exteriormente) con áreas que intervengan en la adquisición o realización del producto, como de la documentación requerida. Tratando siempre de satisfacer al cliente en sus fechas de entrega acordadas.
- 28) La comunicación 100% asertiva da como resultado confianza y calidad en la relación.**
- 29) Cuando el proveedor, días previos a su fecha fatal, ratifique la entrega del producto. Vía e-mail y telefónicamente, servicio al cliente notificara a almacén para preparar la documentación y la fecha de recepción.
- 30) Servicio al cliente comunicara al vendedor y al cliente cuando físicamente su producto vaya a ser liberado por el proveedor, en todo caso para gestionar por su pronto pago o para satisfacción y conocimiento del cliente.
- 31) Gestionado el pago total del producto, previa comprobación y autorización de finanzas, se realizara la factura; la cual será enviada a almacén con toda la papelería necesaria para su salida.
- 32) Si el producto ya esta en existencia y no ha sido liquidado, la empresa se reserva el uso del producto para ponerlo a disposición de ventas.
- 33) Si el proveedor no entregara el producto en su fecha fatal, servicio al cliente realizara fuertemente un compromiso de entrega inamovible con este mismo, del cual no pueda haber nuevamente atrasos.
- 34) Si el nuevo tiempo de entrega del proveedor se encuentra en tiempos de entrega de la empresa, no habrá mayores problemas. Se insistirá continuamente hasta lograr el objetivo.
- 35) Si la nueva fecha fatal se encuentra fuera de los tiempos de entrega de la empresa, se realizara mayormente una reclamación del producto acorde a sus nuevos tiempos y se gestionara con el cliente y vendedor los nuevos compromisos de cumplimiento. Dando seguridad y veracidad a lo acordado.
- 36) Confirmada la existencia en almacén, el departamento se comunicara con el cliente para señalar la fecha de entrega. La cual podrá considerarse según el caso como normal o urgente. Servicios al cliente gestionara que siempre sea normal, evitando mover los tiempos de entrega por parte de embarques.
- 37) Embarques generara el compromiso de poder cubrir la mayoría de los embarques del día, evitando también el desgaste de recursos materiales y humanos.
- 38) El producto será embarcado en buenas condiciones y limpio. Evitando que este se vea de mal aspecto, en el momento de la entrega.
- 39) En el caso de COD la empresa enviara producto a dirección anotada y previa comunicación con el cliente. El responsable de la entrega solicitara el pago para poder maniobrar la descarga.
- 40) En el momento de la firma de recibido, el responsable de la entrega comentara el lugar donde se encuentra la póliza de garantía, la cual tendrá validez de un año. Así con esta ultima acción, el área termina su función operativa dando como resultado la satisfacción del cliente.
- 41) En caso de la no-aceptación del producto, el chofer notificara al cliente su pronta comunicación con el responsable del pedido. Tal, escuchara las razones y gestionara para que el producto sea recibido.

- 42) Si el producto es regresado, se anotaran las causas. Si fue golpeado, el chofer realizara en la parte posterior de la hoja de embarque, el dibujo del producto, señalando con círculos las zonas afectadas con firma del cliente para avalar los daños. El producto será enviado a las áreas respectivas para su reparación y en base al análisis realizado se dará una fecha de entrega.
- 43) En caso de que el cliente haga valida su póliza, se turnara al área de servicio técnico quien realizara los procedimientos necesarios.

Con los puntos anteriormente señalados y el proceso definido se realizaran acciones a corto, mediano y largo plazo. Las cuales se adecuaran, sin detener la operación del departamento y previo acuerdo con las áreas involucradas.

Acciones urgentes:

En almacén

- 1) Actualización del sistema de inventarios SAE, por almacén. Esta acción se esta llevando acabo con los productos mas desplazados y cotejando el movimiento que esta llevando acabo filadelfo en almacén “16 de septiembre”. Para fin de año se realizara conteo físico y podrán realizarse los ajustes pertinentes.
- 2) La actualización de almacenes de sucursales, será notificada a atención a clientes. Si las existencias son las reales dentro del SAE, gerencia enviara memorando con notificación y firma.
- 3) Posterior a este memorando, no se aceptara excusa alguna para enviar apartados de producto olvidado en el conteo.
- 4) Cada movimiento de producto se registrara en hojas de excel entradas, salidas, trasposos, asignaciones y clasificación de producto dependiendo de la sucursal a la que pertenece. Este control será riguroso, la información será registrada en forma ágil. Cuando sea requerido almacén enviara en forma expedita la información de productos pertenecientes a las sucursales, en devolución, para reparación, etc.
- 5) Así mismo no postergara la actualización de SAE. Cada movimiento se reflejara inmediatamente de tal forma que áreas involucradas tengan a bien la confiabilidad del sistema.
- 6) Seguir control de formatos foliados debidamente, se concentraran en carpetas donde sea fácil relacionar cada movimiento.
- 7) Mientras se redistribuye el almacén los productos serán guardados en forma organizada, de tal forma que se pueda maniobrar con el montacargas y con el espacio suficiente para no dañar a otros que estén el paso.
- 8) El almacén debe haber mínimo dos personas que estén enteradas de los movimientos. Por la versatilidad de esta área, la información no puede concentrarse en una sola.
- 9) A cada producto existente se le añadirá una hoja de registro, grande, en la que sin temor a equivocarse, la gente de almacén vea los datos señalados como: numero de serie, numero de pedido en caso de estar asignado, nombre del vendedor, nombre del cliente, fecha de entrada, si una existencia, si pertenece a otra sucursal, el motivo por el que se encuentra ahí, etc. El producto no será marcado sobre el

plástico que lo envuelve, ni sobre su superficie, ni se le pegara con adhesivo que maltrate al producto.

- 10) El almacenista no dará información, ni mantendrá comunicación con los clientes, ni vendedores. No proporcionara información de existencia, envíos, embarques, teléfonos, direcciones, etc., su único vinculo será a través de servicio al cliente.
- 11) El ingreso de producto nuevo a almacén lleva un costo de adquisición o producción por lo que se llevara un control de cuales ingresaron primeramente para su desplazamiento inmediato y no permitir que el equipo, con el tiempo se deteriore.
- 12) Brindar a almacén, la papelería necesaria para su trabajo. Hay que tomar en cuenta, los artículos necesarios para el trabajo diario.
- 13) Es necesario tener bien definida la cartera de transportistas que cumplan con los requisitos de seguridad del producto y disponibilidad para entregas.

#### En sistemas

- 14) Se generara un sub-almacén virtual en SAE para enviar los productos apartados o asignados, dejando siempre en el almacén de 16 de septiembre, las existencias reales.
- 15) Definir las claves del producto, para dar a conocer las correctas, registrar alguna errónea y trabajar con esa posteriormente genera basura en la base de datos y mala información para aspectos estadísticos de venta.

#### En servicios al cliente

- 16) Generar o dar a conocer de forma institucional, los formatos de almacén. Estos deben ser estándar para toda la empresa.
- 17) Se realizara un registro de los pendientes que tiene Gregorio Hidalgo y se clasificaran de acuerdo a su fecha de entrega y se anotaran las causas de la demora y se subsanaran de acuerdo a su fecha de ingreso.
- 18) Los compromisos de entrega que se contrajeron anterior a la entrega del área, serán atendidos en el mismo orden que los deja el titular. Pero los nuevos a partir de ese día, oficialmente, serán gestionados con el vendedor y el cliente.

Es preciso recordar que el profesionalismo no solo radica en la aptitud, sino en la actitud y el compromiso.

Así mismo, es comentar que todo proceso es perfectible de mejora. Las mejoras se realizan día a día con la practica de las operaciones.

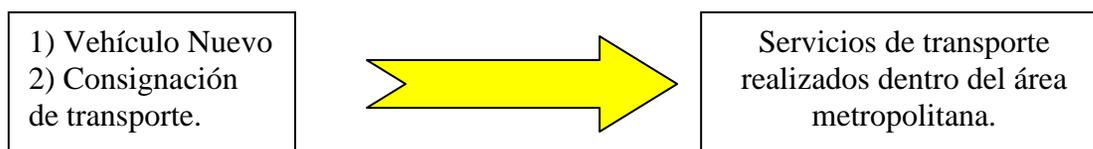
Acciones a realizar a mediano y largo plazo

En almacén

- 1) Redistribución de productos en almacén. Esta acción es necesaria ya que cada artículo debe estar asignado a zonas especiales.
- 2) Es necesario que almacén rediseñe la logística de embarque. Tratando de evitar las contingencias y aminorando con esto los costos generados. Es difícil, cuando hay compromisos que anteponen la programación, pero habrá que diseñar un plan que cubra estas eventualidades
- 3) Los productos no pueden acomodarse por proyecto. Si el almacén es grande y la salida de los los productos es constante, puede designarse un área, pero su volumen puede sobrepasar la zona de resguardo.
- 4) Si se va asignar un área de bodega, debe ser lo más alejado de la zona de resguardo de los productos.
- 5) Es preciso tener en cuenta en la distribución del almacén, asignar un área para embarques, devoluciones, retocados, etc.
- 6) Es necesario que al personal de almacén se le proporcione equipo de trabajo, botas, guantes, fajas, franela o estopa.
- 7) Por lo pesado de algunos productos, seria conveniente prevenir, por eso es importante el punto anterior.
- 8) En la zona de embarque se colocaran los productos que dentro de 24 horas serán entregados. Dichos productos serán empaquetados listos para su salida.
- 9) El embarque puede realizarse en la tarde antes del término del día laboral o en la mañana siguiente. Permitiendo que el reparto de entrega se haga temprano.
- 10) Se deberá considerar que el piso esta muy deteriorado y que el uso del equipo como el montacargas es delicado. Considero que para aspectos operativos se realizara un mantenimiento correctivo (echar un firme) para evitar el constante deterioro.

En finanzas

- 11) El almacén en ocasiones puede convertirse en bodega de nuestros clientes, por eso es importante implementar cobros por almacenaje.
- 12) Llevar control de los servicios de mantenimiento del vehículo de entrega.
- 13) Es necesario tener en cuenta, la contingencia generada por la reparación de la camioneta.
- 14) Necesario comparar la compra de un vehículo nuevo y la consignación de transporte contra los egresos realizados por servicios de transporte, para envío en zona metropolitana.



Se puede considerar un vehículo chico que permita la entrega de producto de poco volumen, para el traspaso entre almacenes o para entrega de sucursal a cliente.

Dejando libremente que nuestra camioneta realice las entregas programadas y evite dejar producto en almacén o demorar entregas, para realizar urgencias.

#### Finanzas y Comercialización

- 15) Es posible tener un stock de los productos, solo necesitamos comercialmente hablando, tener bien contemplado los productos con mas movimiento, los meses con mas compras, los costos que generaría tener el producto sin desplazarlo, de cuanto seria nuestra inversión inicial, cuanto dejaríamos de ganar y cuanto recuperaríamos con la venta, las fechas de ferias o exposiciones.
- 16) El realizar promociones y que productos integrarían la promoción. Procurando dar preferencia a los productos con poco desplazamiento y detallando exactamente los productos, su tiempo de entrega, etc.

#### En sistemas

- 17) Todo proceso es perfectible de mejora. El SAE es un buen sistema, pero para control de servicios al cliente, puede quedar corto en la proyección de la información que opera esta área. Actualmente se usan hojas de excel para integración de información y podría haber un sistema que consolidara todo.

Martes 25 de Octubre de 2005

## **Políticas de Servicios al Cliente**

- 1) Nuestro interés es servir, apoyar y brindar nuestro mejor esfuerzo.
- 2) Ningún pedido será aceptado, si no viene con la información requerida para dar un seguimiento y servirte como debes.
- 3) Te recuerdo que si tu pedido no cumple con lo señalado, no se admitirá, ni será registrado, ni se dejara encargado, ni será guardado.
- 4) El pedido tiene que ser entregado personalmente, no será admitido si es traído por terceros o lo dejara encima del escritorio, con nota al calce.
- 5) Tu pedido tiene hasta las 5:30 PM., para ser ingresado, posterior esa hora será enviado a compras hasta el día siguiente con el acumulado.
- 6) Todo trabajo sin excepción, requiere del 50% de anticipo.
- 7) Si tu pedido esta disponible en existencias, se requiere de comprobar pago total o parcial para poder asignar. No hay apartados de palabra.
- 8) Todo pago que no sea en efectivo requiere de ser comprobado y autorizado por finanzas.
- 9) Las entregas urgentes se realizan en 48 horas.
- 10) El proveedor de productos de cocción entrega en 45 días, el de acero en 60 días, y todos los productos de comercialización también en 45 días. Los productos importados, son adquiridos en un lapso de 8 semanas.
- 11) Si tu pedido es de manufactura en acero, tendrás que entregar cotización y proyección del pedido.
- 12) Si el pedido viene con lo arriba señalado, se generaran nuevas fechas de entrega, por los tiempos desplazados. Entre mas rápido hagas las cosas, los compromisos de entrega se cumplirán.
- 13) No comprometas entregas, hablar con la verdad es parte de la calidad en el servicio.
- 14) Recuerda que vendemos soluciones para necesidades de los clientes, el producto es una consecuencia de esa necesidad.
- 15) Todo pedido será enviado a compras para su adquisición, en ese mismo día que lo ingreses.
- 16) Es responsabilidad del vendedor dar a conocer las políticas y tiempos, para la realización o adquisición de productos así como la entrega.
- 17) Es responsabilidad de servicios al cliente recordártelos.
- 18) Tu pedido deberá traer la firmada las cláusulas que se anexan, al contrato de compra-venta, llamado pedido.
- 19) Servicios al cliente notificara inmediatamente al cliente, de las fechas estimadas probables de entrega.
- 20) Servicios al cliente no manejara efectivo ni documento alguno. Todo pago estará realizado en caja.
- 21) El documento con el cual el cliente podrá comprobar la validez de su pago será la factura, misma que mostrara al departamento para el seguimiento de la compra o para la entrega del producto. Servicios al cliente no administrara factura alguna, ni

- notas de tienda. Solo documentara el papeleo realizado y continuara la gestión respectiva.
- 22) El cliente tiene el derecho de exigir su producto y podrá recogerlo bajo su propia responsabilidad, donde almacén asignara fecha. La empresa se deslinda de toda responsabilidad al embarcar el producto o en el momento de algún deterioro en su trayectoria.
  - 23) En el caso de pago parcial el cliente quedara notificado que tendrá un plazo no mayor a una semana para su liquidación total. Si el producto no es liquidado en ese tiempo, se pondrá a disposición de la empresa como existencia, quien podrá ofrecerlo nuevamente para su venta.
  - 24) Si el cliente gestiona su almacenamiento, sin motivo alguno firmara un contrato de cobro por uso de suelo y el cliente estará obligado a cumplir. La tarifa la implementara el área de finanzas.
  - 25) En el caso de que el pedido contenga producto no disponible, el producto existente quedara a resguardo de la empresa hasta ser entregado el pedido completo. O se gestionara con el cliente que productos existentes pueden ser entregados, evitando con esto el uso de piso.
  - 26) En el caso de cancelaciones el cliente no podrá reclamar ni solicitar la devolución de su anticipo. Se generara una nota de crédito y se adecuara a las existencias disponibles o en su caso a la fecha que se le asigne para la entrega del producto, la cual estará sujeta lógicamente, al compromiso del proveedor.
  - 27) No hay devolución de dinero.
  - 28) En caso de faltar algún producto en el pedido enviado, se generara un nuevo pedido y se adecuara a fechas de entrega asignadas. Mismo caso la realización de facturación, solo se generara factura por pedido.
  - 29) El departamento tiene la responsabilidad de gestionar y mantener comunicación (internamente y exteriormente) con áreas que intervengan en la adquisición o realización del producto. Tratando siempre de satisfacer al cliente en sus fechas de entrega acordadas.
  - 30) La comunicación 100% asertiva da como resultado confianza y calidad en la relación.**
  - 31) Confirmada la existencia en almacén, el departamento se comunicara con el cliente para señalar la fecha de entrega. La cual podrá considerarse según el caso como normal o urgente. Servicios al cliente gestiona que siempre sea normal, evitando mover los tiempos de entrega por parte de embarques.
  - 32) Control de calidad revisara que el producto será embarcado en buenas condiciones y limpio. Evitando que este se vea de mal aspecto, en el momento de la entrega.
  - 33) En el caso de COD la empresa enviara producto a dirección anotada y previa comunicación con el cliente. El responsable de la entrega solicitara el pago para poder maniobrar la descarga.
  - 34) En el momento de la firma de recibido, el responsable de la entrega comentara el lugar donde se encuentra la póliza de garantía, la cual tendrá validez de un año. Así con esta ultima acción, el área termina su función operativa dando como resultado la satisfacción del cliente.

# Manual de Procedimientos y Políticas de la Gerencia de Almacén

## A N E X O B

México D.F. a 7 de Abril de 2006

Asunto: Desarrollo logístico para el control y manejo de funciones y procedimientos de Almacenes.

Elaboro: Ing. Noé Antonio Mota Piedras

## **Almacenes**

### **Objetivo**

Disponer de un documento administrativo y normativo, en el cual se pueda identificar los procedimientos y actividades a realizar para generar un control en el manejo y resguardo de los bienes materiales.

### **Introducción**

Debido a la creciente evolución de los almacenes en los últimos años y a la importancia como centros de distribución y transformación para las actividades empresariales, es indispensable definir el concepto de almacén, así como su estrategia de trabajo para administrarlo. Lo cual permitirá generar mayor profesionalización en la función de almacenamiento dentro del contexto de la logística en los negocios.

### **Definiciones**

Almacén es un espacio, recinto, edificio, o instalación donde se guardara la mercancía o genero de la misma clase. Lo cual generará, una serie de operaciones que permitan el acondicionamiento y preparación de los recursos, para ofrecer una serie de servicios a terceros.

Inventario es un término usado para designar la cantidad de bienes con que cuenta una institución. En nuestro caso seria la cantidad de producto terminado y materiales que están en disposición.

El control de inventarios de una empresa, principalmente de índole industrial, es sumamente importante para la buena marcha de la misma.

Un exceso de inventarios origina gastos innecesarios e inmoviliza el capital de una empresa. En cambio, los inventarios insuficientes pueden reducir las ventas por falta de productos que entregar al cliente en su debido tiempo.

Un almacén, claro y llanamente, se encarga de guardar stock, pero no hay que confundir los términos. Ya que guardar stock es aprovisionar el producto mientras que en la actualidad, un almacén se encarga de operaciones lógicas:

- acomodo,
- recepción,
- ordenamiento,
- conservación,
- entradas
- salidas,
- cambios, etc., y la clave principal
- Control de Inventarios etc.,

de tal forma que estos activos bien administrados, se conviertan en circulante lo mas pronto posible.

## **Administración del Almacén**

Actualmente los almacenes se han convertido en piezas fundamentales de todo negocio. Se busca tener la menor cantidad de dinero invertida, así como la recuperación inmediata de la inversión, la cual pueda ser reciclada nuevamente para el desarrollo del negocio.

Una adecuada administración de los bienes, del movimiento de los mismos (inventarios) y de la distribución de los productos, permitirá a la empresa reducir sus costos al mismo tiempo que se incrementa la productividad y el nivel de servicio.

Para lograr esto se debe compaginar técnicas de administración de almacenes y control de inventarios, sincronizando ambas funciones se podrá garantizar un alto nivel de servicio a clientes.

A su vez la administración de los almacenes e inventarios son de las operaciones de mayor importancia para una compañía, ya que sus resultados se reflejan directamente en la calidad de los servicios y es una función primordial en el plan general de operaciones de la empresa.

La clasificación de almacenes depende de muchas circunstancias, sin embargo la clasificación del almacén de 16 de septiembre será de producto terminado, ya que presta servicio al departamento de ventas guardando y controlando las existencias hasta el momento de despachar los pedidos a los clientes.

## Organización de los almacenes

Un almacén tradicional debe de tener tres áreas fundamentales, esto como base de su planeación.

- Recepción
- Almacenamiento
- Preparación
- Embarque

El tamaño y distribución de estas tres áreas dependerán del volumen de operación y de la organización de cada empresa. Estas pueden estar completamente separadas o bien dentro de un solo local. Cuando se presenta este último caso basta con señalar en el piso o levantar divisiones.

### Área de recepción

El flujo rápido del material que entra, para que este libre de toda congestión o demora, requiere de la correcta planeación del área de recepción y de su óptima utilización. El objetivo que se persigue es obtener rapidez en la descarga y lograr que la permanencia de la mercancía en el área de recepción sea la mínima posible. El espacio necesario dependerá del volumen máximo de mercancía que se descarga y del tiempo de su permanencia en ella.

Deben de analizarse los medios que sean más prácticos para facilitar y acelerar las maniobras de descarga. Estas maniobras pueden realizarse en un andén elevado a la altura aproximada de la plataforma o bien al ras del piso del almacén, y en cualquiera de estos casos los medios más usuales son:

- ❖ Montacargas eléctricos, gas o gasolina
- ❖ Gato neumático
- ❖ Tarimas de madera, o plástico (Pallets)
- ❖ Contenedores

### Zona de inspección

El flujo rápido de los materiales que se reciben, requieren de un espacio óptimo para la descarga y almacenamiento provisional, para la revisión y cotejamiento con la documentación del proveedor, donde debe ser pesada y elaborar la documentación de entrada.

### **Área de almacenamiento**

La planeación del área de almacenamiento, destinada a cada grupo de materiales o mercancías con características similares, requiere un conocimiento pleno del producto y de las condiciones que exige su resguardo, protección y manejo.

Más adelante se mencionara el procedimiento de almacenamiento de producto terminado, así como la presentación del layout que permitirá el reconocimiento rápido para la localización del producto.

### **Preparación**

La preparación consiste en dar la conservación y presentación final del producto para entrega al cliente. Así como el manejo del mismo evitando en lo posible menos maniobra ya que los productos se pueden dañar. El cuidado y servicio del producto depende mucho del layout diseñado.

### **Área de embarque**

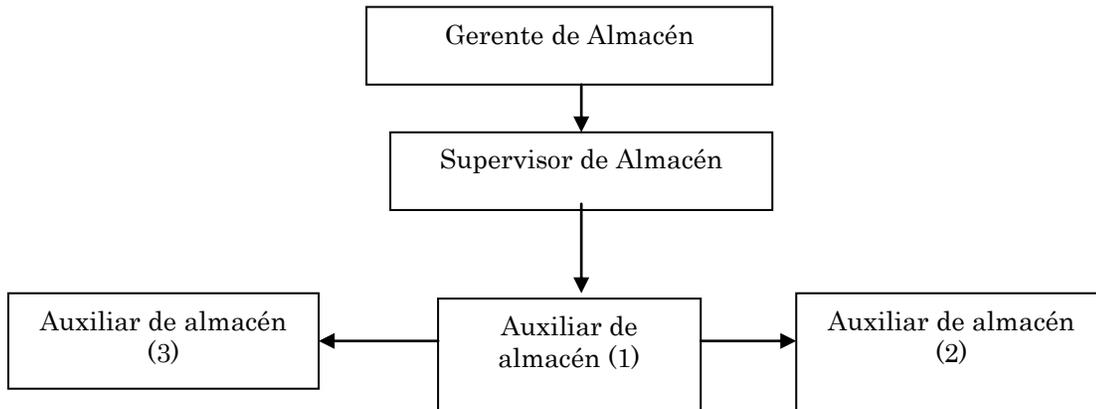
Así como hay un flujo rápido del material que entra, debe existir un flujo rápido de material que sale. De tal forma que haya una programación exacta de carga y descarga libre de toda congestión o demora, ya que existe actualmente, una sola plataforma que permite las dos clases de maniobras. El objetivo que se persigue es obtener rapidez en la carga y lograr que la permanencia de la mercancía en el área de embarque sea la mínima posible. Como lo mencionamos anteriormente para facilitar maniobras necesitamos equipo tal como:

- ❖ Montacargas eléctricos, gas o gasolina
- ❖ Gato neumático
- ❖ Tarimas de madera, o plástico (Pallets)
- ❖ Contenedores

que nos permitirán un trabajo eficiente.

## Organigrama

El almacén en su organigrama, actualmente esta conformado por:



## Funciones del personal

### Jefe de Almacén

- ❖ Administrara y dirigirá las operaciones que dentro del almacén se llevan acabo.
- ❖ Coordinará el abasto de producto necesario para mantener un nivel óptimo de existencias. (Máximos y mínimos)
- ❖ Generará sistemas de control, así como la logística necesaria para el resguardo y distribución de producto.
- ❖ Dirigirá, controlara, supervisara las entradas y salidas de materiales, equipos, productos y otros bienes propiedad o en custodia de la empresa.
- ❖ Verificara que los materiales, equipos y productos, estén debidamente almacenados para su localización y distribución adecuada.
- ❖ Realizará y verificara reportes y documentos propios de su especialidad para un control operativo dentro de la empresa.
- ❖ Coordinará y solicitará la documentación necesaria, para llevar control de los productos en tráfico, permitiendo asignar áreas para resguardo.
- ❖ Solicitará y tramitara los elementos necesarios para carga y descarga de materiales, equipos y productos para el almacén.
- ❖ Supervisara que el personal realice sus funciones de trabajo, procurando guardar la armonía y buen trato a sus dependientes.
- ❖ Supervisara que las áreas se mantengan limpias y en buenas condiciones que permitan la seguridad del empleado.
- ❖ Realizará las actividades necesarias para la toma de inventarios y auditorias.

### **Auxiliar administrativo o supervisor de almacén**

- ❖ Auxiliará al jefe de almacén en las labores de coordinación y distribución de trabajos al personal de categorías inferiores.
- ❖ Conciliara existencias entre físico, reportes, formatos y documentos para aclarar diferencias en los mismos.
- ❖ Controlara y registrara todo tipo de formatos y documentos que determine la empresa para control de entradas, salidas, traspasos, ajustes, movimientos, etc.
- ❖ Asignara números a documentos y los registrara en los controles establecidos por la empresa, así como la información de la documentación recibida del usuario.
- ❖ Realizará las investigaciones del acervo documental corporativo de acuerdo a instrucciones del jefe de confianza.
- ❖ Coordinará las necesidades de envío de productos.
- ❖ Realizará labores de categorías inferiores.
- ❖ Realizará el armado y desarmado de equipo para almacenamiento.
- ❖ Realizará las actividades necesarias para la toma de inventarios y auditorias.

### **Auxiliar de Almacén (1)**

- ❖ Contar, registrar, revisar y acomodar los productos del almacén.
- ❖ Verificar que la cantidad y el tipo de los artículos que recibe siempre coincidan con los datos anotados en las facturas y otros documentos que amparan su existencia.
- ❖ Recepción de producto y acomodo del mismo.
- ❖ Antes de acomodar los productos, el almacenista debe revisarlos para verificar que no presenten daños derivados de su uso o que cumplan con las especificaciones de calidad de la empresa.
- ❖ Empacar y etiquetar los artículos recibidos.
- ❖ Supervisar a los ayudantes.
- ❖ Despacho de productos, en base a solicitud de pedidos, salidas o factura.
- ❖ Realizará las actividades necesarias para la toma de inventarios y auditorias.
- ❖ Mantener su área de trabajo limpia y en buenas condiciones.
- ❖ Maniobra de equipo y producto.

**Auxiliar de almacén (2) y (3)**

- ❖ Realizará todas las labores para el almacenamiento y protección de materiales, equipos y productos y otros bienes propiedad o en custodia de la empresa, requeridos por la misma y por los usuarios del servicio.
- ❖ Realizará de acuerdo a su especialidad el registro de formatos y documentos que requiere la empresa para su operación, además de las actividades necesarias para el manejo y movimiento de producto
- ❖ Ejecutará las labores de estiba, desestiba, empaque, desempaque, embarque, desembarque, acomodo, clasificación, recuento físico, protección, medición y distribución al interior y exterior del almacén.
- ❖ Mantener su área de trabajo limpia y en buenas condiciones.
- ❖ Realizará las actividades necesarias para la toma de inventarios y auditorias.

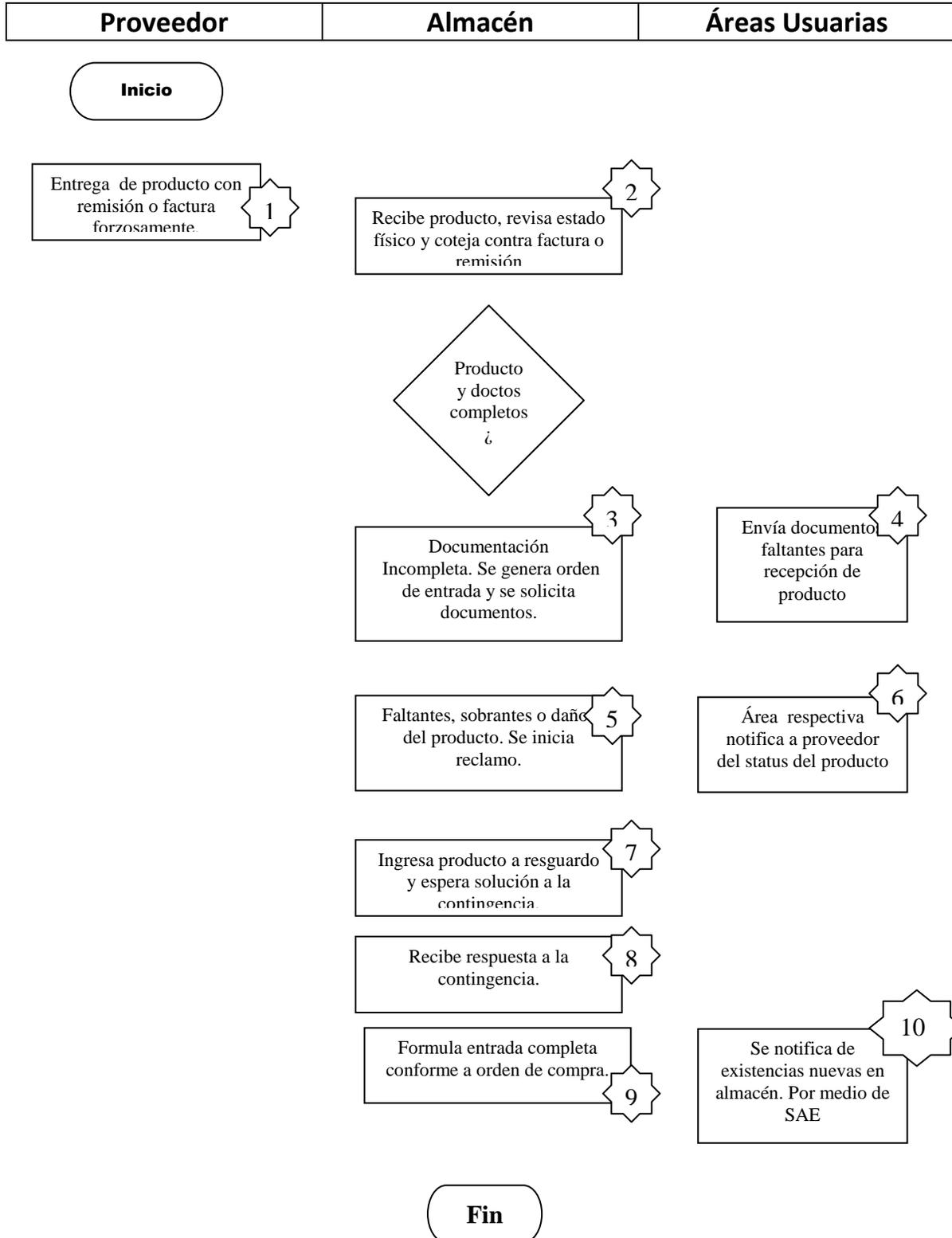
## Acciones realizadas actualmente dentro del Almacén de 16 de Septiembre

Las siguientes acciones se están realizando dentro del almacén, que permiten llevar un mejor control administrativo y operativo, en el manejo y resguardo de productos.

- 1) Semanalmente se genera y se envía al área de atención al cliente un reporte de las existencias reales disponibles, el cual es un aliado en el manejo real del producto.
- 2) Se genera y envía, semanalmente, reporte de los traspasos realizados a las tiendas a fin, de que el administrador encargado, tenga conocimiento de los productos que factura o que ingresan a su piso y que salen directamente de este almacén..
- 3) Para la sucursal Dinamarca y Revolución se realizan los traspasos, ya no de forma automática, por medio de un memorando se les notifica que deben realizar las entradas, para que la sucursal tenga conocimiento de sus movimientos en SAE. Tal como se menciona en el punto anterior.
- 4) Se genera y se envía semanalmente, un reporte de entradas de almacén al área de atención al cliente (y a quien lo solicitará), a fin de dar conocimiento de los productos que ingresan y poder asignarlos a su respectivo cliente.
- 5) Se realiza la notificación inmediata al área de compras, cuando ingresa producto a este almacén, informando el status (completo, faltante, con algún daño.).
- 6) En el caso de los dañados se toman fotografías, notificando a compras, cuentas por pagar y contraloría. Enviando el archivo con la constancia del daño.
- 7) Se esta redistribuyeron los productos en forma planeada y organizada, dentro del almacén, de tal forma que el análisis generado se ve reflejado en el lay out. A través de cual, este nos indica la ubicación de los productos.
- 8) El ingreso de producto nuevo a almacén, lleva un costo de adquisición o producción, por lo que se lleva un control de que ingresan primeramente y desplazarlo a la brevedad posible. No permitiendo el resguardo por mucho tiempo de los equipos (Primeras entradas-Primeras Salidas.).Aunque cabe comentar que la mayoría de los equipos cuando entran llegan con pedido.
- 9) Los equipos que han sido devueltos o cancelados, se han procurado nuevamente ponerlos en tienda o disponibles para que sean vendidos. Tal es el caso del acero y refrigeradores. Sacando la mayoría de equipos que se había quedo sin movimiento desde hace algún tiempo.
- 10) Se procura que el equipo cuando ingresa, se empaque o empaque conservándolo de esta forma, durante su estancia.

## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

### Procedimiento para la recepción de producto



## **Políticas para la recepción y entrada de producto**

- 1.** Todo proveedor deberá traer forzosamente su factura o remisión para la recepción del producto, así como la orden de compra. Ya que es obligación del área de compras solicitar que el proveedor entregue documentación completa al almacén.
  - 1.1** En caso de que las tiendas reciban directamente la mercancía, almacén recibirá por igual la documentación en tiempo, para generar entrada y traspaso de producto a fin de cerrar el ciclo administrativo.
  - 1.2** No se ingresara factura alguna sin recibir la firma del gerente, de que la mercancía se encuentra físicamente en la tienda.
  - 1.3** A su vez no se recibirán pedidos ni solicitudes por memo de entradas de producto. Solo se ingresaran con factura o remisión.
  - 1.4** El área de compras enviara mínimo con una semana de antelación, la lista de proveedores que entregaran en almacén, en conjunto con la documentación necesaria, de los productos a entregar.
  
- 2.** El producto será descargado para su recepción y revisión. Los ayudantes de almacén usaran los equipos necesarios para las maniobras y revisión del producto.
  - 2.1** El almacenista tiene la obligación de revisar los productos y notificar al chofer y al jefe de almacén los daños que estos tengan, regresando al proveedor su producto. Almacén notificara vía email al área de compras, cuentas por pagar y contraloría de la situación, los cuales gestionaran con el proveedor la entrega del producto correcto.
  - 2.2** En el caso de que el producto no corresponda a lo descrito en la factura, inmediatamente se regresara al proveedor y se notificara vía email al área de compras, cuentas por pagar y contraloría de la situación. Las cuales gestionaran con el proveedor la entrega de producto correcto.
  
- 3.** La documentación debe entregarse completa de tal forma que se eviten molestias y retrasos en la descarga del producto por la falta de algún documento.
  
- 4.** El área de compras debe mandar la documentación solicitada al almacén para dar recepción a lo que se esta descargando.
  
- 5.** Si hay faltantes se le mencionara al chofer y al jefe de almacén, el cual notificara a las áreas arriba descritas.
  - 5.1** Si hay sobrantes se le entregaran al chofer. Este almacén no se hace responsable por producto no descrito en orden de compra y factura. En el caso de no llevárselos, este almacén los resguardara en una zona especial donde esperara indicaciones para su devolución.

**5.2** Con relación al producto importado, su recepción será especial, ya que se recibirá la mercancía y cantidad descrita en la guía, así como su pedimento y factura.

El transportista desconoce el tipo de producto que embarca y entrega. Pero se le marcara una leyenda de “producto sujeto a revisión” en su guía de embarque, para poder revisar cuidadosamente el producto

**6.** En caso de alguna anomalía ya sea por faltante daño o sobrante, se notificara inmediatamente a las áreas arriba descritas y al despacho aduanal en el caso de l producto importado, para realizar las gestiones necesarias de reparación y/o devolución.

**7.** La operación con los productos es importante, por eso en el caso de faltantes o devolución por dañado, se ingresaran solo los productos que se recibieron en buen estado, esperando respuesta de las áreas respectivas para la entrega del producto pendiente.

**7.1** Del producto importado igualmente se esperaran noticias de los productos faltantes o dañados, mientras tanto se ingresaran los que están en buen estado.

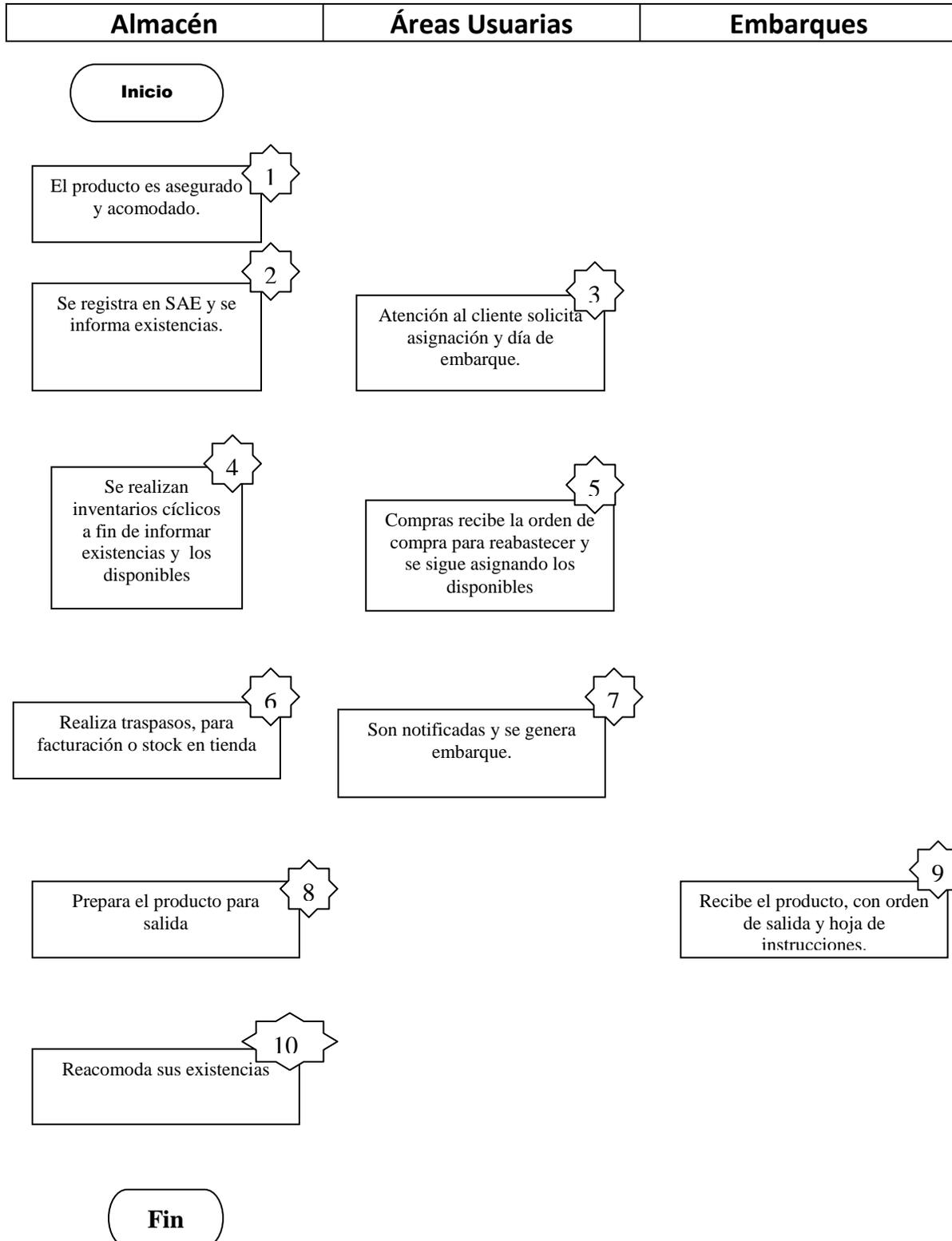
**8.** Al recibir el almacén respuesta a las contingencias anteriores, se regresaran al punto número 1 donde se comenzara el ciclo para recepción.

**9.** Una vez completado el ciclo se notificara a las áreas respectivas para seguir con el trámite administrativo.

#### Notas aclaratorias

- ❑ Este almacén realizará el resguardo de los equipos así como su revisión física. Pero se exenta de algún daño técnico o defecto interno de fabricación que presente el producto ya en funcionamiento.
- ❑ Comento que seria bueno que compras enviara la información por adelantado del detalle de la mercancía que ha sido embarcada desde las instalaciones del proveedor hacia el almacén (packing list)

### Procedimientos para almacenamiento y salida



## Políticas de almacenaje y salida

1.- El producto dentro del almacén será cuidado, del tal forma que no reciba daño alguno durante su resguardo y hasta su salida.

1.1 El producto tiene su acomodo en base al lay-out diseñado. El cual se encontrara en la caseta del almacenista para su información.

2.- El almacén es el encargado de que cada producto este registrado, que todos los movimientos se controlen y sobre todo de mantener física y administrativamente la misma relación de producto.

2.1 A su vez de mantener informada a cada área: Atención al cliente de las existencias, Compras de la recepción de producto, cuentas por pagar de la conformidad en el ingreso del producto para pago al proveedores y ventas para mantenerla informada también de existencias y entregas de producto.

3. Atención al cliente dispone de las existencias disponibles para asignación de pedidos así como solicitud de entrega al cliente en tiempo y forma.

4. Debido al movimiento constante de producto durante la semana, almacén generar cada 8 días un reporte con las existencias disponibles a ese día de tal forma que se pueda mantener real la información del producto.

5. Compras recibe la notificación de orden de compra para reabastecer el almacén, en base al reporte generado de Máximos y mínimos.

5.1. En base a los inventarios se continúa con la asignación de producto para cubrir pedidos.

6.- Almacén generará administrativamente los traspasos o movimientos para que cada unas de las tiendas pueda generar la documentación necesaria para cierre del negocio con el cliente. Caso contrario que la tienda tenga el producto suficiente para su venta.

7.- Avisado almacén prepara el producto para su salida, ya sea empacándolo si va tienda foránea o limpiándolo de tal forma que llegue en buenas condiciones.

8 Asimismo se realizan la documentación necesaria de tal forma que el producto salga en regla, es decir con una orden justificada, cuidando no dejar suelta la información que vaya en perjuicio de alguna perdida para la empresa.

8.1 La documentación necesaria para la salida será con traspaso generado en almacén, previo memorando o pedido que justifique traspaso y factura con sello de 100% pagado.

8.2 Salida de producto no amparada en factura, ni traspaso, se realizará una orden de salida debidamente llenada con motivo de la salida. Previo memorando solicitando el producto.

9. - Almacén entregara el producto con la documentación arriba descrita al responsable del vehículo que lo recoge.

9.1 El transporte recibe el producto, firmando acuse donde describe las condiciones en que se le embarca el producto, firma y fecha de la recepción.

9.2 Se realizan copias para el almacenista y vigilancia.

10. - Se realiza el reacomodo de producto y se ajustan inventarios de tal forma de saber la disponibilidad del producto.

## CONTROL DE INVENTARIOS

Inventarios es un término usado para designar los productos terminados y las partes terminadas que esperan ser ensambladas con otras partes para formar el producto final, así como los materiales que están a su disposición.

El control de inventarios de la empresa, es sumamente importante para la buena marcha de la misma.

Un exceso de inventarios origina gastos innecesarios e inmoviliza el capital de una empresa. En cambio, los inventarios insuficientes pueden paralizar y reducir las ventas por falta de productos que entregar al cliente, en su debido tiempo.

Por este motivo, para que nuestras compras sean más económicas, necesitamos ordenar cantidades razonables en magnitud.

De aquí nace la necesidad del almacén que sirva para amortiguar los inconvenientes de la falta de sincronización entre nuestros abastecimientos.

### 1. OBJETIVOS

Se deben generar objetivos o los ya existentes se deben actualizar, ya que ésta es una base administrativa que debe ser constante. El modelo del objetivo depende de cada empresa u organización, ya que esta se basa en sus capacidades económicas, facilidades de venta y producción.

Sin embargo, sí podemos nombrar algunas que son similares a la mayoría de las empresas y que pueden ser aplicables a la nuestra:

- a) Tener el razonable de inversión en existencias de productos terminados.
- b) Mantener el nivel de existencias de productos terminados de acuerdo con la demanda de clientes para dar así un servicio oportuno.
- c) Estar al corriente de los materiales o productos que no tienen movimiento, los que se han deteriorado o son ya obsoletos en el mercado.
- d) Establecer una buena custodia en los almacenes para evitar fugas, despilfarros o maltratos por descuido.
- e) Prevenir los cambios en las demandas del mercado.
- f) Determinar si las ventas son sobre pedido o de existencias en los almacenes para establecer las políticas adecuadas para producción y almacenes de productos terminados.
- g) Definir la política de niveles de existencias de acuerdo con las altas y las bajas de estaciones de año, altas y bajas en períodos de producción.

- h) Definir las políticas que fijen los límites para compras adelantadas, por conocimiento de alzas de precios, de acuerdo con las facilidades económicas de la empresa.
- i) Establecer, los sistemas de abastecimiento y producción por pronósticos de ventas o por niveles normalizados para todo período o un año.

## **2. ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS**

- a) Sistemas de registro de existencias que proporcionan información oportuna y confiable para cada producto sobre:
  - Consumo mensual.
  - Proveedor o proveedores.
  - Máximos o mínimos por tendencia de consumo.
  - Mercancías ya ordenadas y por recibirse de proveedores.
  - Existencias reales en el almacén.
  - Tiempo de adquisición.
- b) Sistema de control de entradas y salidas del almacén.
- c) Registros estadísticos de venta.
- d) Procedimientos para lotes económicos de compra.
- e) Procedimientos para determinar costos de abastecer, de tener en existencia y de fallar por faltantes.

## **3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS.**

El sistema a continuación servirá para tener un procedimiento, que permita establecer momentáneamente un control, sobre la cantidad de producto de comercialización, que debe de tener el almacén para poder cubrir las necesidades del departamento de ventas. Esto es, por que algunos productos (nacionales o importados) no tienen un historial de venta exacto (o no esta hecho), el cual nos permita realizar un pedido optimo a nuestros proveedores, ya que la mayor demanda de compra pertenecía a otra tienda o en otros casos, debido a su costo y rotación, se realizo sobre pedido.

La solicitud de producto realizada, fue determinada en base a compras hechas y al desplazamiento del mismo (control de Kardex), de un almacén a otro, en tiempos determinados.

Este primer análisis permitirá tener un abasto de 3 meses aproximadamente, en algunos productos. Posteriormente seguiremos realizando la reingeniería del proceso, de tal forma que haya un procedimiento establecido (Máximos y mínimos, Sistema ABC o MRP) que nos permita tener un control y abasto del producto, para satisfacción del cliente.

Algunos productos seguirán con el procedimiento de comprarse sobre pedido, debido a su rotación. Tal es el caso de equipos True, que tienen una gama de productos con características especiales, para las necesidades de cada cliente y sobre todo por que es importado.

En otro caso también, el proveedor de Hornos Amana, comúnmente entrega sus productos (90% de los casos) en un lapso de 5 a 8 días, dependiendo de sus existencias.

En la página siguiente se muestra la solicitud de producto necesario en almacén, que permita surtir en tiempo, a cada una de las tiendas y ganar nuevamente la confianza y preferencia de los clientes.

La idea no es sobre inventariar el almacén, la idea es tener el producto suficiente y de mayor demanda, que permita garantizar el abasto al cliente y a su vez que la utilidad de la empresa sea inmediata.

## Conclusiones

Los almacenes son parte importante de las grandes empresas como Wal-Mart, General Electric, Soriana, Kimberly-Clark, Procter and Gamble, etc. Las cuales procuran invertir en sus almacenes teniendo en cuenta también que sus programas y pronósticos de venta se cumplan. Logrando con ello que su capital invertido sea recuperable inmediatamente.

El almacén actualmente tiene los recursos tanto humanos como administrativos para recibir productos y permitir que la empresa tenga un control sobre sus bienes.

Controles como salidas, entradas, cambios, devoluciones son consideradas en la normatividad de este departamento.

Se empezara a determinar que sistema de inventarios será el indispensable para la empresa, dependiendo de las metas de su área de ventas y de los compromisos que el área de compras pueda realizar con proveedores para el suministro de producto

Almacén es el brazo derecho no solo de atención al cliente, también de compras, de cuentas por pagar y de cada una de las tiendas que solicitan productos. Por lo que es importante el punto de vista de este departamento dentro del organigrama de la empresa.

En algunas empresas el almacén depende directamente de dirección general o del director administrativo todo depende de la proyección con que se mire a este departamento.

Es preciso recordar que el profesionalismo no solo radica en la aptitud, sino en la actitud y el compromiso.

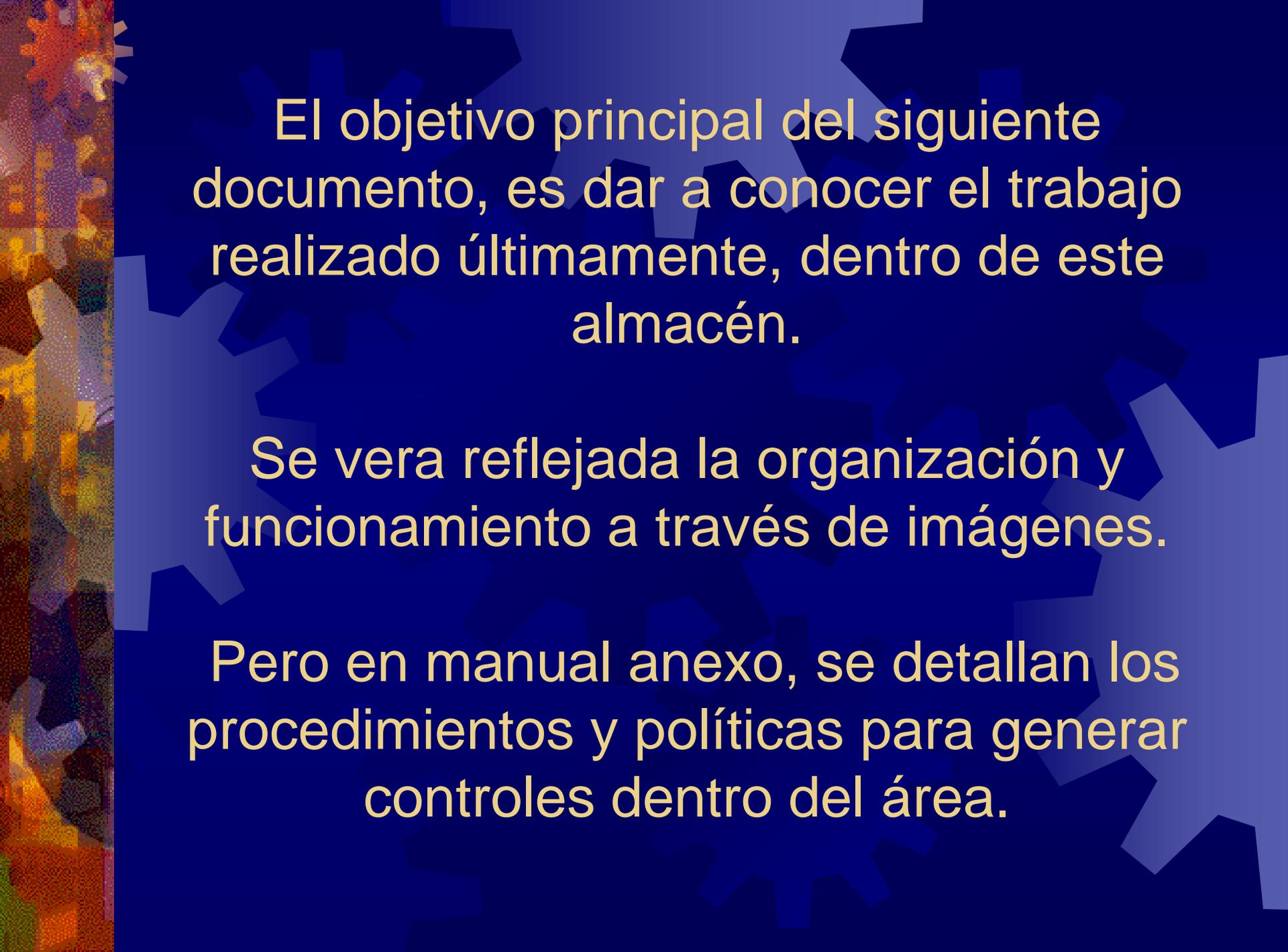
Así mismo, comento que todo proceso es perfectible de mejora. Las mejoras se realizan día a día con la practica de las operaciones.

# Comercial San-Son S.A de C.V.



Actual organización del  
Almacén





El objetivo principal del siguiente documento, es dar a conocer el trabajo realizado últimamente, dentro de este almacén.

Se vera reflejada la organización y funcionamiento a través de imágenes.

Pero en manual anexo, se detallan los procedimientos y políticas para generar controles dentro del área.

Para continuar pulse enter

# Almacén



Es el espacio, recinto, edificio o instalación donde se resguarda mercancía. La cual a través de una serie de operaciones, se permitirá el acondicionamiento y preparación de los recursos, para ofrecer una serie de servicios a terceros.

Para continuar pulse enter

# Almacén



● Anteriormente un almacén, claro y llanamente, se encargaba de guardar stock, pero no hay que confundir los términos. Ya que guardar stock es aprovisionar el producto mientras que en la actualidad, un almacén se encarga de operaciones lógicas:

● acomodo,  
recepción, ordenamiento, conservación, entradas,  
salidas, cambios y la clave principal Control de  
Inventarios.

● de tal forma que estos activos bien administrados, se conviertan en circulante lo mas pronto posible.

Para continuar pulse enter

# Administración de almacenes

## Depende de dos cosas muy importantes:

- Operaciones de resguardo de producto.

Acomodo, recepción, ordenamiento, conservación, salidas, entradas, cambios, etc. Permite que nuestros activos estén en perfectas condiciones de venta.



- Control de Inventarios.

Manejo de existencias disponibles, Máximos y mínimos, apartados, consignación, etc. Teniendo un buen control de existencias y producto en stock dará a la empresa ingresos a corto plazo.



# Organización del almacén

Haz click sobre los temas

## 1) Recepción



## 2) Almacenamiento



## 3) Preparación



## 4) Embarque





Todos... somos el equipo.





Todos... somos el equipo.



# ***Almacenamiento***

La planeación del área de almacenamiento, destinada a cada grupo de materiales o mercancías con características similares, requiere de un conocimiento pleno del producto y de las condiciones que exige su resguardo, protección y manejo.

Por lo que se diseñó un lay-out que permitirá un control y manejo de los productos en base a su peso, solicitud y características de operación.

# *Almacenamiento*



# *Almacenamiento*



# *Almacenamiento*



# *Almacenamiento*



# *Almacenamiento*



# *Almacenamiento*



# *Almacenamiento*



# Almacenamiento

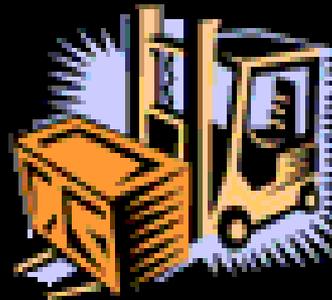


# *Almacenamiento*



# *Recepción de producto*

El objetivo que se persigue es obtener rapidez en la descarga y lograr que la permanencia de la mercancía en el área de recepción, sea la menos posible. Por lo que se requiere de una correcta planeación y optima utilización de los medios necesarios para la descarga. Tales como el montacargas, el patín, el diablo, tarimas, etc.



# *Recepción*



# *Recepción*



# *Recepción*



# *Preparación*

La preparación consiste en dar la conservación y presentación final del producto para entrega al cliente. Así como el manejo del mismo evitando en lo posible menos maniobra ya que los productos se pueden dañar. El cuidado y servicio del producto depende mucho del layout diseñado.



# *Preparación*



# Preparación



# Preparación



# Preparación



# *Preparación*



# *Preparación*



# *Embarque*

Así como hay un flujo rápido del material que entra, debe existir un flujo rápido de material que sale. De tal forma que haya una programación exacta de carga y descarga libre de toda congestión o demora, ya que existe actualmente, una sola plataforma que permite las dos clases de maniobras.

El objetivo que se persigue es obtener rapidez en la carga y lograr que la permanencia de la mercancía en el área de embarque sea la mínima posible.

Es importante mencionar que el transporte donde será conducido el producto debe contar con los materiales necesarios para el cuidado del mismo: cobertores, mecates, unicel, etc. Y debe ser acomodado de tal forma que no se permita el mínimo de daño.



La entrega final del producto, es la suma del esfuerzo de muchas personas.

# *Embarque*



# *Embarque*



# *Embarque*



# *Embarque*



# Manual de Políticas y procedimientos para la Gerencia de Compras

## (Anexo C)

## **Objetivo**

Dar conocer a las áreas involucradas en los procesos de ventas y comercialización, la estructura y actividades que se desarrollaran en clarea de compras, para hacerlas eficientes las entregas de producto en tiempo y forma a nuestros clientes.

## **Introducción**

El sistema SAE es el sistema institucional donde todas nuestras áreas administrativas, de toda la república mexicana, llevan un control de pedidos, compra y entrega (facturación) de producto, que demandan los clientes que realizan un convenio de compra-venta con la empresa.

El área de adquisiciones, llevara el control de la compra de producto de comercialización nacional e importado, desde revisar la solicitud (pedido), fincar orden de compra a proveedor, tráfico de importación de producto y entrega del mismo a nuestros almacenes; dando aviso a los clientes internos de la llegada de los productos a los almacenes.

La finalidad del departamento de compras, es poder integrar un proceso de adquisición de recursos y servicios, que permita la disposición de los mismos en tiempo y forma. Dando la posibilidad de una nueva faceta de la empresa para sus clientes, atendiendo todas las necesidades de forma lineal.

Por eso mismo definiremos las funciones de los integrantes de este departamento, permitiendo así enfocar la logística del procedimiento.

# Organigrama Gerencia de Compras



### **Actividades a desarrollar por los integrantes del departamento**

**Ing. Noé Antonio Mota Piedras**  
**Coordinador de Materiales**

#### **Análisis del requerimiento Comercialización:**

- Bajar pedido de sistema informático SAE que viene de ventas, al bajarlo se debe verificar la existencia en el inventario.
- Registra en reporte de compras todos los pedidos asignando el número de origen.
- Si el artículo solicitado esta dentro del inventario, se aparta mediante traspaso de manera inmediata y se da aviso al solicitante que puede disponer del equipo. Previamente se verificara si esta pagado ó tiene anticipo.
- Si el artículo no esta dentro del inventario, se verifica que tenga anticipo ó pago total además de verificar que el ó los códigos sean correctos. Después de haber realizado estas acciones se entrega a las áreas de compras nacionales ó de importación para su adquisición.
- Verificar inventarios de comercialización diariamente haciendo un reporte semanal de las existencias físicas del mismo e informando a los involucrados.
- Después de haber colocado las órdenes de compra de nacionales y de importación hacer una interface con V. Gutiérrez y Karla Paredes para dar seguimiento puntual a las entregas de equipos en nuestra planta.
- Deberá consultar el reporte de materiales para verificar fechas de entrega y en su caso hacer seguimiento con los compradores correspondientes y si fuera necesario con los mismos proveedores.
- Entrega de equipo por parte del proveedor.
- Entrega en tiendas: Deberá verificar con el comprador correspondiente el estatus de los documentos de importación
- en su caso y recibirá con anticipación documentos para verificar contra pedido equipos que llegaran a la tienda.
- Cuando la tienda reciba, le notifica al almacén y a Noé que éste llevo en buen estado, Noé solicita acuse de recibo y da entrada al almacén, y da inmediatamente movimiento de traspaso.
- Entrega de equipo en planta.
- Deberá verificar con el comprador correspondiente el estatus de los documentos de importación y/o nacional en su caso y recibirá con anticipación documentos para verificar contra pedido equipos que llegaran

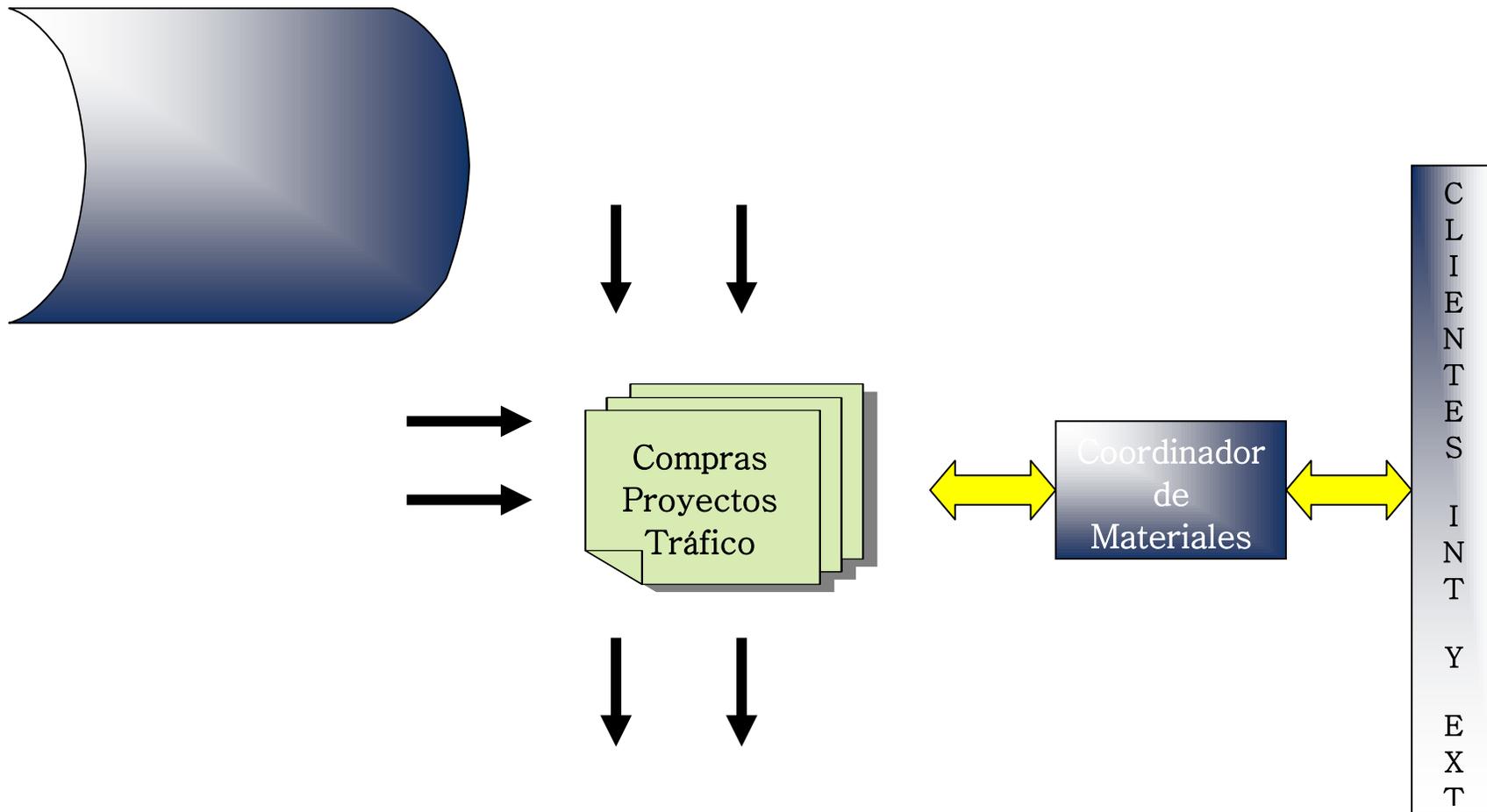
a la fabrica para esto compras debe proporcionar orden de compra, factura y pedimento.

- Recibe reporte por parte del almacén de PT comercialización
- Verifica equipos y da entrada al almacén, si el equipo viene dañado deberá informar al comprador responsable para hacer las reclamaciones correspondientes.
- Avisa al los interesados de la llegada de estos equipos a nuestra planta. Y registra las entradas del almacén en reporte de compras.

### **Verónica Rosario Gutiérrez Fuentes / Lic. Karla Magali Paredes Comprador**

- Recibe pedido de las tiendas ó de los responsables de proyecto previo análisis del requerimiento realizado por el coordinador de materiales.
- Concentra por proveedor todos los equipos de una misma marca o distribuidor ó fabricante para obtener mejores precios.
- Se comunica con el proveedor para verificar precio, disponibilidad y tiempo de entrega. Si esta dentro de los parámetros comprometidos con el cliente se elabora orden de compra, proporciona copia al proveedor, sucursal y almacenes, y espera confirmación del proveedor en tiempo y precio. En caso de que los tiempos de entrega excedan los requerimientos del cliente, el comprador avisa inmediatamente a la sucursal para que se tomen las acciones ó medidas pertinentes.
- Registra en el reporte de materiales todos los datos necesarios para mantener el control de la orden.
- Da seguimiento a la orden de compra y recibe aviso de proveedor cuando los materiales estén listos para su entrega. Si son de origen nacional da aviso a los encargados de almacén y coordinador de materiales de las fechas probables de entrega. Si son de importación elabora relación y entrega copias de facturas, pedimentos, packing list y los necesarios para hacer la recepción en el almacén.
- Elabora solicitudes de pago a proveedores, anticipos ó totales
- Terminado proceso de compra procede al archivo de los antecedentes, ordenes, pedimentos, facturas etc.
- Atención inmediata de devoluciones y reclamaciones de equipo por llegar en malas condiciones.

- Atención permanente e inmediata de los requerimientos de las tiendas y responsables de proyectos.



# PROCESO DE COMPRA

## Proyectos

- Participación activa desde el inicio del proyecto dando toda la información necesaria al responsable, como son: precios, catálogos, visita a proveedores para conocer la factibilidad de cumplimiento.
- Coordinar con sistemas informáticos que todos los códigos de los artículos solicitados estén disponibles en sistema SAE. Antes de iniciar los procesos de compra.
- Coordinar con las tiendas y los responsables del proyecto el inicio y la logística de entregas a los clientes.
- Verificar y coordinar con las tiendas y los responsables del proyecto que todos los pedidos del proyecto estén en sistema SAE
- Entregar la información completa del proyecto al área de compras para llevar a cabo los procedimientos de compras.
- Preparar reporte que indique los volúmenes de compra por proveedor para establecer negociaciones por volumen con proveedores.
- Hacer Programa de entregas por proveedor par dar seguimiento puntual a las entregas de equipos y poder asegurar los tiempos de entrega al cliente.
- Preparar reporte final de entrega de proyecto considerando resumen de costos.

## Tráfico

### ASPECTOS A CONSIDERAR PARA LA ADMINISTRACION DE EL DEPARTAMENTO DE IMPORTACIÓN y TRÁFICO

- Armar expedientes de Compras; que deban llevar los siguientes documentos para un mejor control de cada importación realizada. A continuación se detallan:
  - Pedimento
  - Solicitud de importación
  - Calculo de impuestos
  - Solicitud de cheque (pago al Ag. Aduanal / pago al transportista)
  - Deposito hecho al Agente Aduanal.
  - Cualquier otro documento relacionado al embarque; entendiéndose por esto acuses de recibo, guía del transportista y/o remisión firmada por el cliente.
  
- Documentación para el área de embarques; tomando en cuenta que este departamento debe contar, anticipadamente, con la información de cada importación para apartar el espacio físico dentro de las instalaciones de el almacén.
  - Relación de entrega; especificando factura, proveedor, orden de compra y nº de pedido de el área de ventas.
  - Inventario de el agente aduanal; especificando números de tarimas, cajas y/o bultos.
  - Facturas
  
- Lo qué necesitamos para realizar nuestra solicitud de importación.
  - Un reporte de inventario en bodega de el agente aduanal preferentemente los días lunes y miércoles de cada semana. Con este reporte podremos elaborar una correcta solicitud de importación en base a las necesidades que tenga Comercial San-Son y/ Cocitec Mexicana.
  - Es recomendable enviar dicha solicitud los días martes y/o miércoles para realizar el cruce de la mercancía (en caso de los movimientos hechos por Laredo y/o Monterrey que son terrestres).
  - En cuanto tengamos los pedimentos pagados, el A.A. deberá enviarlos vía fax y/o correo electrónico a nuestras oficinas, para contar con una notificación interna de arribo de mercancía.

- En caso de que sea requerida alguna corrección al pedimento, esta deberá hacerse, a más tardar, dos días posteriores a la solicitud.
- Los reclamos a las líneas transportistas, generados por falta de mercancía, daño total y/o parcial, debe ser notificado de inmediato por el A.A. Siendo enviado un reporte al siguiente día por vía fax y/o correo electrónico para tener un seguimiento de dicha situación.
- San-Son & Cocitec Mexicana debe, por su parte, contar con las facturas de cada orden de compra; realizar su solicitud de importación enunciando las cantidades a importar, lugar de entrega, monto de anticipo para el despacho y demás gastos aduanales; realizar depósito uno o dos días antes del cruce de la mercancía; notificar en tiempo y forma, la vía de embarque de nuestra importación.
- Puntos que deberá cumplir cada uno de nuestros Agentes Aduanales.
  - Formato de notificación de arribo vía correo electrónico y/o fax de cada uno de los embarques que reciban de San-Son & Cocitec Mexicana, en esta notificación también deben incluir los siguientes puntos: **Mercancía**; identificar claramente si se trata de bultos, cajas y/o pallets, número de pallets y cajas que formen cada uno de los pallets, peso total del embarque, número total de bultos, mercancía faltante (en caso de darse el caso) y mercancía dañada (especificar el número de bulto), **Documentos**; números de facturas recibidas, valor del embarque.
  - Copia de la **guía de transporte, AWB y/o BL** recibido.
  - Lista de salida de mercancía
  - Envío de **pedimento** antes de ser pagado y validado.
  - Envío de **inventario** en Bodega (Laredo, Monterrey, Cancún y/o AICM) los días lunes y miércoles de cada semana
  - Programas y reportes de cumplimiento y desaduanamiento de agentes aduanales.
  - Catalogo de fracciones arancelarias de todos los equipos importados.
  - Reporte de flujo de las importaciones que se realizaran por semana para el área de contralor.

# Cocitec Mexicana S.A de C.V.



Procedimiento para  
análisis de compra de  
productos de  
Comercialización.



# Análisis de Requerimiento

## Objetivo

Dar a conocer a las áreas involucradas en los procesos de ventas y comercialización, la estructura y actividades que se desarrollan en el área de compras, para hacer mas eficientes las entregas del producto en tiempo y forma a nuestros clientes.

# Introducción

El área de compras, llevara el control de la compra de producto de comercialización nacional e importación, desde revisar el pedido que solicitan las tiendas, fincar orden de compra a proveedor, llevar a cabo la importación de producto y entrega del mismo a nuestros almacenes; dando aviso a los clientes internos de la llegada de los productos a nuestra planta.



# Introducción

- La finalidad del departamento de compras, es poder integrar un proceso de adquisición de materiales, equipos y procesos que permita la disposición de los mismos en tiempo y forma. Dando la posibilidad de una nueva faceta de la empresa para sus clientes, atendiendo todas las necesidades de forma lineal.

# Organigrama Gerencia de Compras

José Luis López García  
**Gerente de Compras**

Edilberto Pérez  
**Compras Planta**

Verónica Gutiérrez  
**Compras Importación de  
Proyectos**

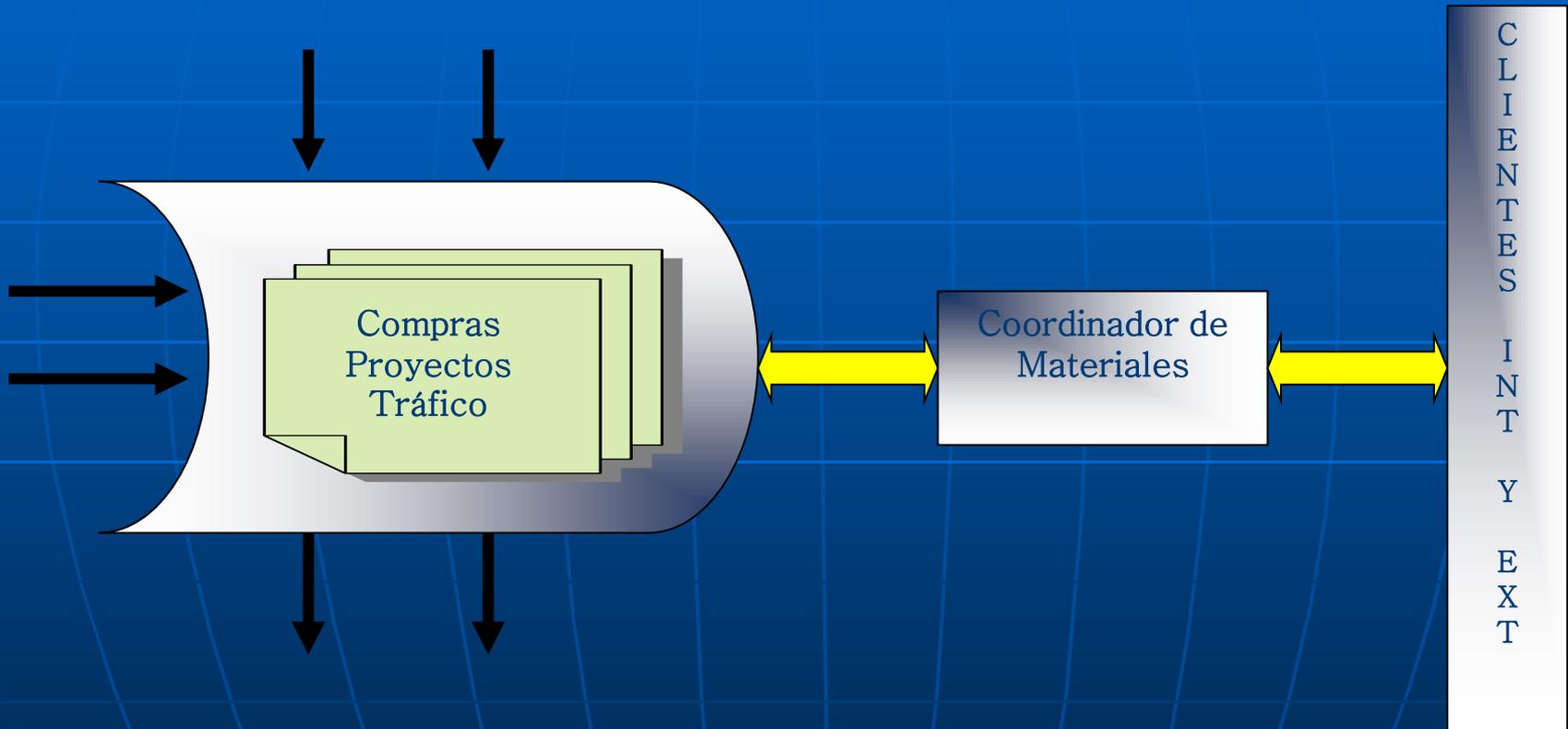
Karla Paredes  
**Compras Nacionales y  
Tráfico**

Noé Antonio Mota Piedras  
**Coordinador de  
Materiales  
Comercialización**

Martín Galán  
**Chofer-Comprador**

**Almacén de  
Comercialización**

# Proceso de Compra



[Regresar](#)

# Actividades a desarrollar por los integrantes del departamento

- ◆ Bajar pedido de sistema informático SAE que viene de ventas, al bajarlo se debe verificar la existencia en el inventario.
- ◆ Registra en reporte de compras todos los pedidos asignando el número de origen.
- ◆ Si el artículo solicitado esta dentro del inventario, se aparta mediante traspaso de manera inmediata y se da aviso al solicitante que puede disponer del equipo. Previamente se verificara si esta pagado ó tiene anticipo.
- ◆ Si el artículo no esta dentro del inventario, se verifica que tenga anticipo ó pago total además de verificar que el ó los códigos sean correctos. Después de haber realizado estas acciones se entrega a las áreas de compras nacionales ó de importación para su adquisición.
- ◆ Verificar inventarios de comercialización diariamente haciendo un reporte semanal de las existencias físicas del mismo e informando a los involucrados.

**Ing. Noé Antonio Mota Piedras**  
**Coordinador de Materiales**



# Actividades a desarrollar por los integrantes del departamento



- Después de haber colocado las ordenes de compra de nacionales y de importación hacer una interfase con Verónica Gutiérrez y Karla Paredes para dar seguimiento puntual a las entregas de equipos en nuestra planta.
- Deberá consultar el reporte de materiales para verificar fechas de entrega y en su caso hacer seguimiento con los compradores correspondientes y si fuera necesario con los mismos proveedores.
- Entrega de equipo por parte del proveedor.
- Entrega en tiendas: Deberá verificar con el comprador correspondiente el status de los documentos de importación en su caso y recibirá con anticipación documentos para verificar contra pedido equipos que llegaran a la tienda.

## Continuación...

- Cuando la tienda reciba, le notifica al coordinador de materiales, que éste lleve en buen estado. Asimismo compras solicita acuse de recibo y da entrada al almacén e inmediatamente realiza movimiento de traspaso.
- Entrega de equipo en planta.
- Deberá verificar con el comprador correspondiente el status de los documentos de importación y/o nacional, en su caso, y recibirá con anticipación documentos para verificar contra pedido equipos que llegaran a la fabrica para esto compras debe proporcionar orden de compra, factura y pedimento.
- Recibe reporte por parte del almacén de PT comercialización
- Verifica equipos y da entrada al almacén, si el equipo viene dañado deberá informar al comprador responsable para hacer las reclamaciones correspondientes.
- Avisa al los interesados de la llegada de estos equipos a nuestra planta. Y registra las entradas del almacén en reporte de compras.

# Segunda etapa del procedimiento

**Verónica Rosario Gutiérrez**  
**Fuentes**  
Comprador Importación

**Karla Magali Paredes**  
**Gamboa**  
Comprador Nacional

- **Recibe pedido de las tiendas ó de los responsables de proyecto previo análisis del requerimiento realizado por el coordinador de materiales.**
- **Concentra por proveedor todos los equipos de una misma marca o distribuidor ó fabricante para obtener mejores precios.**
- **Se comunica con el proveedor para verificar precio, disponibilidad y tiempo de entrega. Si esta dentro de los parámetros comprometidos con el cliente se elabora orden de compra, proporciona copia al proveedor, sucursal y almacenes, y espera confirmación del proveedor en tiempo y precio. En caso de que los tiempos de entrega excedan los requerimientos del cliente, el comprador avisa inmediatamente a la sucursal para que se tomen las acciones ó medidas pertinentes.**
- **Registra en el reporte de materiales todos los datos necesarios para mantener el control de la orden.**

## Continuación...



- **Da seguimiento a la orden de compra y recibe aviso de proveedor cuando los materiales estén listos para su entrega. Si son de origen nacional da aviso a los encargados de almacén y coordinador de materiales de las fechas probables de entrega. Si son de importación elabora relación y entrega copias de facturas, pedimentos, packing list y los necesarios para hacer la recepción en el almacén.**
- **Elabora solicitudes de pago a proveedores, anticipos ó totales**
- **Terminado proceso de compra procede al archivo de los antecedentes, ordenes, pedimentos, facturas etc.**
- **Atención inmediata de devoluciones y reclamaciones de equipo por llegar en malas condiciones.**
- **Atención permanente e inmediata de los requerimientos de las tiendas y responsables de proyectos.**

- **Participación activa desde el inicio del proyecto dando toda la información necesaria al responsable, como son: precios, catálogos, visita a proveedores para conocer la factibilidad de cumplimiento.**
- **Coordinar con sistemas informáticos que todos los códigos de los artículos solicitados estén disponibles en sistema SAE. Antes de iniciar los procesos de compra.**
- **Coordinar con las tiendas y los responsables del proyecto el inicio y la logística de entregas a los clientes.**
- **Verificar y coordinar con las tiendas y los responsables del proyecto que todos los pedidos del proyecto estén en sistema SAE**



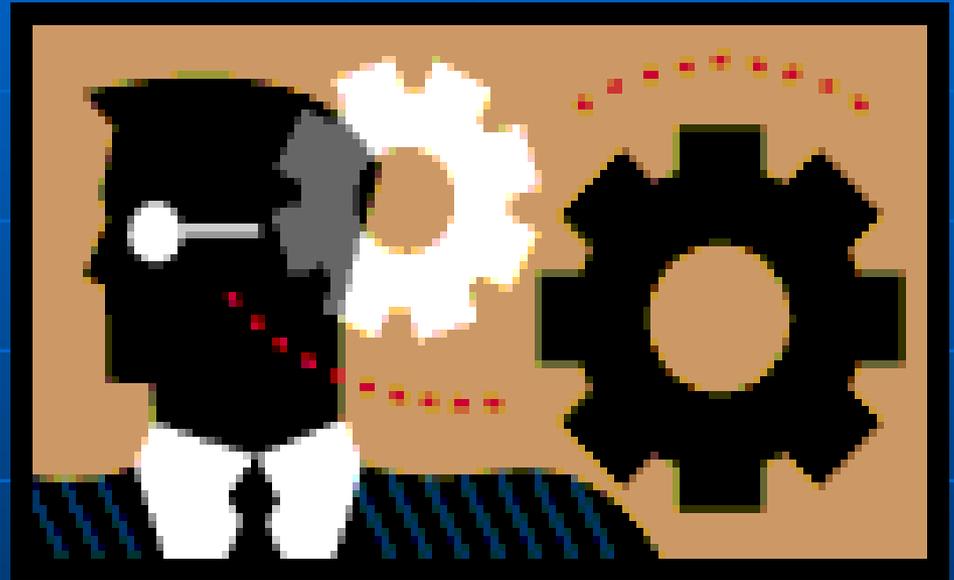
# Proyectos

Verónica Gutiérrez  
Fuentes



# Proyectos

- Entregar la información completa del proyecto al área de compras para llevar a cabo los procedimientos de compras.
- Preparar reporte que indique los volúmenes de compra por proveedor para establecer negociaciones por volumen con proveedores.
- Hacer Programa de entregas por proveedor par dar seguimiento puntual a las entregas de equipos y poder asegurar los tiempos de entrega al cliente.
- Preparar reporte final de entrega de proyecto considerando resumen de costos.



# Tráfico

Karla Paredes

## ■ ASPECTOS A CONSIDERAR PARA LA ADMINISTRACION DE EL DEPARTAMENTO DE IMPORTACIÓN Y TRÁFICO

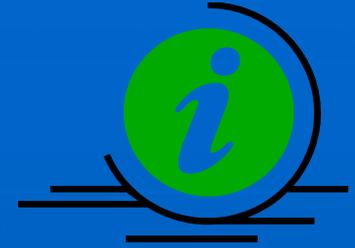
1) Expediente de compras. Se debe armar, para un mejor control de cada importación. Contiene:



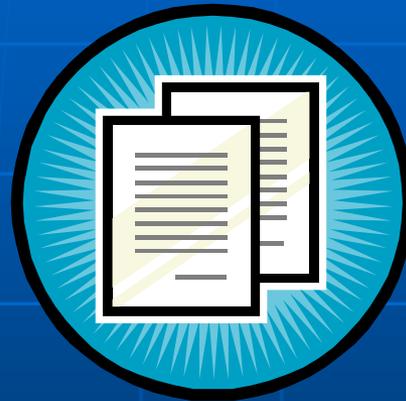
2) Documentación para almacén. Debe de contar con información anticipada de la importación para el apartado físico dentro de las instalaciones.



# Que se necesita para una solicitud de importación ?



Un reporte de inventario en bodega de el agente aduanal preferentemente los días lunes y miércoles de cada semana. Con este reporte podremos elaborar una correcta solicitud de importación en base a las necesidades que tenga Comercial San-Son y/ Cocitec Mexicana.



Es recomendable enviar dicha solicitud los días martes y/o miércoles para realizar el cruce de la mercancía (en caso de los movimientos hechos por Laredo y/o Monterrey que son terrestres).

🎲 En caso de que sea requerida alguna corrección al pedimento, esta deberá hacerse, a más tardar, dos días posteriores a la solicitud.

En cuanto tengamos los pedimentos pagados, el A.A. deberá enviarlos vía fax y/o correo electrónico a nuestras oficinas, para contar con una notificación interna de arribo de mercancía.

# Que se necesita para una solicitud de importación ?

Los reclamos a las líneas transportistas, generados por falta de mercancía, daño total y/o parcial, debe ser notificado de inmediato por el A.A. Siendo enviado un reporte al siguiente día por vía fax y/o correo electrónico para tener un seguimiento de dicha situación.



San-Son & Cocitec Mexicana debe, por su parte, contar con las facturas de cada orden de compra; realizar su solicitud de importación enunciando las cantidades a importar, lugar de entrega, monto de anticipo para el despacho y demás gastos aduanales; realizar depósito uno o dos días antes del cruce de la mercancía; notificar en tiempo y forma, la vía de embarque de nuestra importación.

# Requerimientos de nuestro Agente Aduanal



Formato de notificación de arribos vía correo electrónico y/o fax de cada uno de los embarques que reciban de San-Son & Cocitec Mexicana, en esta notificación también deben incluir los siguientes puntos: **Mercancía**; identificar claramente si se trata de bultos, cajas y/o pallets, numero de pallets y cajas que formen cada uno de los pallets, peso total del embarque, numero total de bultos, mercancía faltante (en caso de darse el caso) y mercancía dañada (especificar el numero de bulto), **Documentos**; números de facturas recibidas, valor del embarque.

Catalogo de fracciones arancelarias de todos los equipos importados.

Reporte de flujo de las importaciones que se realizaran por semana para el área de contraloría

Copia de la **guía de transporte, AWB y/o BL** recibido.

Lista de salida de mercancía

Envío de **pedimento** antes de ser pagado y validado

Envío de **inventario** en Bodega (Laredo, Mty, Cancún y/o AICM) los días lunes y miércoles de cada semana

Programas y reportes de cumplimiento y desaduanamiento de agentes aduanales.

## ■ Almacén de Comercialización

**Se deberá acondicionar un área especial para resguardo y uso exclusivo del producto de comercialización**

■ **Se deberá asignar personal para ser el responsable de la operaciones que se realicen sobre el producto de comercialización.**

■ **Se deberán solicitar todos los movimientos de almacén, salidas, entradas, traspasos, etc., a la Gerencia de Compras.**

