

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
TIJUANA, BAJA CALIFORNIA



**“IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA DE
INFORMACIÓN EN LA EMPRESA HIMGRO, S. A.”**

TESIS

Que para obtener el grado de
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA

YAZMIN FRANCO DURÁN.

Director de Tesis

Mtro. DANIEL MUÑOZ ZAPATA

Tijuana B. C.

Septiembre 2010

CONTENIDO

	Pág.
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	4
1. Antecedentes	5
2. Situación Actual	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
1. Diagnóstico empresarial	13
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	
1. Áreas de Mejora	19
2. Alternativas de Solución	20
3. Alternativa Seleccionada	22
CAPÍTULO IV. RESULTADO	
1. Plan de Implementación	24
2. Manual de Procedimientos	64
2.1. Diagramas de Flujo	64
2.1.1 Procedimiento de solicitud de mercancía	64
2.1.2 Procedimiento de recepción de mercancía	66
2.1.3 Procedimiento de atención a clientes	69
2.1.4 Procedimiento de promoción de mercancía	79
2.1.5 Procedimiento de facturación de mercancía	82
2.1.6 Procedimiento de surtido de mercancía	84
2.1.7 Procedimiento de surtido de mercancía al interior del país	88
2.1.8 Procedimiento de gestión de cobranza	92
2.1.9 Procedimiento de registro de pagos	94
2.2. Manual sobre aplicaciones en sistema	96
2.2.1 Consulta de Proveedores	96
2.2.2 Alta de proveedores	98
2.2.3 Captura de ordenes de compra	100
2.2.4 Recepción de embarques	102
2.2.5 Búsqueda de artículos	107
2.2.6 Consulta de existencias y disponibilidad de artículos	112

2.2.7	Consulta de Clientes	113
2.2.8	Captura de cliente nuevo	115
2.2.9	Captura de pedidos	118
2.2.10	Agregar productos a un pedido	120
2.2.11	Modificar o borrar productos a un pedido	121
2.2.12	Imprimir pedidos	122
2.2.13	Facturación de mercancía	126
2.2.14	Registro y aplicación de pagos	130
3.	Medidas de Control	132
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES		134
BIBLIOGRAFÍA		137
ANEXOS		
	ANEXO 1. Matriz de alternativas de solución.	140

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La información es un recurso vital para toda organización, y el buen manejo de ésta puede significar la diferencia entre el triunfo o el fracaso para todos los proyectos que se emprendan dentro de un organismo que busca el crecimiento y el éxito.

Una de las herramientas con mayor potencial para la obtención de cimientos en una empresa, es la información y su adecuado manejo, por lo tanto, es importante tener un correcto control de la misma. Cualquier empresa que no registre sus actividades, constantemente se verá en los mismos errores una y otra vez hasta que se percate de cual es el error y lo documente para su utilización en un futuro.

El presente trabajo consiste en la realización de un manual de operaciones, el cual se ha creado para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realice una organización.

El manejo de la información es fundamental para cualquier empresa, con ello puede lograr un alto nivel competitivo dentro del mercado y obtener mayores niveles de capacidad de desarrollo. El manejo de información nos permite identificar cuales son nuestras fortalezas y cuales son nuestras debilidades y sectores vulnerables como organización. Teniendo conocimiento de nuestras debilidades y fortalezas lograremos una planeación más alcanzable y factible, ya que podremos identificar donde se tiene que trabajar más y que parte de nuestra empresa necesita mayor atención. Esto nos ayudará a tener un control más amplio sobre el funcionamiento de todas las actividades de la organización.

1. Antecedentes

En los años sesenta el grueso de los servicios médicos estaba concentrado en la zona centro de la ciudad de Tijuana Baja California esto debido a la gran afluencia del turismo extranjero que recurría a esta ciudad para recibir atención médica. El Dr. Isauro Gutiérrez Piedra siendo médico detectó que había una gran demanda de estos servicios, sin embargo no existía ningún negocio que pudiera surtir el equipo médico de curación a los pacientes e incluso a los mismos médicos, ya que estos tenían que recurrir a los Estados Unidos o solicitar en el interior de la república su instrumental o equipo de trabajo. Es así como surgió la idea de establecer una empresa que proporcionará insumos médicos para la salud a los habitantes y visitantes de esta Ciudad.

Himgro, S.A. es una empresa familiar fundada por el Dr. Isauro Gutiérrez Piedra, las siglas de la compañía representan a cada uno de los socios y miembros de la familia Gutiérrez Ortiz, (hijos del fundador).

Esta compañía se constituyó el 19 de Julio de 1969 como una Sociedad Anónima, con un Capital Social de \$25,000 antiguos pesos, el tiempo de duración de la misma sería de 25 años y el domicilio que se eligió para hacer este sueño realidad fue en la zona de mayor auge en aquellos años, la zona centro de la ciudad de Tijuana.

Esta empresa fue la primera sociedad que ofertaba insumos para la salud en toda la región de Baja California, la principal operación de la compañía se concretaba a realizar ventas al público en general, surtiendo principalmente productos ortopédicos (muletas, zapatos, collares) y desechables (jeringas, pañales, batas, gasas, espejos vaginales, entre otros).

Debido al número de operaciones que efectuaba la empresa, únicamente se contaba con un solo empleado el cual atendía el almacén y surtía a los clientes, en cuanto a los registros contables estos estaban a cargo de un despacho externo. Sin embargo, para los años ochenta se especuló que existía un mayor mercado enfocándose a la idea de la venta al mayoreo concretándose a Hospitales y Consultorios Médicos, por lo cual se incrementó la nómina de la empresa y se contrató a dos agentes de ventas.

A causa del éxito obtenido, se extendió la sociedad a noventa y nueve años y se situó en la zona de mayor crecimiento en la ciudad, la zona urbana río Tijuana. Para los años noventa los principales ingresos de Himgro, S. A. provenían de las ventas al mayoreo. Fue a principios de estos años cuando el Sr. Heriberto Gutiérrez Ortiz, ocupó el lugar de su padre, tomando posesión del poder general sobre la administración de la empresa.

El Sr. Heriberto Gutiérrez contando con el beneficio de una doble nacionalidad (Mexicana y Estadounidense), tenía una amplia apertura de mercado con los proveedores del extranjero, esto debido a que existía una mayor confianza para el otorgamiento de líneas de crédito. Considerando este factor y sosteniendo una visión a futuro el nuevo administrador comenzó a adquirir la exclusividad sobre ciertos proveedores extranjeros, cubriendo de esta manera toda la Zona Norte de la República Mexicana, con lo cual aseguraba un escenario beneficioso para la empresa.

A mediados de los años noventa el administrador realizó un viaje a la Unión Europea y fue ahí donde iniciaron las negociaciones para comenzar a comercializar en la compañía la venta de instrumental médico, lo cual significaba un gran riesgo debido a que estos productos no son desechables. El Sr. Heriberto decidió correr el riesgo y comenzó una nueva aventura en el negocio.

La venta de instrumental médico, permitió a Himgro S. A. ampliar sus horizontes y logro que la compañía fuera conocida a nivel nacional, ya que ofrecía el menor precio de venta de este producto en toda la República Mexicana. En lo que respecta a estos productos la empresa alcanzó el liderazgo en precios de venta, gracias al trato que se había pactado con el proveedor, es decir la empresa se comprometió a comprar cierta cantidad de productos al bimestre, lo cual aseguraba un ingreso al vendedor y un bajo costo de adquisición para Himgro, S. A. A su vez este convenio permitió a Himgro, S. A. contar con la exclusividad de distribución de los productos que maneja el proveedor.

Las utilidades de la empresa se incrementaron a tal grado que por disposiciones fiscales, era obligación de la empresa auditar sus estados financieros. Al igual que las utilidades el volumen de movimientos de Himgro, S. A. fue incrementado, es así como la propia empresa exigió la creación de distintos departamentos para poder tener un control de las operaciones diarias, razón por la cual el personal de la compañía tuvo que ampliarse.

Una de las estrategias que ha implementado la empresa para lograr mantener ese volumen en ventas ha sido el diferenciar a sus clientes en cuanto al precio de venta, razón por la cual se cuenta con una lista de precios muy amplia, la cual depende del giro del negocio del comprador y está enfocada a un descuento por el volumen de las compras del mismo. Las listas de precios de la empresa Himgro, S. A, están asignadas en moneda nacional y en dólares, esto debido a que la mercancía proveniente del extranjero sufre una variación en precio debido a la fluctuación cambiaria, estos cambios el sistema los modifica diariamente al momento de ingresar el tipo de cambio con que se pretende facturar. Esto permite a la empresa mantener un control actualizado de las ganancias que se pretenden obtener de cada producto.

En seguida se enlistarán los diferentes tipos de precios que maneja la empresa, Himgro, S. A.:

- Precio Tienda (M.N.) y (DlIs)
- Precio Distribuidor Regional (M.N.) y (DlIs)
- Precio Distribuidor Foráneo (M.N.) y (DlIs)
- Precio Hospitales (M.N.) y (DlIs)
- Precio Médicos (M.N.) y (DlIs)
- Precio Instituciones de Gobierno (M.N.) y (DlIs)

Administrativamente esta distinción en precios ha significado un problema para la empresa debido a que todos los sistemas administrativos de computo “comerciales” que existen en el mercado únicamente te permiten tener una diversidad de 10 tipos de precios, siendo que la empresa maneja 12 tipos de ellos. La manera en que se tenía control de las ultimas dos listas de precios (Distribuidor Foráneo) era en base a una lista de precios que se manejaba fuera del sistema, la cual debido a la fluctuación cambiaria, tenía que ser actualizada día con día antes de realizar cualquier venta, por tal motivo el control sobre la actualización de dichos precios y la correcta facturación de los mismos era poco confiable. Esto permitía errores por parte del empleado y a su vez la pérdida de tiempo. Debido a los cambios que se iban ha suscitar en la empresa que era la apertura de sucursales, y al volumen de operaciones que se registraban día a día, era de suma importancia tener un control de los movimientos diarios.

Para el año 2002 Himgro, S. A. determinó mediante una estrategia de crecimiento de mercado ampliar su cobertura territorial a otras áreas, creando así cuatro sucursales en la Zona Norte del País, ubicadas en la ciudad de Ensenada, Mexicali, La Paz y una última en la misma ciudad de Tijuana (Centro de Distribución), sin embargo el propósito de ésta era la venta al mayoreo enfocada al interior del país.

Esta estrategia fue de gran éxito sin embargo en el año 2004 se vio truncada debido a una mala administración e ineficiente uso de los recursos obtenidos. La empresa aún no estaba preparada para el crecimiento que se estaba suscitando, el personal clave no contaba con la preparación necesaria y existía una rotación muy elevada de personal, generando seguimientos inadecuados administrativos que conllevaban a un entorno laboral confuso y llevando a la empresa a un desequilibrio fiscal y administrativo.

Lo anterior provocó a la empresa un déficit contable que la obligó a tomar medidas drásticas tales como el cierre de tres sucursales (Ensenada, Mexicali y Tijuana Centro de Distribución), así como la liquidación de los empleados que laboraban en estas sucursales, generando todo lo anterior problemas como la acumulación y retraso de trabajo, disputas laborales, descontrol en los procesos administrativos, contables, fiscales, y operativos, entre otros.

Con el pasar de los años se han ido incrementando las aportaciones de capital por parte de los socios quedando a la fecha un capital social de \$1,500,000 pesos. La administración y representación legal de la sociedad sigue al frente del socio con mayor participación en el capital de la sociedad, el Sr. Heriberto Gutiérrez Ortiz.

2. Situación actual

Himgro, S. A. cuenta con la matriz principal ubicada en la ciudad de Tijuana en la cual se concentran las ventas al público en general, así como las operaciones que se llevaban a cabo en el centro de distribución Tijuana (ventas al mayoreo en la región e interior del país) lo cual ha permitido la concentración de operaciones y gastos. La empresa cuenta con una Sucursal ubicada en la ciudad de La Paz que realiza ventas con el público en general.

La compañía sigue siendo líder en cuanto a precios de venta gracias a los convenios realizados en años anteriores y su amplia distinción en precios de venta. Si bien hay una gran diversidad de marcas que ofrecen los mismos productos, sin embargo la calidad de los insumos que Himgro, S. A. maneja es distinguida por los mismos médicos.

Actualmente, la presencia de la competencia está latente, sin embargo uno de los principales beneficios de la empresa es la antigüedad de la misma. Con el pasar de los años las reglas de salubridad han ido siendo más estrictas en cuanto al otorgamiento de permisos y se requiere de mucha paciencia y tiempo para solicitar la aprobación de los mismos, lo cual genera una ventaja para Himgro S. A. ya que la mayoría de las licencias que se manejan actualmente fueron extendidas en años anteriores, del tal forma que únicamente es necesario pagar una cuota de actualización de las mismas.

La mayoría de los establecimientos que distribuyen insumos médicos en los alrededores de la ciudad, son clientes de la empresa e incluso el principal competidor de Himgro, S. A. es cliente, los principales insumos que se distribuyen a estos consumidores son productos sobre los cuales se tiene exclusividad y la mayoría son de nacionalidad extranjera.

Teniendo como antecedente el problema que se suscitó en la empresa debido a la falta de control de la información en el año 2004, se optó por investigar sobre un programa que permitiera a la empresa controlar toda la información que se estaba generando y que a su vez respetara la estrategia de diversidad en precio. Tratando de encontrar una solución al respecto, se fue en busca de varios ingenieros en sistemas que brindaran asesoría sobre dicha situación. Fue así como se llegó a Soluciones Integra, una empresa de amplia experiencia en los ambientes de Ingeniería de Sistemas, esta empresa maneja un sistema de inventarios al cual llama Múltiple que se adapta a

las necesidades de cada negocio, ofreciendo a su vez la misma información que arrojan los demás sistemas comerciales.

Conociendo la existencia de este sistema se acordó una cita con los ingenieros de Soluciones Integra y se les expuso la situación que estaba viviendo la empresa y los requerimientos de información que ayudarían a facilitar el control de la misma. Observando un demo diseñado de acuerdo a las necesidades de la empresa, se concluyó que efectivamente el sistema Múltiple era la solución para Himgro, S. A. ya que permite contar con una gran diversidad en listas de precios, dejando abierta la opción de manejar un número indefinido de ellos, a su vez permite alimentar cierta información sobre la cual no se tiene opción en otros sistemas y que es de gran auxilio para la administración de información.

En Diciembre del 2006 se optó por implementar el sistema Múltiple en la empresa, se organizó una junta con todo el personal y se les planteó un demo del funcionamiento de este nuevo sistema, con el fin de hacer parte a los empleados sobre la importancia de este cambio, se les expuso el problema que se estaba suscitando en la empresa debido a la falta del control de información, así mismo se aprovechó para darles a conocer sobre la importancia de su aportación al nuevo sistema ya que ningún programa está exento al error humano, por tal motivo es necesario que los empleados hagan un buen trabajo sobre la alimentación de la información al sistema.

A pesar de la plática sostenida en la junta introductoria los empleados han estado reuentes al cambio ya que estaban bastante familiarizados con el sistema anterior, si bien el sistema Múltiple arroja los mismos reportes que el anterior sistema, más sin embargo la alimentación de la información es un poco más compleja, para solucionar el problema se han contratado asesores para que expliquen a cada uno de ellos como

opera el sistema, sin embargo, debido a su nerviosismo no captan la manera de operar del mismo.

Debido al los altos costos por las horas de asesoría los socios han optado por contratar un numero definido de horas y destinar estas a una persona en particular de la empresa, para que la misma resuelva en lo sucesivo las dudas que se presenten a todo el personal que labora en la misma. Se ha obtenido un resultado favorable, sin embargo el tiempo que se invierte a cada empleado es demasiado y retrasa el trabajo tanto de la persona que asesora como la del asesorado.

En lo que respecta a ciertos procesos el sistema Múltiple no permite retroceder en ciertas opciones, es así como se ha detectado cierta duplicidad en procesos, gran parte de este problema se debe a que no existe en la empresa una asignación correcta de funciones, es decir existe la distribución en departamentos, sin embargo el reparto de las tareas en cada uno de ellos no están bien asignadas. De tal manera que la información circula por varias manos, cuando una sola persona debería de hacerse cargo de la misma.

A la fecha se ha estado trabajando con los dos sistemas para dar oportunidad a los empleados a que se familiaricen con el Sistema Múltiple, se tiene pronosticado comenzar a trabajar únicamente con Múltiple a partir de Mayo del 2007. El propósito de la empresa es lograr el dominio de este nuevo sistema para así volver a comenzar una nueva aventura pero ahora enfocándose a la apertura de sucursales en el interior de la república.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

1. Diagnóstico empresarial

Para conocer las causas reales y potenciales del problema, y no solamente las más obvias o simples, se ha optado por seleccionar una herramienta básica de diagnóstico, para así recolectar datos y hechos propios de la situación que esta viviendo la empresa.

Existen siete herramientas para resolver problemas, generalmente llamadas las “siete herramientas básicas de control de calidad”, a continuación se anexará un recuadro con la aplicación principal de cada una de ellas.

Clasificación de Herramientas de Diagnóstico.

HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO	IDENTIFICACIÓN (I)	ANÁLISIS (A)	I & A
Análisis de Causa-Efecto			☒
Hoja de verificación	☒		
Gráfico de control		☒	
Diagrama de Flujo			☒
Histograma		☒	
Análisis de Pareto	☒		
Diagrama de correlación		☒	

Fuente: Las Herramientas de calidad como herramientas de Project management.

Jorge Gadze

De las herramientas mencionadas se ha optado por seleccionar para nuestro estudio aquella que nos brinde mayor información en cuanto a identificación y análisis del problema que está presentando la empresa, siendo estas:

- Análisis de Causa-Efecto
- Diagrama de Flujo

Análisis de Causa-Efecto

El diagrama de Ishikawa, también conocido como Diagrama Causa-Efecto, es una herramienta que ilustra gráficamente las relaciones entre un efecto (resultado) y sus causas (factores), ayudando a identificar, clasificar y evidenciar posibles razones, tanto de problemas específicos como de características de calidad.

Diagramas de Flujo

Los Diagramas de Flujo son muy eficaces para describir gráficamente tanto el funcionamiento como la estructura de los procesos y/o sistemas de una organización, ofreciendo una visión global de todos ellos.

Los diagramas de flujo sirven para representar, analizar, mejorar y/o explicar un procedimiento, sin embargo, lo que se pretende en el presente diagnóstico es poner en evidencia las muchas y diversas causas que originan el problema, o bien, que producen determinado efecto negativo en la empresa Himgro, S.A. este análisis es posible de realizar mediante el Diagrama Causa-Efecto, motivo por el cual se ha optado por seleccionar como herramienta de análisis para el presente diagnóstico el diagrama causa-efecto, también conocido por su forma, como “Diagrama espina de pescado”.

Este diagrama se conforma por la espina central, la cual en el extremo derecho establecerá el problema a resolver, esta espina conectará las causas con los efectos, del problema; las flechas (espinas) que se conectan con la espina central describen las principales causas del problema; y las pequeñas ramificaciones que se desprenden y llegan a ellas son los factores que las originan.

El problema o efecto a resolver se fragmenta mediante la técnica del brainstorming (tormenta de ideas), estableciendo las posibles causas principales y sub-causas que podrían producir dicho problema o efecto.

La ventaja de este proceso es que pone en evidencia todas las causas, no sólo las más conocidas. Luego, cada una de ellas debe ser analizada, y eliminada del diagrama si no es un factor importante de defectos.

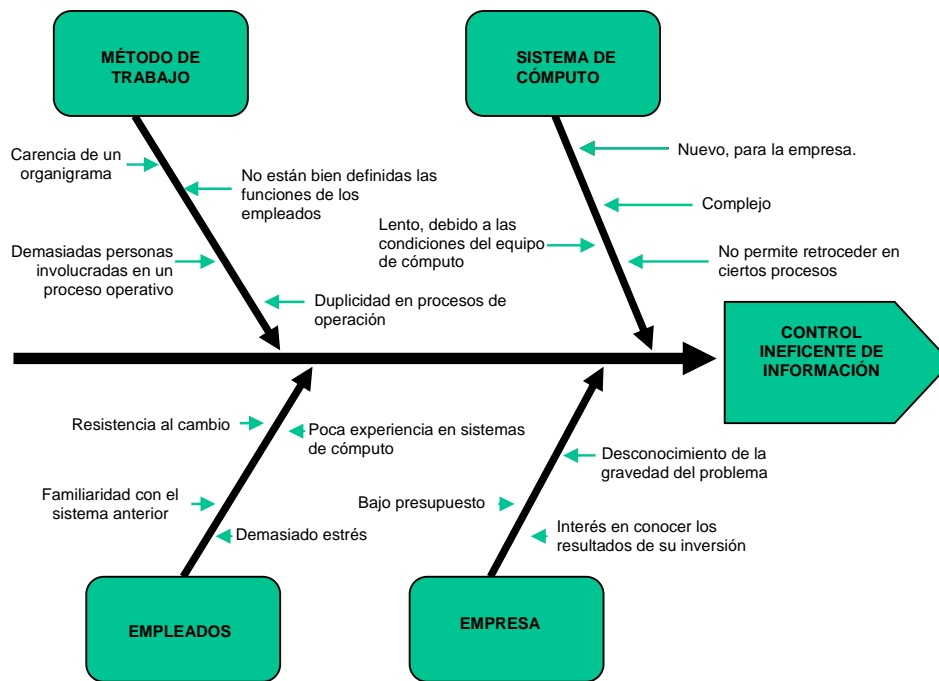
En este análisis se debe diferenciar entre factores:

- Causantes
- Contribuidores
- Facilitadores

Buscando con ello, cuando no sea posible eliminar la causa, al menos reducir o eliminar estos últimos factores.

DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

Himgro, S.A.



Análisis del Diagrama

Himgro, S.A. para hacer frente a su problema de diversidad en lista de precios, adquirió un nuevo sistema de cómputo el cual fue diseñado exclusivamente para las necesidades de la empresa, por tal razón el uso de este programa es completamente desconocido por el personal de la empresa. Para poner en práctica al 100% el sistema múltiple es necesario que el personal tenga conocimiento de la manera de operar del mismo, por tal razón en estos momentos se está exigiendo al personal que realice un registro doble de sus operaciones, es decir, continuar trabajando con el sistema anterior y volver a hacer la captura en el sistema múltiple, para así poder comparar resultados al cierre de cada día y de esta manera conocer el grado de avance diario.

El equipo de cómputo con el que actualmente trabaja el personal de Himgro, S. A. está por debajo de la capacidad que exige para un correcto funcionamiento el sistema múltiple de Integra, esto provoca que las pantallas de captura del sistema Múltiple sean un poco más lentas, lo cual atrasa aun más la captura. Esta lentitud se debe básicamente a que el equipo de cómputo está trabajando con dos servidores, el del sistema anterior y el actual, una vez que se sustituya al 100% el sistema, no existirá este problema.

Existen procesos que es necesario terminar en su totalidad para poder continuar con los siguientes, situación que en el sistema anterior no era necesario, como en el caso de los embarques, el sistema múltiple una vez que se ha facturado alguna pieza de determinado embarque, ya no permite hacer cambio alguno sobre esa entrada. Situación que estresa a los empleados ya que es necesario que realicen la captura al 100% de todos los datos de un embarque.

Al estar trabajando en los dos sistemas se ha detectado duplicidad en procesos, el sistema múltiple nos muestra que existen procesos de captura en el sistema que están siendo realizados tanto por el departamento de compras como el departamento de contabilidad.

La empresa no cuenta con un modelo a seguir, es decir, cada vez que se reemplaza a un empleado éste recibe órdenes de la persona que está renunciando, de tal forma que no existe una persona que le especifique los procesos que debe desempeñar en tal puesto, de tal manera que los errores se siguen cometiendo o aun peor van aumentando.

Se ha suscitado que en momentos de estrés los empleados reciben dos órdenes distintas por parte de sus superiores, el empleado sin saber que hacer, sigue las órdenes de la persona con mayor rango, y es así como se han presentado varios problemas en la empresa.

Los socios, están un poco desesperados ya que la inversión que realizaron fue significativa, y no están observando los resultados esperados, la asesoría que están recibiendo los empleados, está generando cada vez más gastos a la empresa, situación que molesta y desespera a los accionistas.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

1. Áreas de mejora

Analizando la situación actual y pasada de Himgro, S. A., podemos observar que el problema que ha estado atacando a la empresa es la ineficiencia en cuanto al control de información, basándonos en el diagnóstico realizado a la empresa esto se debe principalmente a las siguientes causas:

1. Una inexistente coordinación de funciones entre departamentos.
2. La carencia de descripción de puestos.
3. Ausencia de un organigrama.
4. Resistencia al cambio en cuanto al uso de un nuevo sistema de cómputo.

Con lo anterior se puede concluir que el problema que enfrenta la empresa es de carácter general, es decir todos los departamentos y funciones que forman parte de la misma, necesitan una reestructuración o bien una guía que les permita seguir adelante en su desempeño diario. Esto brindará a los empleados seguridad y confianza en su trabajo y a su vez ofrecerá a la empresa una solución, que le permitirá tener el control en cuanto a la información que se maneja dentro de ella, ya que no habrá duplicidad o retraso en el trabajo de sus empleados.

A continuación se enlistan los departamentos y puestos que forman parte de la empresa Himgro, S.A:

<i>Departamento</i>	<i>Puesto</i>
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director General ▪ Asistente de Dirección
Operativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente Operativo ▪ Caja y Atención en Mostrador ▪ Facturación y Atención Telefónica ▪ Auxiliar de Compras
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vendedores
Crédito y Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador de Crédito y Cobranza ▪ Cobrador
Almacén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisor de Almacén ▪ Almacenista ▪ Chofer
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contador General ▪ Auxiliar Contable A ▪ Auxiliar Contable B

Tomando en cuenta los diferentes puestos y departamentos con que la empresa se desempeña y considerando la falta de control en cuanto a información en cada uno de ellos es importante seleccionar una alternativa que abarque cada uno de ellos y que brinde una solución de mejora al total de la operación que realiza la empresa. Ver (ANEXO 1.)

2. Alternativas de solución

La manera en que se pretende buscar una solución a los problemas que se están suscitando en la empresa, es mediante la elección de una de las siguientes alternativas:

A. Auditoría interna de la empresa.

El objetivo principal de la auditoría interna es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis

objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas.

B. Contratación externa de ingenieros para asesoría en sistemas de cómputo.

Debido a que el sistema de cómputo que se ha instalado en la empresa fue diseñado especialmente de acuerdo a las necesidades de la misma, las únicas personas que nos pudieran asesorar al respecto serían aquellas que han colaborado para su diseño, lo cual implicaría contratar un paquete de horas de asesoría con la empresa que diseñó el programa Múltiple.

C. Contratación permanente de un ingeniero en sistemas de cómputo.

Esta solución se podría decir que va de la mano del punto B debido a que se tendría que contratar horas de asesoría con la empresa Soluciones Integra, S.A., para capacitar a un ingeniero en sistemas que laboraría de forma permanente en la empresa, logrando así que esta persona asesore al resto del personal de la empresa Himgro, S. A.

D. Manual de procedimientos de la empresa

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una empresa, incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos así como cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

3. Alternativa seleccionada

La sustitución del sistema de cómputo, ha permitido a la empresa encontrar una solución para hacer frente a sus necesidades laborales, sin embargo el personal está enfrentando una crisis laboral debido a los cambios que se han suscitado en su forma de trabajo, el sistema múltiple les parece un sistema muy complejo de manejar y cada vez están más renuentes al cambio. Debido a esto la captura de la información en el nuevo sistema se ha estado atrasando, lo cual presenta un problema para los planes de la empresa.

Para buscar una solución al respecto se han analizado una serie de alternativas, ya mencionadas con anterioridad, que brindan una posible solución al problema que está afrontando la empresa en estos momentos, para poder seleccionar la mejor de ellas es importante evaluar el alcance y las ventajas que nos brindan para así seleccionar la que arroje mejores resultados.

Para poder determinar cual estrategia nos brindará la mejor solución se ha realizado un análisis mediante una matriz de decisiones en la cual se ordenó, de forma comparativa, las distintas soluciones que están al alcance de la empresa y las expectativas que pretende encontrar la compañía sobre dichas estrategias. (Matriz de decisiones)

En base a los resultados obtenidos se ha optado por tomar la alternativa que brinda un mayor porcentaje positivo, siendo está la elaboración de un manual de procedimientos en el cual se describan las funciones de cada uno de los empleados y el rango que ocupa cada uno de ellos en la empresa, así como la descripción gráfica de la participación de cada empleado en el sistema múltiple, logrando de está manera que el personal tenga más confianza en su forma de alimentar la información en el mismo.

Este manual de procedimientos permitiría a la empresa no sólo solucionar el problema que se está suscitando actualmente sino que a su vez brindaría un apoyo para

el futuro, ya que estaría descrito el procedimiento de trabajo de cada una de las personas que conforman a la empresa.

CAPITULO IV. RESULTADO

1. Plan de implementación

El presente manual fue elaborado por el Gerente Operativo de la empresa conforme a un estudio previo de las actividades por empleado de cada uno de los departamentos de la empresa.

En vista a los resultados obtenidos y debido al alto número de horas de capacitación que Soluciones Integra ya ha brindado al personal de la empresa, se tomó la opción de capacitar a una sola persona, contador general, quien con asesoría del gerente operativo y soluciones integra, elaboró la descripción gráfica de captura en el sistema Múltiple de Integra.

Es así como el presente manual contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de la empresa Himgro, S. A.

Esté manual de procedimientos nos permitirá conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de puestos, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxiliará en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Y nos servirá para el análisis y revisión de los procedimientos del sistema Múltiple Empresarial, que se desea implementar en la empresa.

La manera en que se implementará el presente manual será mediante cursos de capacitación, para no truncar el tiempo personal de los empleados, estos se impartirán durante el horario de trabajo, es decir se dedicarán ciertas horas de la jornada diaria durante cinco semanas, para que la atención del empleado sea personalizada está asesoría se turnará por procedimientos.

El tiempo que se destinará a estas sesiones será de dos horas diarias por actividad que englobe cada procedimiento, durante estas horas los empleados tendrán que implementar los pasos señalados en cada página del manual de procedimientos en lo que respecta su área de trabajo, para lograr esto se hará un simulacro de cada proceso.

Para garantizar un resultado óptimo en las sesiones de ensayo se distribuirá una copia del presente manual con una semana de anticipación a los empleados, solicitándoles a cada uno de ellos que antes de presentarse al curso de capacitación hayan leído en su totalidad el manual entregado.

A continuación se enlista una matriz de cada uno de los procesos que contiene el presente manual de Procedimientos la cual contiene, el nombre de cada empleado, puesto que ocupa éste en la empresa y el nombre del departamento al cual pertenece.

1.1 Matriz de procedimientos

NOMBRE DEL EMPLEADO	DEPARTAMENTO	PUESTO	PROCESOS
Heriberto Gutiérrez Ortiz	Dirección	Director General	1
Silvia Domínguez López	Dirección	Asistente de Dirección	2, 6
Patricia Rodríguez Suárez	Operativo	Gerente Operativo	1
Ingrid Suárez Gil	Operativo	Caja y Atención Mostrador	8
Ericka Ramírez Pulido	Operativo	Facturación y atte. Telefónica	2, 4, 6, 8
Mirna Padilla Santos	Operativo	Auxiliar de Compras	1, 6
Rodrigo Díaz Franco	Operativo	Vendedores	3, 8
Norma Acosta Juárez	Crédito y Cobranza	Coordinador Crédito y Cobranza	7, 8
Sandra López Ruiz	Crédito y Cobranza	Cobrador	7, 8
Leticia Sampedro Ruiz	Almacén	Supervisor de Almacén	1, 5, 6, 8
Cesar Duran Días	Almacén	Almacenista	5, 8
Felipe Sánchez Ruiz	Almacén	Chofer	5, 8
José Pérez López	Contabilidad	Contador General	1
Oscar Tiscareño Gil	Contabilidad	Auxiliar Contable A	1
Maria Pérez Garibay	Contabilidad	Auxiliar Contable B	1

Listado de Procedimientos:

1. Procedimiento de Solicitud y Recepción de Mercancía
2. Protocolo de Atención a Clientes y Captura de Pedidos
3. Procedimiento de Promoción de mercancía
4. Procedimiento de Facturación de Mercancía
5. Procedimiento de Surtido de Mercancía
6. Procedimiento de Reexpediciones
7. Procedimiento de Gestión y Cobranza
8. Procedimiento de Distribución de Mercancía

Cada proceso enlistado en la matriz de Procedimientos está compuesto por varias actividades que involucran a diversos departamentos, es por eso que a continuación se enlistan las actividades que conlleva cada procedimiento y a su vez los departamentos y puestos que tendrán que estar presentes para la capacitación de cada proceso.

1. Proceso de Solicitud y Recepción de Mercancía

ACTIVIDADES	DEPARTAMENTOS				
	DIRECCIÓN	OPERATIVO	CRÉDITO Y COBRANZA	ALMACÉN	CONTABILIDAD
Procedimiento de solicitud de mercancía	• Director General	• Gerente Operativo • Auxiliar de Compras			
Procedimiento de Recepción de Mercancía				• Supervisor de Almacén	• Auxiliar Contable
Procedimiento de Solicitud y Recepción de mercancía	• Director General	• Gerente Operativo • Auxiliar de Compras		• Supervisor de Almacén	• Auxiliar Contable
Consulta de proveedores en sistema		• Auxiliar de Compras			
Alta de proveedores en sistema		• Auxiliar de Compras			
Captura de ordenes de compra en sistema		• Auxiliar de Compras			
Recepción de embarques en sistema		• Auxiliar de Compras			

2. Proceso de Protocolo Atención a Clientes y Captura de Pedidos

ACTIVIDADES	DEPARTAMENTOS				
	DIRECCIÓN	OPERATIVO	CRÉDITO Y COBRANZA	ALMACÉN	CONTABILIDAD
Procedimiento de atención a clientes	• Asistente de Dirección	• Facturación y Atención Telefónica			
Búsqueda de artículos en sistema	• Asistente de Dirección	• Facturación y Atención Telefónica			
Consulta de existencias y disponibilidad de artículos en sistema	• Asistente de Dirección	• Facturación y Atención Telefónica			
Consulta de Clientes en sistema	• Asistente de Dirección	• Facturación y Atención Telefónica			
Captura de clientes nuevos en sistema	• Asistente de Dirección	• Facturación y Atención Telefónica			
Captura de pedidos en sistema	• Asistente de Dirección	• Facturación y Atención Telefónica			
Agregar productos a un pedido en sistema	• Asistente de Dirección	• Facturación y Atención Telefónica			
Modificar o borrar productos de un pedido en sistema	• Asistente de Dirección	• Facturación y Atención Telefónica			

3. Proceso Promoción de mercancía

ACTIVIDADES	DEPARTAMENTOS				
	DIRECCIÓN	OPERATIVO	CRÉDITO Y COBRANZA	ALMACÉN	CONTABILIDAD
Promoción de Mercancía		• Vendedores			

4. Proceso Facturación de Mercancía

ACTIVIDADES	DEPARTAMENTOS				
	DIRECCIÓN	OPERATIVO	CRÉDITO Y COBRANZA	ALMACÉN	CONTABILIDAD
Facturación de Mercancías		• Facturación y Atención Telefónica			
Facturación de Mercancía en sistema		• Facturación y Atención Telefónica			

5. Proceso Surtido de Mercancía

ACTIVIDADES	DEPARTAMENTOS				
	DIRECCIÓN	OPERATIVO	CRÉDITO Y COBRANZA	ALMACÉN	CONTABILIDAD
Surtido de Mercancía				• Supervisor de Almacén	
Verificación de datos de pedidos				• Supervisor de Almacén	
Entrega de Mercancía al cliente				• Chofer	

6. Proceso Reexpediciones

ACTIVIDADES	DEPARTAMENTOS				
	DIRECCIÓN	OPERATIVO	CRÉDITO Y COBRANZA	ALMACÉN	CONTABILIDAD
Procedimiento de entrega de mercancía al interior del país	• Asistente de Dirección	• Facturación y Atención Telefónica • Auxiliar de Compras		• Supervisor de Almacén	

7. Proceso Gestión y Cobranza

ACTIVIDADES	DEPARTAMENTOS				
	DIRECCIÓN	OPERATIVO	CRÉDITO Y COBRANZA	ALMACÉN	CONTABILIDAD
Gestión de cobranza			<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Crédito y cobranza • Cobrador 		
Registro de pagos			<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Crédito y cobranza 		
Registro y aplicación de pagos en sistema			<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Crédito y cobranza 		

8. Proceso Distribución de Mercancía

ACTIVIDADES	DEPARTAMENTOS				
	DIRECCIÓN	OPERATIVO	CRÉDITO Y COBRANZA	ALMACÉN	CONTABILIDAD
Venta al público en general		<ul style="list-style-type: none"> • Caja y Atención a Mostrador 		<ul style="list-style-type: none"> • Almacenista 	
Venta de Mercancía a Crédito		<ul style="list-style-type: none"> • Facturación y Atención Telefónica • Vendedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Crédito y cobranza • Cobrador 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor de Almacén • Chofer 	

A continuación se enlista un calendario indicando el número de horas destinadas a cada actividad por procedimiento:

1.2 Calendarización de actividades

ACTIVIDADES	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana
	1	2	3	4	5
	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS
Procedimiento de solicitud de mercancía	1				
Procedimiento de Recepción de Mercancía	1				
Procedimiento de Solicitud y Recepción de mercancía	1				
Consulta de proveedores en sistema	1 2				
Alta de proveedores en sistema	2 2				
Captura de ordenes de compra en sistema		2			
Recepción de embarques en sistema		2			
Procedimiento de atención a clientes		2 2			
Búsqueda de artículos en sistema			1		
Consulta de existencias y disponibilidad de artículos en sistema			1		
Consulta de Clientes en sistema			2		
Captura de clientes nuevos en sistema			2 1		
Captura de pedidos en sistema			1 1 1		
Agregar productos a un pedido en sistema			1		
Modificar o borrar productos de un pedido en sistema			1		
Promoción de Mercancía				2	
Facturación de Mercancías				2	
Facturación de Mercancía en sistema				2 1	
Surtido de Mercancía				1	
Verificación de datos de pedidos				2	
Entrega de Mercancía al cliente					1
Procedimiento de entrega de mercancía al interior del país					1 1
Gestión de cobranza					1 1
Registro de pagos					1
Registro y aplicación de pagos en sistema					2
Venta al público en general					1
Venta de Mercancía a Crédito					1

1.3 Objetivos

Los objetivos que se pretenden alcanzar con la aplicación de este manual de procedimientos en la empresa Himgro, S.A. son los siguientes:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Simplificar la responsabilidad por fallas o errores.
- Que los empleados conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente.

- Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basado en datos de registro y documentos contables. Diseñado para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.
- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general.

Ahora bien para lograr estos propósitos, la empresa considera importante que los empleados tengan un conocimiento claro sobre: La política de calidad, objetivos, misión y visión de la empresa. Es por eso, que como introducción a la capacitación que estarán recibiendo los empleados en las próximas semanas se realizará una junta general, la cual será dirigida por el director general de la empresa, donde el mismo expondrá su punto de vista sobre estos conceptos que permiten el correcto funcionamiento de la empresa.

1.4 Política de Calidad

Himgro, empresa comprometida con la satisfacción total de sus clientes, asegurando la calidad de los insumos para la salud y servicios, a través del mejoramiento continuo apoyado de un equipo de trabajo capacitado.

Objetivos para la calidad:

- Proporcionar atención telefónica de calidad
 - Proporcionar información correcta de:
 - Precios
 - Existencias
 - Productos
 - Tiempos de entrega
 - Respuesta oportuna
- Entregas de calidad
 - Vehículos limpios y en buen estado
 - Presentación personal apropiada del repartidor
 - Trato cordial y respetuoso
 - Entregas a tiempo
 - Mercancía correcta
- Mantener existencias suficientes de acuerdo a la demanda del mercado
- Atención de calidad a través de los representantes de ventas
- Mantener un personal constantemente capacitado
- Mantener un sistema de evaluaciones a través de indicadores estadísticos

1.5 Misión

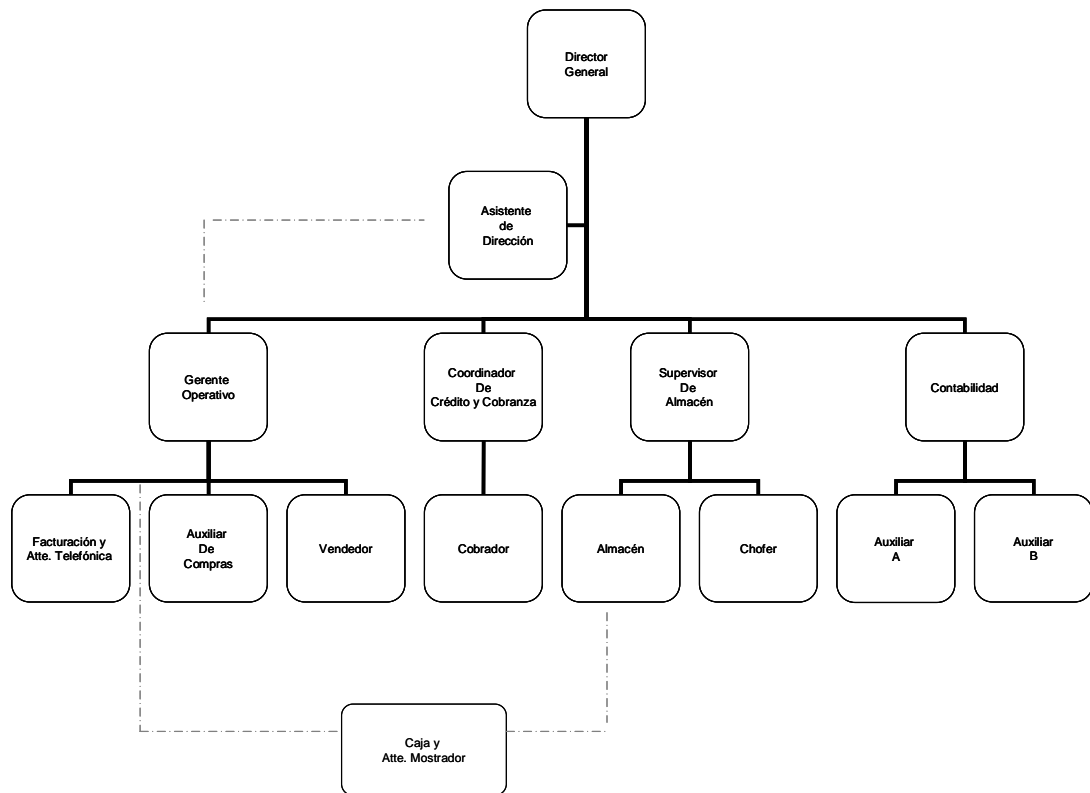
Proveer insumos médicos de calidad y vanguardia a precios justos al paciente de manera directa e indirecta a través de las instituciones de salud, doctores o distribuidores del sector salud.

1.6 Visión

Lograr ser el distribuidor líder de insumos para la salud a nivel nacional y ser percibidos por la sociedad en general como una empresa que garantiza calidad tanto en sus productos como en su servicio.

1.7 Organigrama

HIMGRO, S. A.



1.8 Análisis y Descripción de Puestos

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: DIRECTOR GENERAL
 1.2. - Departamento: DIRECCIÓN

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: SOCIOS ACCIONISTAS
 2.2. - Jefe inmediato: SOCIOS ACCIONISTAS
 2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
 - GERENTE OPERATIVO
 - ASISTENTE DE DIRECCIÓN

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
- Indispensable. (I)
 - Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN	(I)
Idioma:	BILINGÜE (INGLÉS 100%)	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA DE TRES AÑOS	(D)
Habilidades personales	HONESTIDAD, RESPONSABILIDAD, INICIATIVA, PUNTUALIDAD	(I)
Edad	MAYOR A 35 AÑOS	(D)
Sexo	MASCULINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Planificar, organizar, dirigir y coordinar el correcto desempeño de la empresa en su totalidad procurando siempre la creación de ventajas competitivas para la compañía.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Administración de recursos financieros
- Administración de recursos humanos
- Planeación estratégica
- Coordinación de registros de productos ante gobierno
- Coordinación de representantes foráneos
- Supervisor de compras nacionales y extranjeras
- Ventas al interior de la república
- Coordinación con los puestos bajo su mando

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: ASISTENTE DE DIRECCIÓN
1.2. - Departamento: DIRECCIÓN

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
2.2. - Jefe inmediato: GERENTE OPERATIVO
2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
▪ NINGUNO

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	PREPARATORIA TERMINADA	(I)
Idioma:	BILINGÜE (INGLÉS 100%)	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 1 AÑO	(D)
Habilidades personales	DISPONIBILIDAD, PUNTUALIDAD, HONESTIDAD,	(I)
Edad	MAYOR A 26 AÑOS	(D)
Sexo	FEMENINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Brindar el apoyo necesario a la dirección para lograr los objetivos que la misma tiene definidos, así como el manejo y actualización de la documentación necesaria para el correcto funcionamiento y distribución de los insumos con que la empresa comercializa.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Atención a clientes foráneos
- Captura de pedidos de clientes foráneos.
- Asistencia a Director General
- Asistencia a Gerente Operativo
- Atención a distribuidores foráneos
- Atención a proveedores extranjeros
- Organización de asistencia a congresos
- Reclamaciones a empresas de paquetería por mercancía extraviada
- Registro de productos ante la Secretaría de Salud México
- Renovación de permisos sanitarios ante la Secretaría de Salud México

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: GERENTE OPERATIVO
 1.2. - Departamento: OPERATIVO

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
 2.2. - Jefe inmediato: DIRECTOR GENERAL
 2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
- ASISTENTE DE DIRECCIÓN
 - CAJA Y ATENCIÓN A MOSTRADOR
 - FACTURACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA
 - AUXILIAR DE COMPRAS
 - VENEDORES

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
- Indispensable. (I)
 - Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN	(I)
Idioma:	BILINGÜE (INGLÉS 100%)	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 2 AÑOS	(D)
Habilidades personales	HONESTIDAD, COMUNICACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO, LIDERAZGO.	(I)
Edad	MAYOR A 35 AÑOS	(D)
Sexo	FEMENINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Planear, organizar y dirigir todo lo relacionado a la distribución de los productos que la empresa maneja, siempre enfocado a la maximización de los recursos.

Asegurar el correcto funcionamiento de los diferentes puestos a su cargo en la empresa, a través de la comunicación y supervisión de los mismos.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Investigación de Mercados
- Diseño de estrategias de venta
- Proporcionar capacitación técnica de producto al personal que lo requiera
- Ventas
- Actualización de Precios de Venta.
- Supervisión de Compras Nacionales y Extranjeras
- Supervisión de Reexpediciones
- Administración y supervisión del recurso humano a su cargo
- Supervisión de la Tienda de Contado
- Realización de arqueos de caja

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

1.1. - Título del puesto: FACTURACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA

1.2. - Departamento: OPERATIVO

2. - ORGANIZACIÓN:

2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL

2.2. - Jefe inmediato: GERENTE OPERATIVO

2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.

- NINGUNO

3. - PERFIL DEL PUESTO.

3.1. - Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	PREPARATORIA TERMINADA	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 1 AÑO	(D)
Habilidades personales	PUNTUALIDAD, HONESTIDAD, AMABILIDAD	(I)
Edad	25-40 AÑOS	(D)
Sexo	FEMENINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Apoyar en las actividades diarias de la empresa brindando atención al público en general.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Atención telefónica
- Captura pedidos de clientes
- Emisión facturas de crédito

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: AUXILIAR DE COMPRAS
 1.2. - Departamento: OPERATIVO

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
 2.2. - Jefe inmediato: GERENTE OPERATIVO
 2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
 ▪ NINGUNO

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
 - Indispensable. (I)
 - Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	PREPARATORIA TERMINADA	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 1 AÑO	(D)
Habilidades personales	ORDEN, PUNTUALIDAD, HONESTIDAD, TRABAJO EN EQUIPO	(I)
Edad	22-35 AÑOS	(D)
Sexo	FEMENINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Mantener un control de las existencias por producto y brindar reportes a la dirección sobre el movimiento de las mismas, para la toma de desiciones.

Apoyar a la dirección en las actividades relacionadas a la venta de mercancía al interior del país.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Captura y envío de ordenes de compra a proveedores (Nacionales y Extranjeros)
- Captura de Embarques en sistema
- Elaboración de paquete de documentación para reexpedición de mercancía
- Elaboración de etiquetas para mercancía reexpedida

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: VENDEDOR
- 1.2. - Departamento: OPERATIVO

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
- 2.2. - Jefe inmediato: GERENTE OPERATIVO
- 2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
 - NINGUNO

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
 - Indispensable. (I)
 - Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	PREPARATORIA TERMINADA	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 1 AÑO	(D)
Habilidades personales	PUNTUALIDAD, HONESTIDAD, AMABILIDAD, SERIEDAD	(I)
Edad	25-40 AÑOS	(D)
Sexo	MASCULINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Apoyar en las actividades diarias de la empresa brindando atención al público en general. Incrementar el volumen de las ventas en la empresa a través de la promoción personalizada de los productos.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Atención personal a clientes
- Promoción de productos
- Toma de pedidos
- Captura de pedidos
- Eventual entrega de pedidos
- Recabar información crediticia
- Elaboración de cotizaciones

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: COORDINADOR DE CRÉDITO Y COBRANZA
 1.2. - Departamento: CRÉDITO Y COBRANZA

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
 2.2. - Jefe inmediato: DIRECTOR GENERAL
 2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
 - COBRADOR
 - CAJA Y ATENCIÓN EN MOSTRADOR

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
 - Indispensable. (I)
 - Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	PREPARATORIA TERMINADA	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 2 AÑOS	(D)
Habilidades personales	HONESTIDAD, AMABILIDAD, SERIEDAD	(I)
Edad	25-45 AÑOS	(D)
Sexo	FEMENINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Salvaguardar, planificar, organizar y coordinar la gestión de cobranza, siempre con el firme propósito de apoyar a la empresa para mantener una sana fluctuación de efectivo.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Programación diaria de cobranza
- Elaboración de fichas de depósito
- Registro y Aplicación de pagos
- Emisión de Notas de Crédito y Devoluciones
- Emisión de Reportes de Facturas pendientes de cobro
- Revisión listado de emisión de facturas emitidas
- Revisión de listado de mercancía entregada
- Elaboración listado de mercancía enviada (La Paz)
- Gestionar la cobranza vía telefónica (Local y Foránea)
- Recepción cobranza diaria
- Mantenimiento al catálogo de clientes para evitar la duplicidad
- Boletínaje clientes morosos
- Evaluación de clientes para el otorgamiento de crédito
- Envío de facturas originales pagadas a clientes foráneos

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: COBRADOR
1.2. - Departamento: CRÉDITO Y COBRANZA

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
2.2. - Jefe inmediato: COORDINADOR DE CRÉDITO Y COBRANZA
2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
▪ NINGUNO

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	PREPARATORIA TERMINADA	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	NO APLICA	
Experiencia:	MÍNIMA 1 AÑO	(D)
Habilidades personales	PUNTUALIDAD, HONESTIDAD, AMABILIDAD	(I)
Edad	25-40 AÑOS	(D)
Sexo	MASCULINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Apoyar a la empresa en las actividades diarias de cobranza, brindando a los clientes un trato amable y educado.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Recoger pago de clientes
- Entrega de facturas a clientes para contrarecibo

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: SUPERVISOR DE ALMACÉN
 1.2. - Departamento: ALMACÉN

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
 2.2. - Jefe inmediato: DIRECTOR GENERAL
 2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
 - Almacenista
 - Chofer

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
 - Indispensable. (I)
 - Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	PREPARATORIA TERMINADA	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 3 AÑOS	(D)
Habilidades personales	ORDEN, HONESTIDAD, HONRRADEZ, TRABAJO EN EQUIPO	(I)
Edad	25-40 AÑOS	(D)
Sexo	MASCULINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Organizar y controlar los recursos materiales que están a su cargo, procurando siempre que estos se encuentren en condiciones óptimas para su utilización como insumo médico.

Supervizar y mantener actualizadas las existencias físicas vs el sistema de control de inventario que la empresa maneje.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Administrar el recurso humano a su cargo
- Supervisar el personal a su cargo
- Verificar los registros de entradas y salidas de mercancía en sistema por medio de reportes de control
- Rastrear y corregir pérdidas y ganancias
- Elaborar traspasos entre almacenes
- Elaborar y verificar traspasos de almacenes de control
- Supervisar el surtido de mercancía
- Surtir mercancía
- Supervisar la recepción de mercancía
- Recibo de mercancía
- Entrega de mercancía a chofer y vendedor
- Coordinación de envíos especiales y mensajería en general
- Apoyo a tiendas de contado para entregas
- Mantenimiento del equipo de reparto.

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: ALMACENISTA
 1.2. - Departamento: ALMACÉN

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
 2.2. - Jefe inmediato: SUPERVISOR DE ALMACÉN
 2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
 ▪ NINGUNO

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
 - Indispensable. (I)
 - Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	PREPARATORIA TERMINADA	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	NO APLICA	
Experiencia:	MÍNIMA 1 AÑO	(D)
Habilidades personales	PUNTUALIDAD, HONESTIDAD, AMABILIDAD, SERIEDAD	(I)
Edad	25-40 AÑOS	(D)
Sexo	MASCULINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Apoyar en las actividades diarias de la empresa en lo que se refiere al surtido de la mercancía para su posterior facturación y a través de la recepción, conteo y almacenaje de la mercancía.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Surtido de pedidos en general
- Surtido de stock de tienda la paz
- Surtido de stock de tienda de contado
- Recibo de materiales
- Auxiliar de reexpediciones
- Arqueo de Inventarios

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: CHOFER
 1.2. - Departamento: ALMACÉN

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
 2.2. - Jefe inmediato: SUPERVISOR DE ALMACÉN
 2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
 ▪ NINGUNO

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
 - Indispensable. (I)
 - Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	PREPARATORIA TERMINADA	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	NO APLICA	
Experiencia:	MÍNIMA 1 AÑO	(D)
Habilidades personales	PUNTUALIDAD, HONESTIDAD, AMABILIDAD	(I)
Edad	25-40 AÑOS	(D)
Sexo	MASCULINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Apoyar a la empresa en las actividades diarias de surtido y distribución de mercancía, así como de mensajería en general.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Entrega de pedidos
- Recoger devoluciones de clientes
- Envíos a clientes foráneos
- Mensajería en general

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: CONTADOR GENERAL
1.2. - Departamento: CONTABILIDAD

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
2.2. - Jefe inmediato: DIRECTOR GENERAL
2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
 - AUXILIAR CONTABLE "A"
 - AUXILIAR CONTABLE "B"

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
 - Indispensable. (I)
 - Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	LICENCIATURA EN CONTABILIDAD	(I)
Idioma:	BILINGÜE (INGLÉS 100%)	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 3 AÑOS	(D)
Habilidades personales	HONESTIDAD, COMUNICACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO, LIDERAZGO.	(I)
Edad	MAYOR A 28 AÑOS	(D)
Sexo	FEMENINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Brindar oportunamente toda la información financiera necesaria a la dirección mostrando una variedad de escenarios para facilitar la toma de decisiones.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Elaboración de reportes de ventas y cobranza del día anterior
- Elaboración de nómina
- Cálculos de impuestos mensuales y bimestrales
- Generar Resultado Contable (Balance General, Estado de Resultados)
- Cálculo de Resultado Fiscal
- Cálculo Depreciaciones Fiscales y Contables
- Cálculo de las Declaraciones anuales
- Cuadrar ingresos mensuales, análisis otros ingresos
- Cálculo de primas de seguros devengados
- Manejo de la cuenta complementaria (operaciones en moneda extranjera)
- Cálculo de sueldos mixtos (modificaciones ante el IMSS).
- Generación de pólizas.
- Hacer calendario de pagos a proveedores y acreedores.

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

1.1. - Título del puesto: AUXILIAR CONTABLE “A”

1.2. - Departamento: CONTABILIDAD

2. - ORGANIZACIÓN:

2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL

2.2. - Jefe inmediato: CONTADOR GENERAL

2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.

- NINGUNO

3. - PERFIL DEL PUESTO.

3.1. - Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	CARRERA TÉCNICA O PASANTE DE CONTABILIDAD	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 1 AÑO	(D)
Habilidades personales	ORDEN, HONESTIDAD, TRABAJO EN EQUIPO	(I)
Edad	MAYOR A 21 AÑOS	(D)
Sexo	FEMENINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Mantener la información contable actualizada, automatizada e interactiva, para su utilización oportuna.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Actualización de libros de bancos
- Conciliación de libros contra bancos
- Elaboración de cheques
- Elaboración de cartas para compra de dólares
- Elaboración de cartas para giros y ordenes de pago
- Captura de pólizas de egreso, diario e ingreso
- Conciliación de bancos contra contabilidad
- Presentar movimientos en hacienda y el gobierno
- Hacer concentrado de nóminas mensuales y anuales
- Atención a proveedores nacionales
- Presentar avisos al IMSS

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

1.1. - Título del puesto: AUXILIAR CONTABLE "B"

1.2. - Departamento: CONTABILIDAD

2. - ORGANIZACIÓN:

2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL

2.2. - Jefe inmediato: CONTADOR GENERAL

2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.

- NINGUNO

3. - PERFIL DEL PUESTO.

3.1. - Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	CARRERA TÉCNICA O PASANTE DE CONTABILIDAD	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 1 AÑO	(D)
Habilidades personales	ORDEN, HONESTIDAD, TRABAJO EN EQUIPO	(I)
Edad	MAYOR A 21 AÑOS	(D)
Sexo	FEMENINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Mantener la información contable actualizada, automatizada e interactiva, para su utilización oportuna.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Entrega de contrarecibos
- Captura de cuentas por pagar
- Codificación de pólizas
- Relación de gastos
- Relación de gasto de caja chica
- Control de vales de gasolina
- Revisar recibos telefónicos
- Crear pasivos
- Revisar y aplicar depósitos, ventas de contado Tijuana
- Hacer pedidos de bonos
- Depurar proveedores

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	1/2

1.- IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. - Título del puesto: CAJA Y ATENCIÓN EN MOSTRADOR
 1.2. - Departamento: OPERATIVO

2. - ORGANIZACIÓN:

- 2.1. - Jefe superior: DIRECTOR GENERAL
 2.2. - Jefe inmediato: GERENTE OPERATIVO
 2.3. - Puestos que le reportan al puesto descrito.
 ▪ NINGUNO

3. - PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. - Requerimientos.
 - Indispensable. (I)
 - Deseable. (D)

Especificación	Característica	Requerimiento
Educación:	PREPARATORIA TERMINADA	(I)
Idioma:	ESPAÑOL	(I)
Computación:	SISTEMA OPERATIVO WINDOWS	(I)
Experiencia:	MÍNIMA 1 AÑO	(D)
Habilidades personales	PUNTUALIDAD, HONESTIDAD, AMABILIDAD, SERIEDAD	(I)
Edad	25-40 AÑOS	(D)
Sexo	FEMENINO	(D)

4. - OBJETIVO DEL PUESTO.

Apoyar en las actividades diarias de la empresa brindando atención al público en general a través de la promoción personalizada de los productos.

	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	FECHA	PÁGINA
		ENERO 2007	2/2

5. - FUNCIONES.

- Registro y escaneo del producto
- Verificar en pantalla la correcta descripción del producto
- Solicitar al cliente los datos fiscales
- Entrada y Salida de Flujo de efectivo
- Impresión de factura
- Verificación de datos factura vs. pantalla
- Verificación de consecutivo de folio en facturas
- Entrega de la mercancía al cliente
- Realización de Corte de Caja
- Entrega de corte de caja a coordinador de crédito y cobranza
- Entrega de facturación (hoja rosa) a Contabilidad

“LO ANTERIOR DESCRITO ES ENUNCIATIVO, NO LIMITATIVO”

6. - APROBACIONES.

Elaboró: Patricia Rodríguez	Revisó: José Pérez	Aprobó: Heriberto Gutiérrez
Departamento: OPERATIVO	Departamento: CONTABILIDAD	Departamento: DIRECCIÓN
Firma:	Firma:	Firma:

2. Manual de procedimientos

2.1 Diagramas de flujo

2.1.1 Procedimiento de solicitud de mercancía.

1. Objetivo

Describir cada uno de los pasos necesarios para determinar las cantidades de mercancía a solicitar.

2. Alcance

Desde que se imprime y solicita información de existencias hasta que el comprador determine las cantidades a solicitar.

3. Campo de aplicación

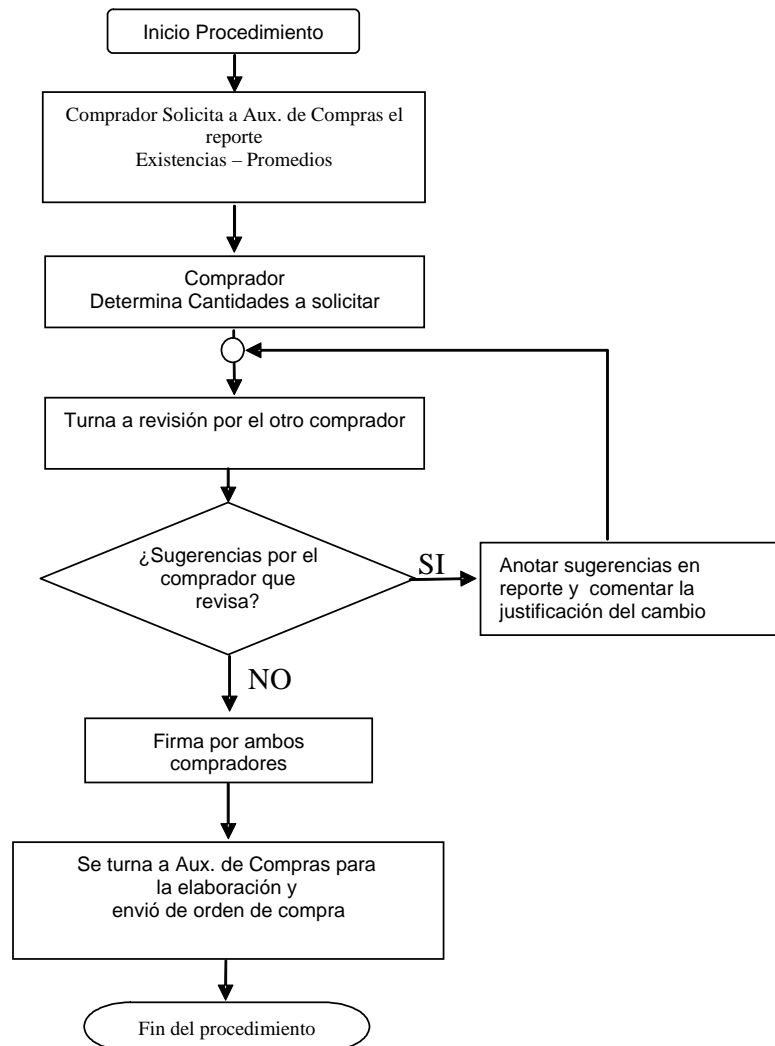
Gerente Operativo y Director General.

4. Responsables

<i>Personal responsable del cumplimiento de este documento</i>	
Puesto	Departamento
Gerente Operativo	Operativo
Director General	Dirección
Auxiliar de Compras	Operativo

Actividades

Procedimiento de solicitud de mercancía



2.1.2 Procedimiento de Recepción de Mercancía.

1. Objetivo

Describir cada uno de los pasos necesarios para la recepción de mercancía que se ha solicitada.

2. Alcance

Desde que llega el transportista con la mercancía al almacén hasta que se le da entrada física y en sistema a la misma.

3. Campo de aplicación

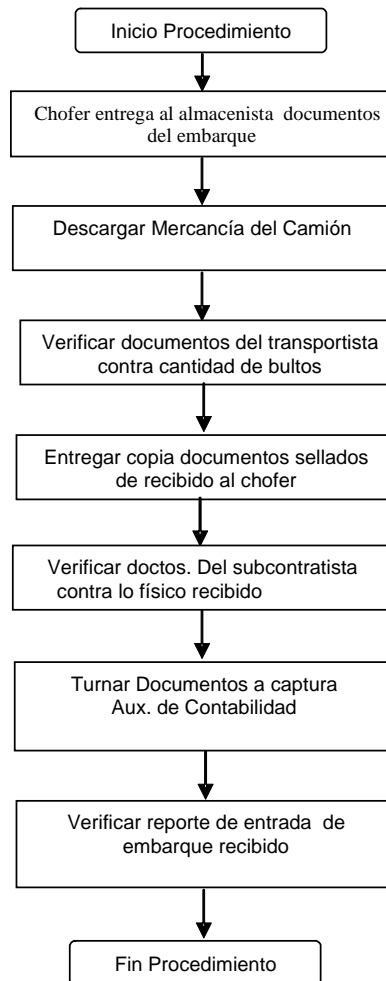
Supervisor de almacén y Contabilidad.

4. Responsables

<i>Personal responsable del cumplimiento de este documento</i>	
Puesto	Departamento
Supervisor de almacén	Almacén
Auxiliar Contable	Contabilidad

Actividades

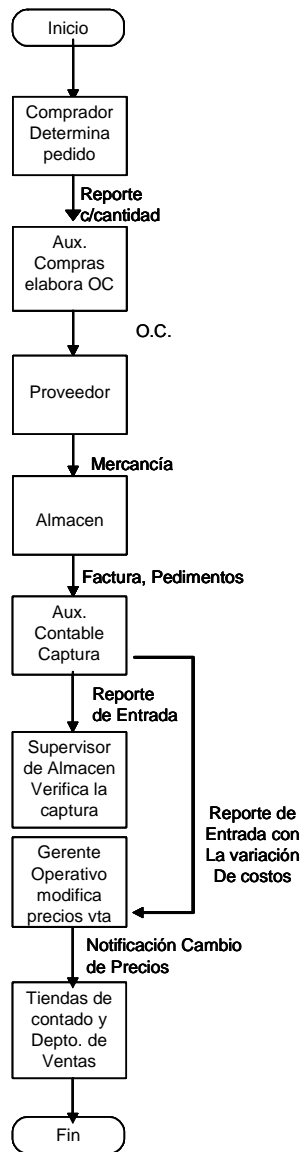
Procedimiento de Recepción de Mercancía



A continuación se muestra el proceso en conjunto sobre la solicitud y recepción de mercancía.

Actividades

Solicitud y recepción de mercancía



2.1.3 Procedimiento de atención a clientes.

1. Objetivo

Describir cada uno de los pasos necesarios para tomar y emitir el pedido del cliente vía telefónica.

2. Alcance

Desde que el cliente manifiesta que desea hacer un pedido hasta que éste impreso en almacén.

3. Campo de aplicación

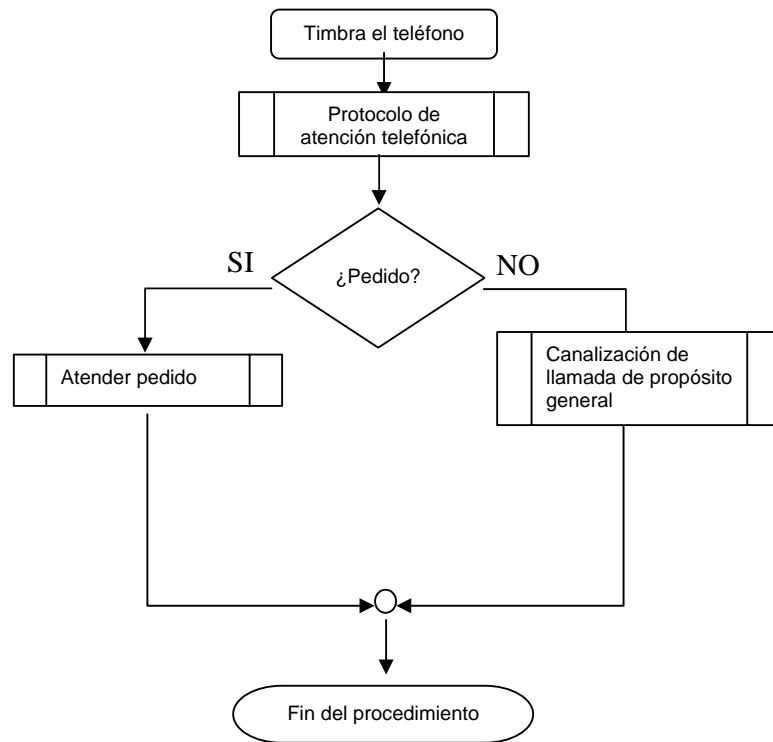
Esté procedimiento es aplicable al departamento operativo, específicamente a los puestos de atención telefónica a clientes y vendedores.

4. Responsables

<i>Personal responsable del cumplimiento de esté documento</i>	
Puesto	Departamento
Auxiliar de Compras	Operativo
Facturación y Atención Telefónica	Operativo
Asistente de Dirección	Dirección

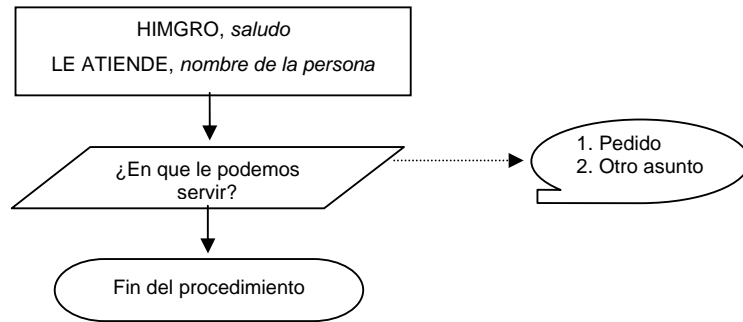
Actividades

Procedimiento de atención a clientes

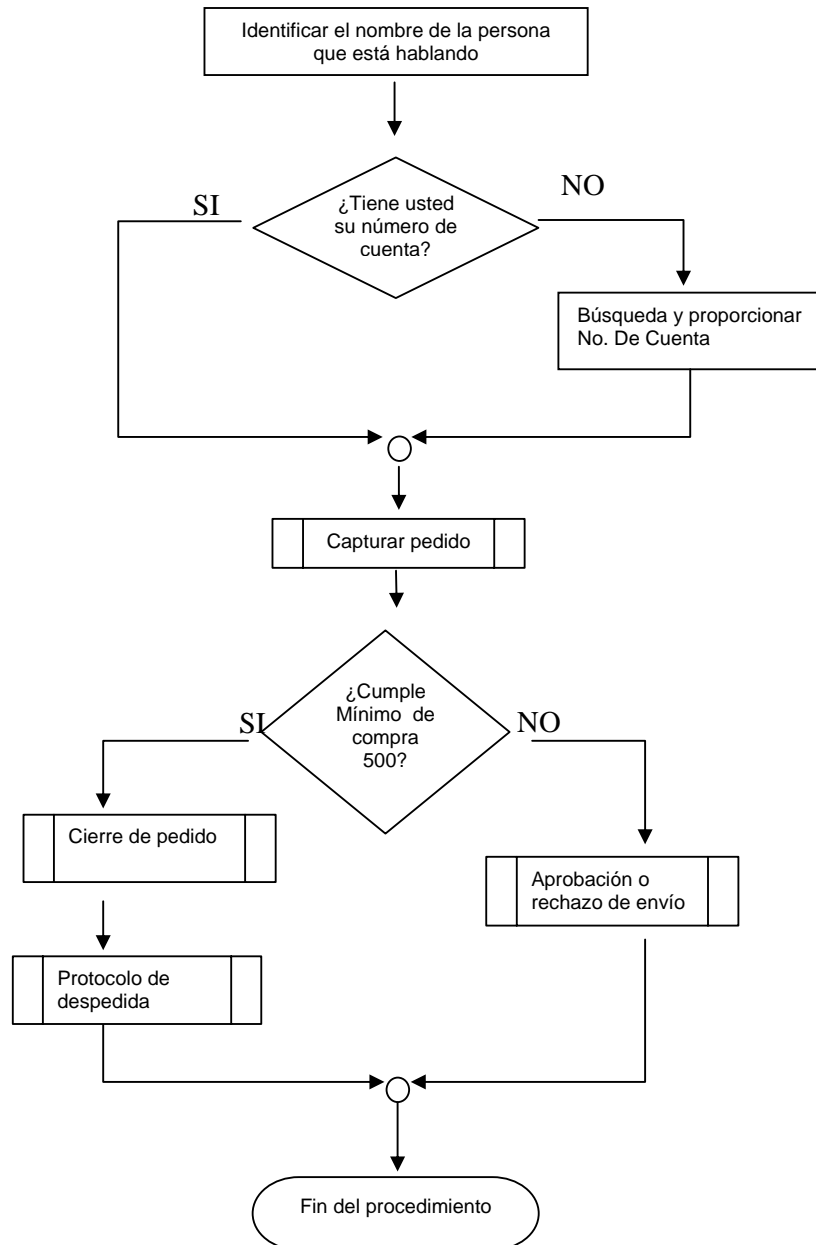


Actividades

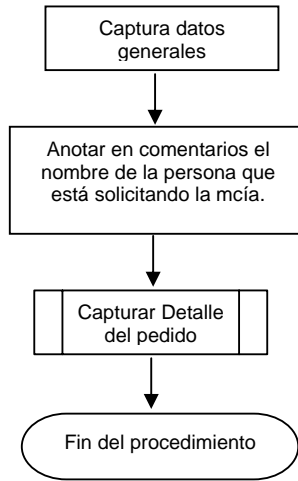
Protocolo de atención telefónica



Actividades
Atención de Pedido

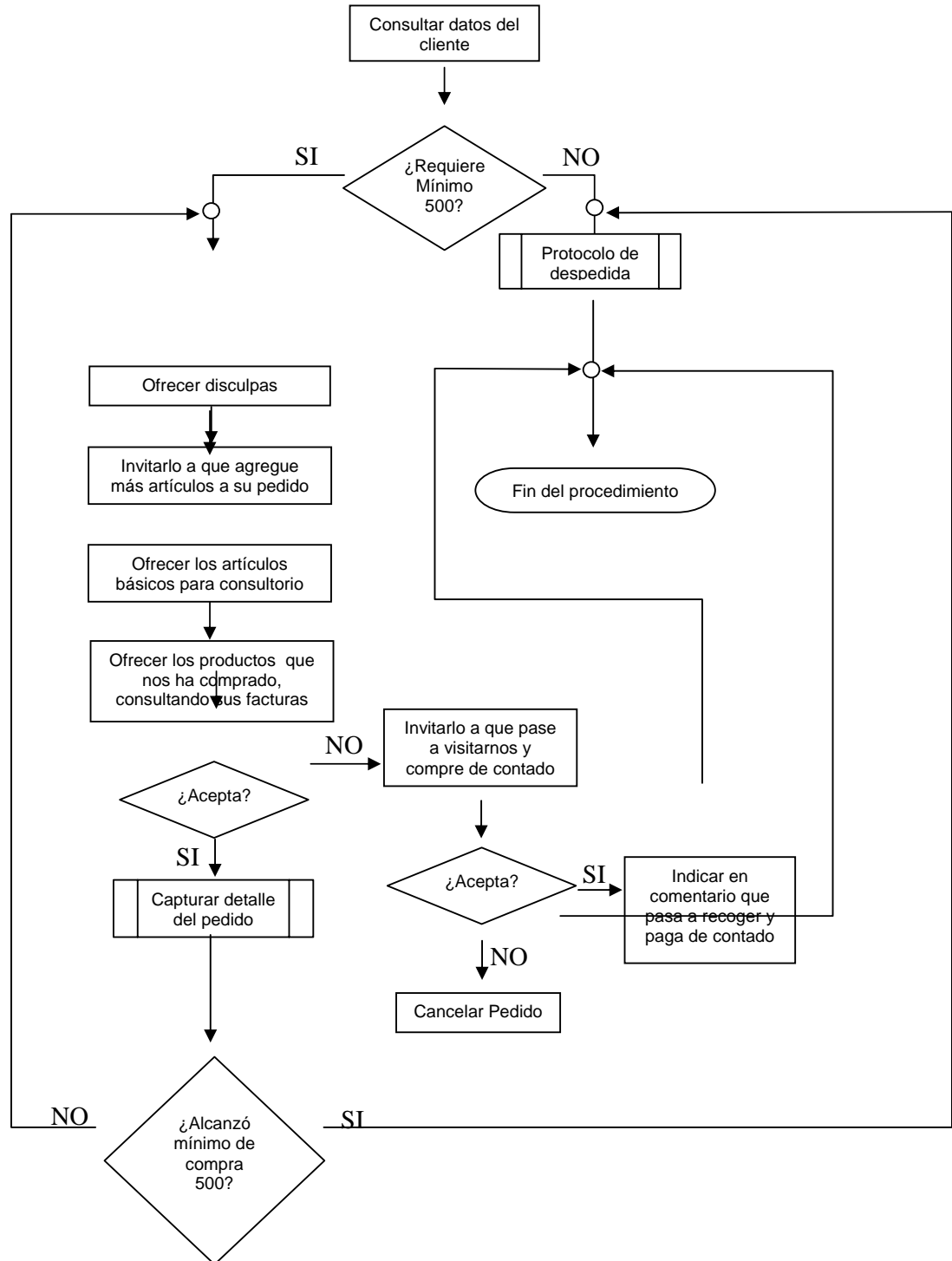


Actividades
Captura de Pedido



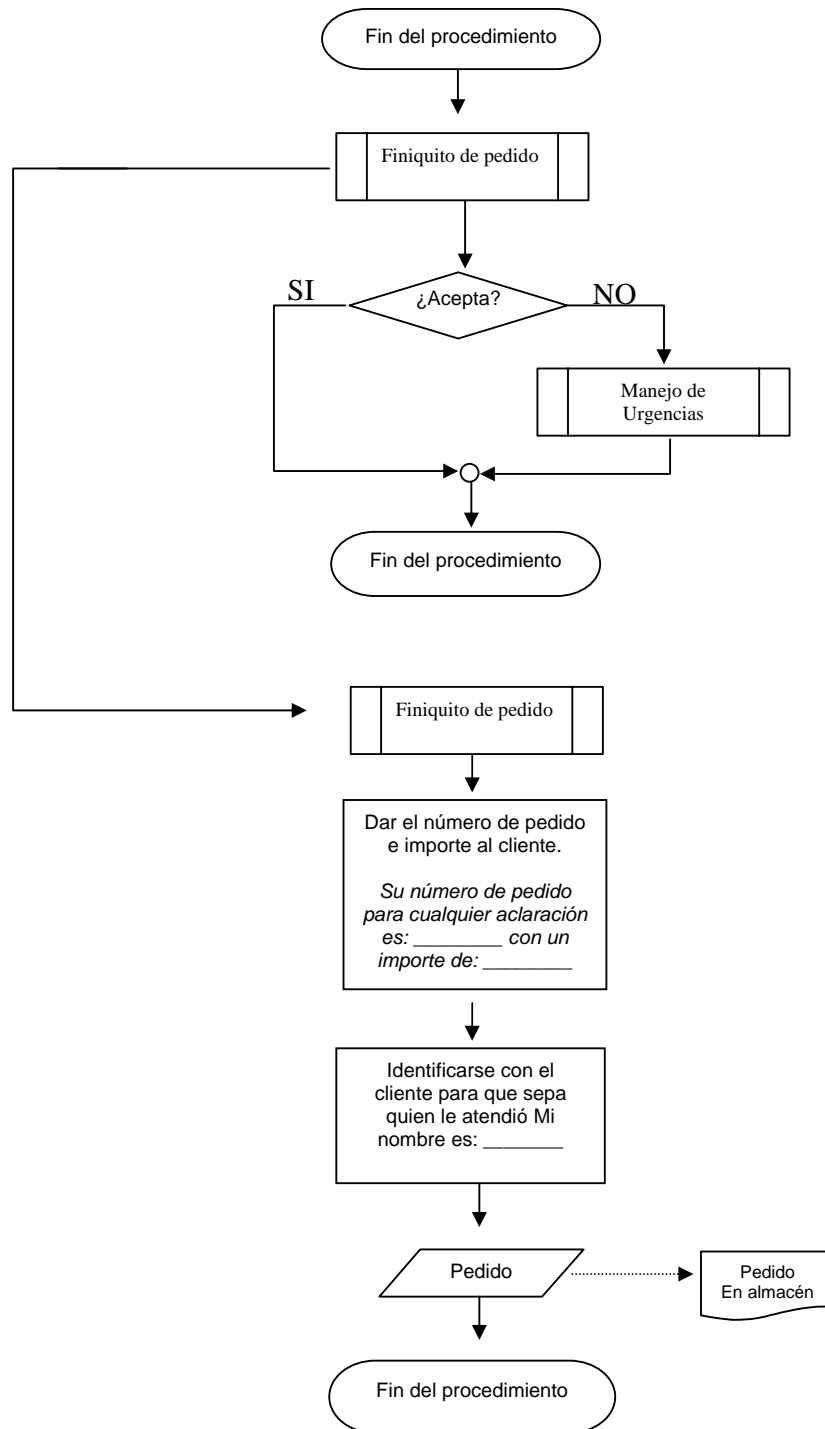
Actividades

Aprobación o rechazo de envío

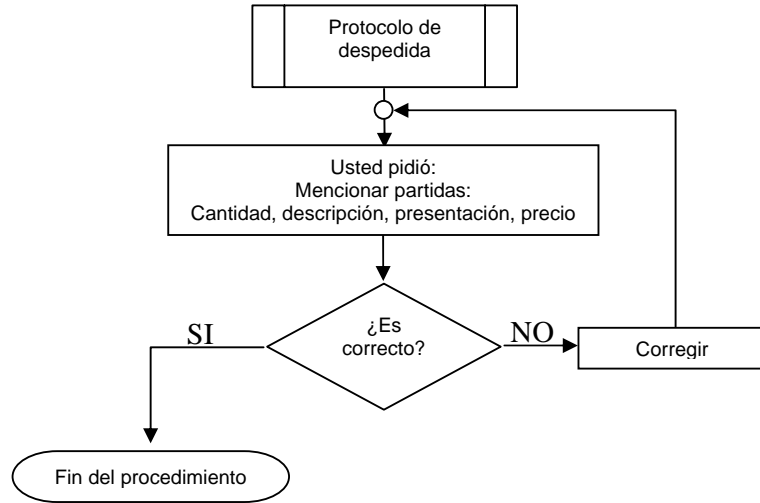


Actividades

Cierre de pedido

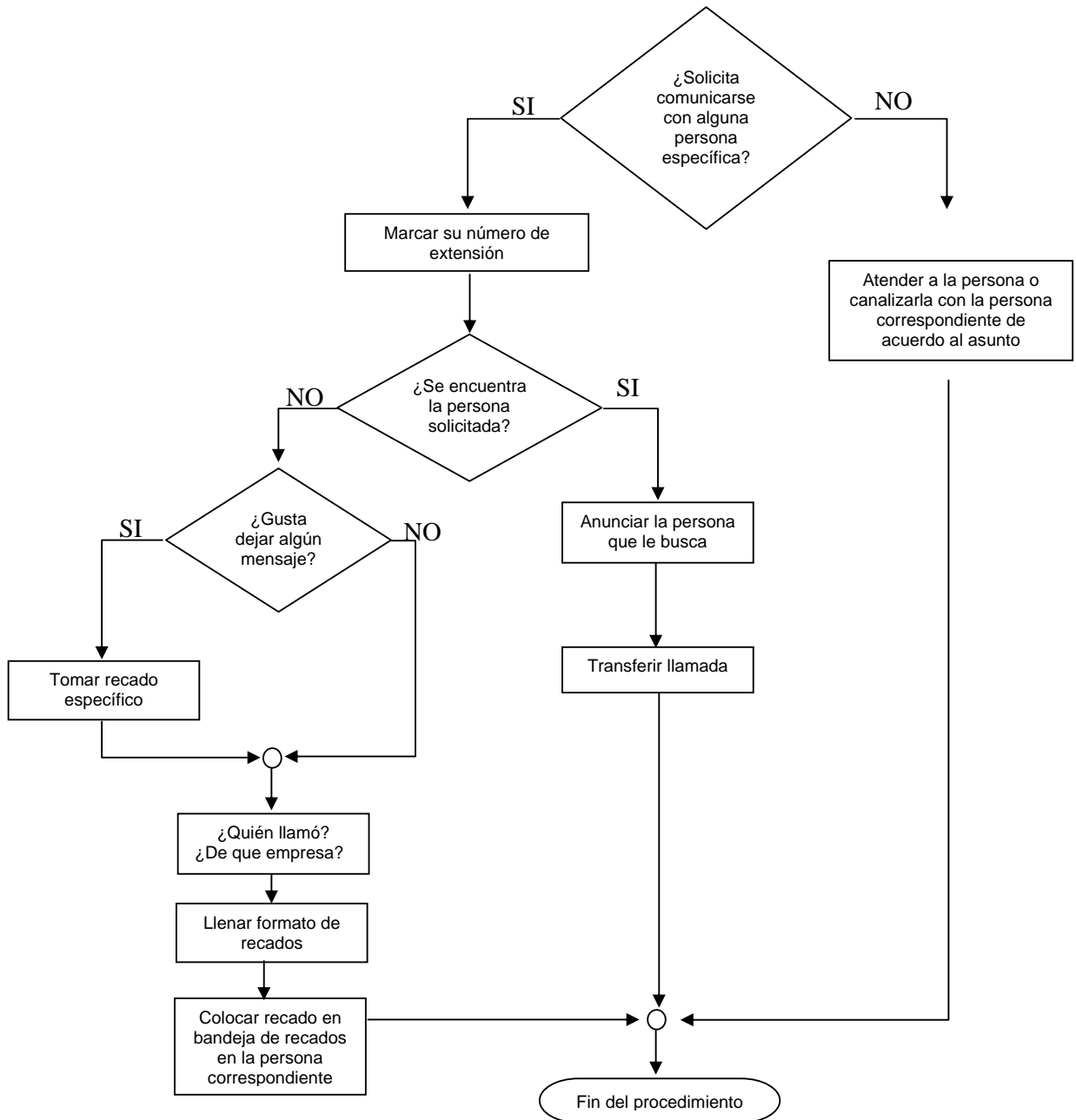


Actividades
Protocolo de despedida



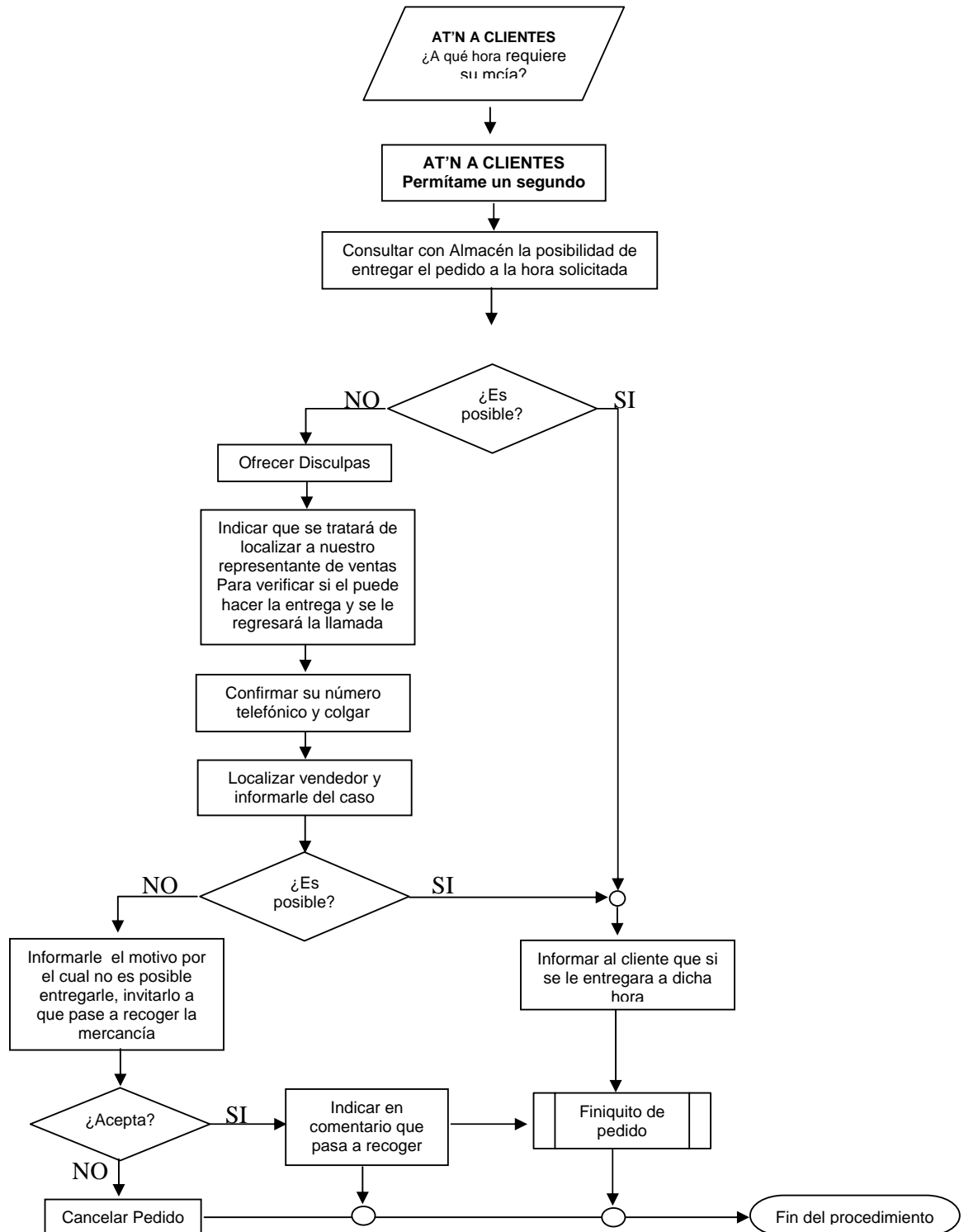
Actividades

Canalización de llamada propósito general



Actividades

Canalización de llamadas de clientes que requieren con urgencia la distribución de su pedido.



2.1.4 Procedimiento de promoción de Mercancía

1. Objetivo

Describir cada uno de los pasos para la promoción de los productos al cliente.

2. Alcance

Desde que se establece contacto inicial hasta la despedida del cliente o prospecto.

3. Campo de aplicación

Se aplica a departamento operativo área de ventas.

4. Responsables

<i>Personal responsable del cumplimiento de este documento</i>	
Puesto	Departamento
Vendedor	Operativo

5. Definiciones

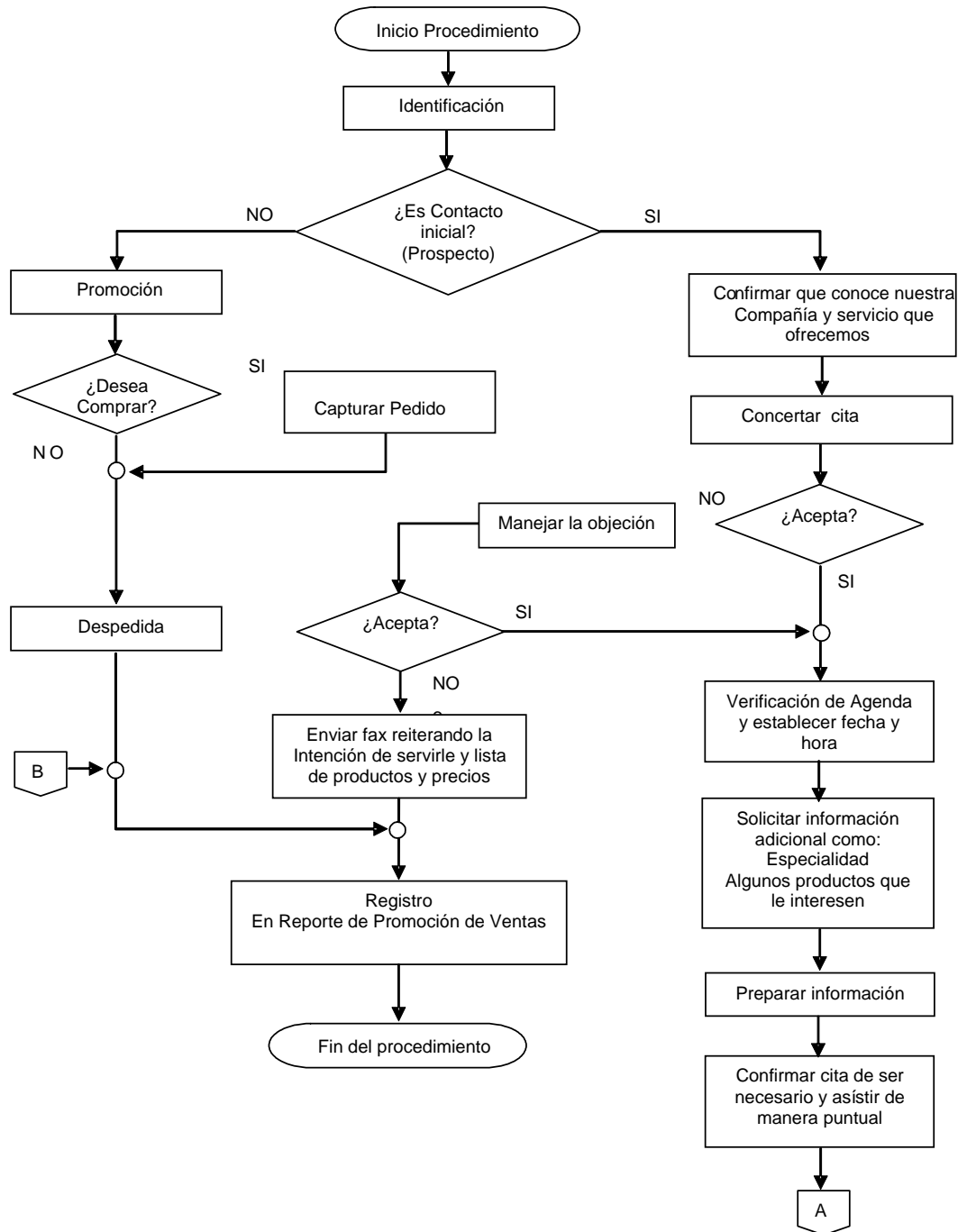
Romper el hielo: Hacer algún comentario agradable, trivial como el clima, el tráfico, alagar las instalaciones etcétera; el comentario debe ser en sentido optimista o positivo con el fin de fomentar confianza y destensar la conversación.

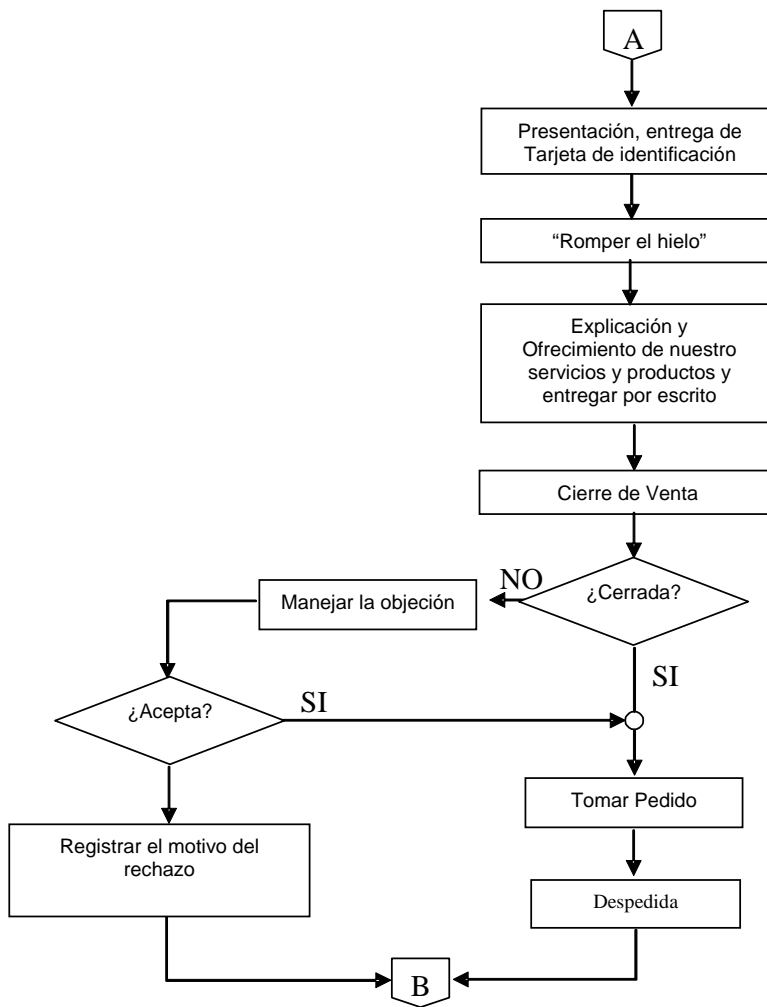
Objeción: Motivo por el cual se niega la posibilidad de realizar cierta actividad.

Cierre: Concretar la venta.

Actividades

Procedimiento de promoción de Mercancía





2.1.5 Procedimiento Facturación de Mercancías.

1. Objetivo

Describir cada uno de los pasos necesarios para emisión de facturas.

2. Alcance

Desde que se recibe copia del pedido por parte de almacén hasta la recepción de copia de factura o facturas por parte de almacén.

3. Campo de aplicación

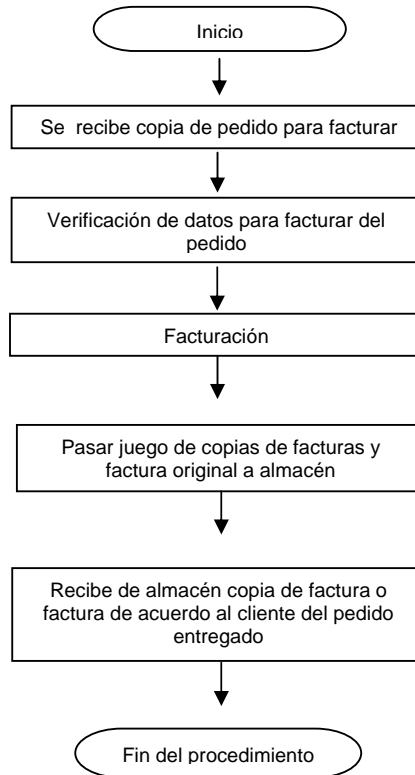
Puesto de Facturación y Atención telefónica a clientes.

4. Responsables

<i>Personal responsable del cumplimiento de este documento</i>	
Puesto	Departamento
Facturación y Atención telefónica	Operativo

Actividades

Procedimiento Facturación de Mercancías



2.1.6 Procedimiento surtido de Mercancías.

1. Objetivo

Describir cada uno de los pasos necesarios para surtir la mercancía a entregar a un cliente local

2. Alcance

Desde que se imprime el pedido para clientes de Tijuana, hasta que se entrega la mercancía al chofer de reparto.

3. Campo de aplicación

Departamento de almacén.

4. Responsables

<i>Personal responsable del cumplimiento de este documento</i>	
Puesto	Departamento
Supervisor de almacén	Almacén

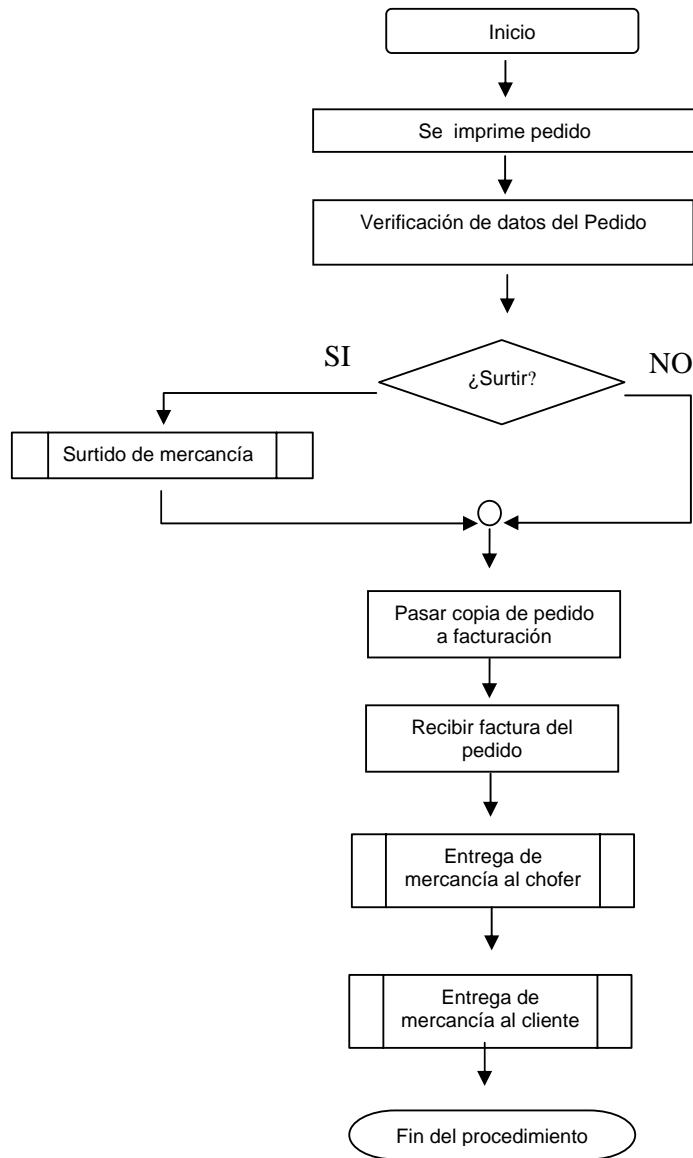
5. Definiciones

Pedido: Documento en el cual se describe mercancía que solicita el cliente, como cantidad, lugar de entrega, etc.

Factura: Documento que reúne una serie requisitos legales, por medio de la cual se demuestra para quien la posee la adquisición y pago de algún bien o servicio.

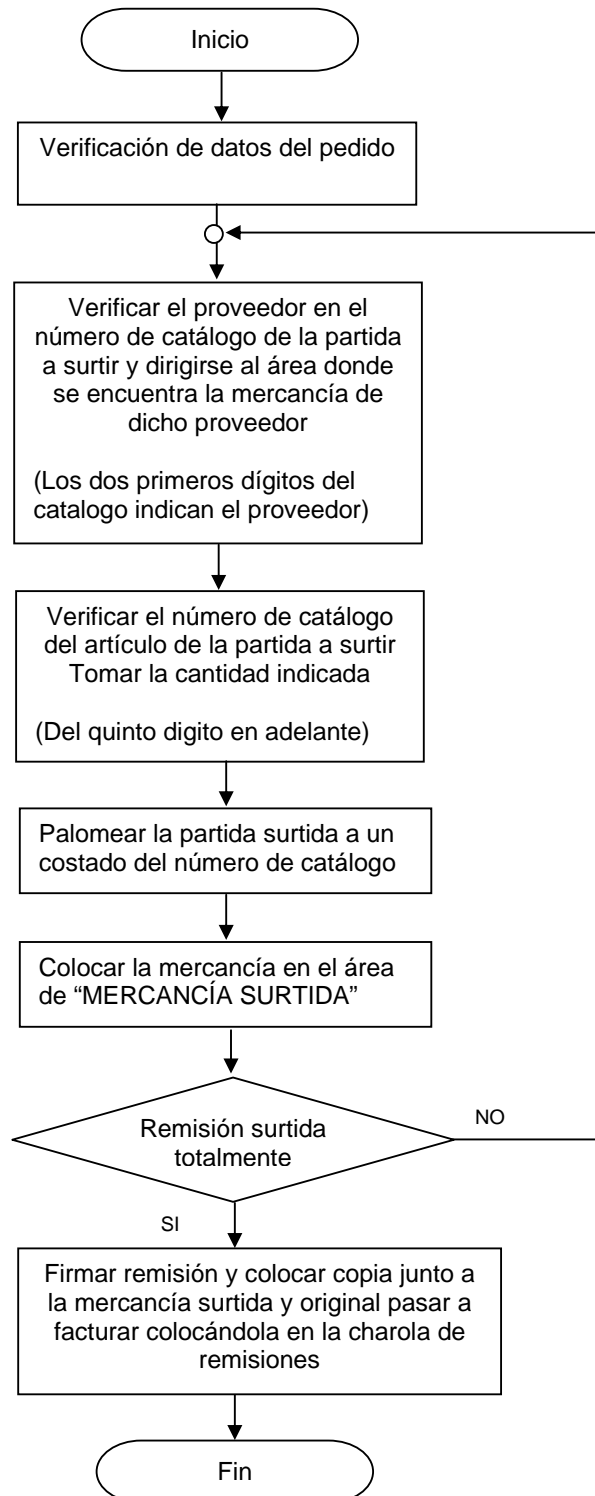
Actividades

Procedimiento surtido de Mercancías.

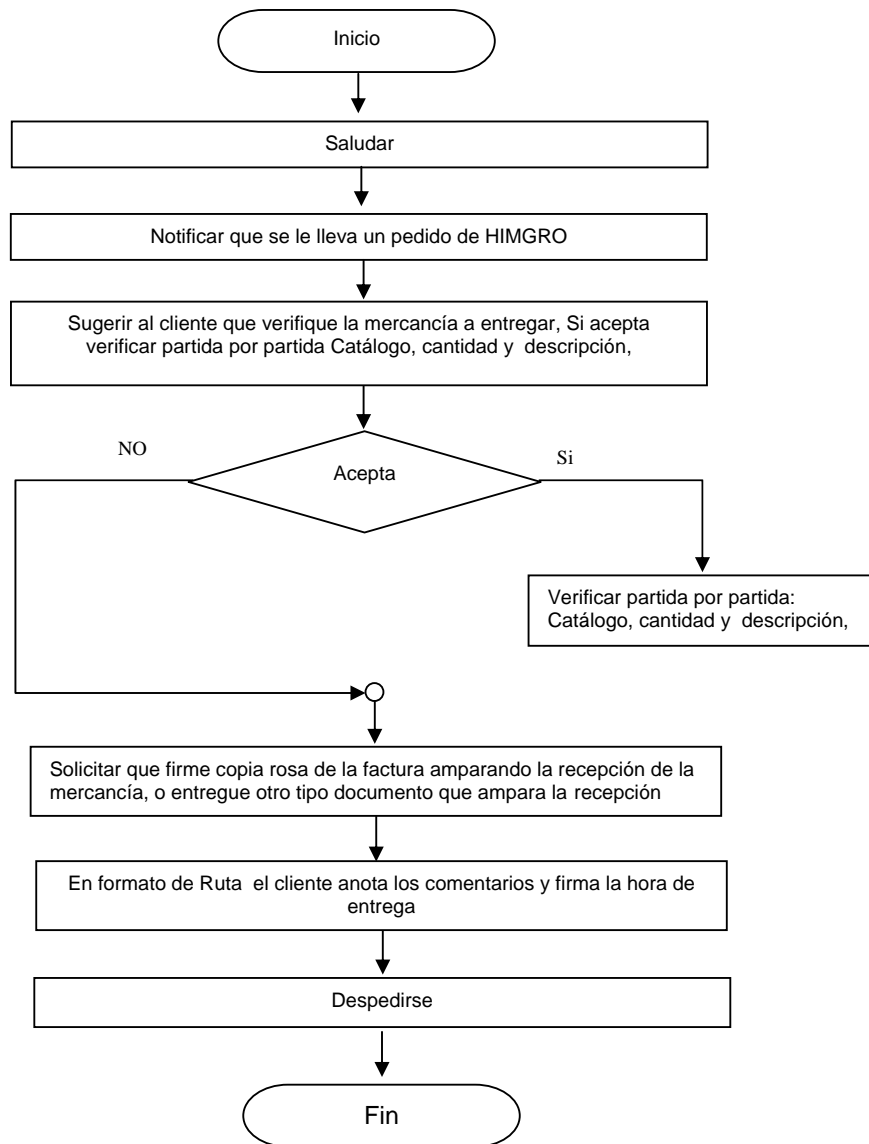


Actividades

Verificación de Datos del Pedido



Actividades
Entrega de Mercancía al Cliente



2.1.7 Procedimiento de surtido de mercancías al interior del país.

1. Objetivo

Describir cada uno de los pasos necesarios para surtir y enviar la mercancía a clientes del interior.

2. Alcance

Desde que se imprime el pedido para clientes del interior, hasta que se envía o entrega la mercancía al chofer de HIMGRO o al transportista.

3. Campo de aplicación

Departamento de almacén y departamento operativo

4. Responsables

<i>Personal responsable del cumplimiento de este documento</i>	
Puesto	Departamento
Supervisor de almacén	Almacén
Facturación y Atención Telefónica	Operativo
Auxiliar de Compras	Operativo
Asistente de dirección	Dirección

5. Definiciones

Pedido: Documento en el cual se describe mercancía que solicita el cliente, como cantidad, lugar de entrega, etc.

Factura: Documento que reúne una serie requisitos legales, por medio de la cual se demuestra para quien la posee la adquisición y pago de algún bien o servicio.

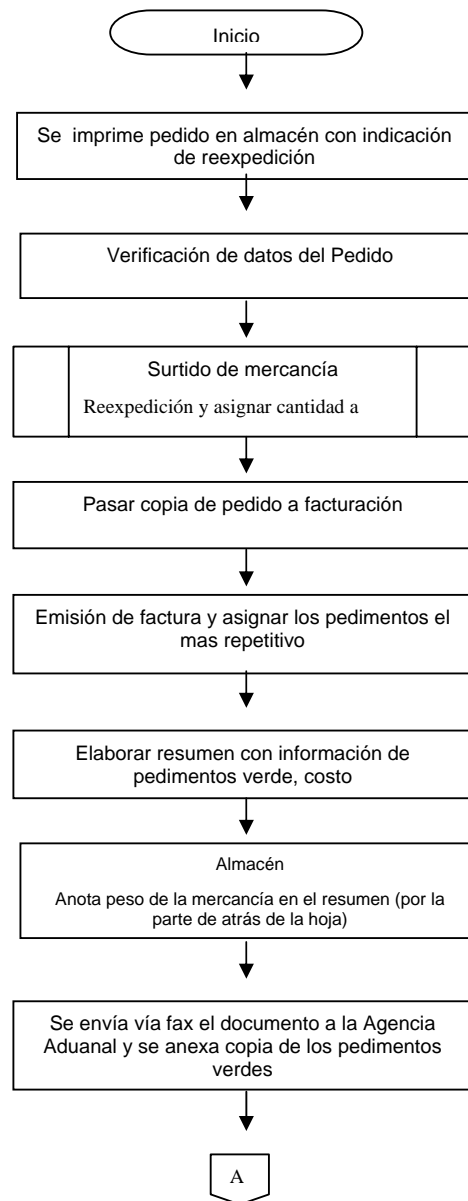
Cliente del Interior: Todo cliente que su domicilio se encuentre fuera de la franja de zona libre.

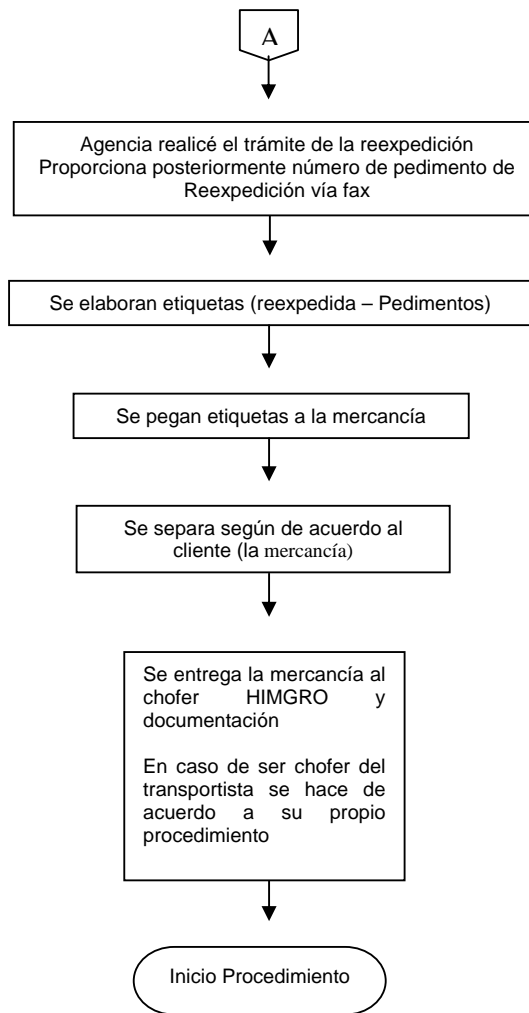
Pedimento Verde: Documento con el cual demuestra la importación de la mercancía a zona libre.

Reexpedición: Trámite aduanal que se realiza para enviar mercancía que fue importada a zona libre más allá de dicha zona.

Actividades

Procedimiento de surtido de mercancías al interior del país.





2.1.8 Procedimiento de Gestión de Cobranza.

1. Objetivo

Describir cada uno de los pasos necesarios para gestionar la cobranza.

2. Alcance

Desde que se recibe la facturación del día hasta la recepción del pago.

3. Campo de aplicación

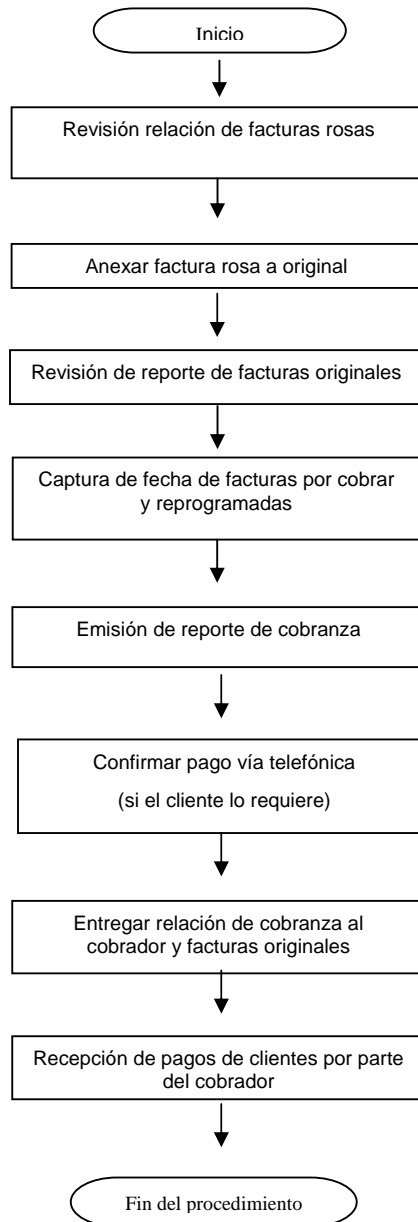
Departamento Crédito y Cobranza

4. Responsables

<i>Personal responsable del cumplimiento de este documento</i>	
Puesto	Departamento
Coordinador de Crédito y Cobranza	Crédito y Cobranza

Actividades

Procedimiento de Gestión de Cobranza



2.1.9 Procedimiento de Registro de Pagos.

1. Objetivo

Describir cada uno de los pasos para registrar los pagos de los clientes.

2. Alcance

Desde que se recibe el pago hasta que se registra en sistema.

3. Campo de aplicación

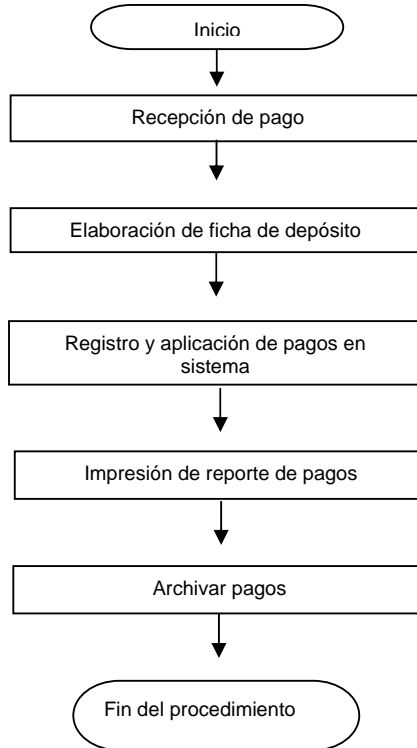
Departamento Crédito y Cobranza

4. Responsables

<i>Personal responsable del cumplimiento de este documento</i>	
Puesto	Departamento
Coordinador de Crédito y Cobranza	Crédito y Cobranza

Actividades

Procedimiento de Registro de Pagos



2.2 Manual sobre aplicaciones en sistema

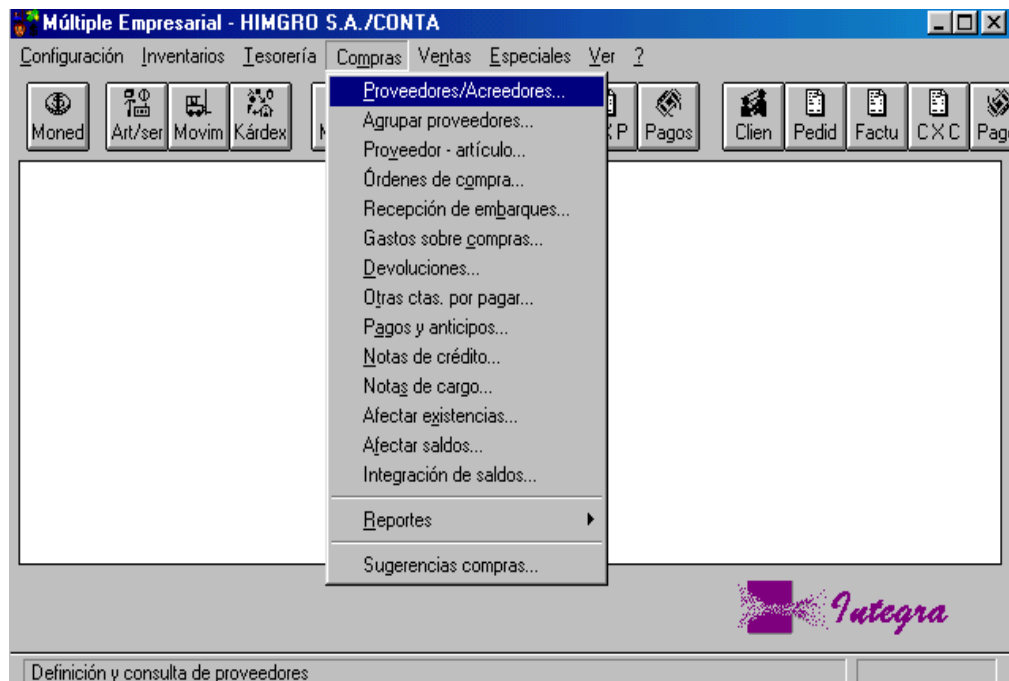
2.2.1 Consulta de Proveedores

Para acceder a consulta de Proveedores:

Compras

└──

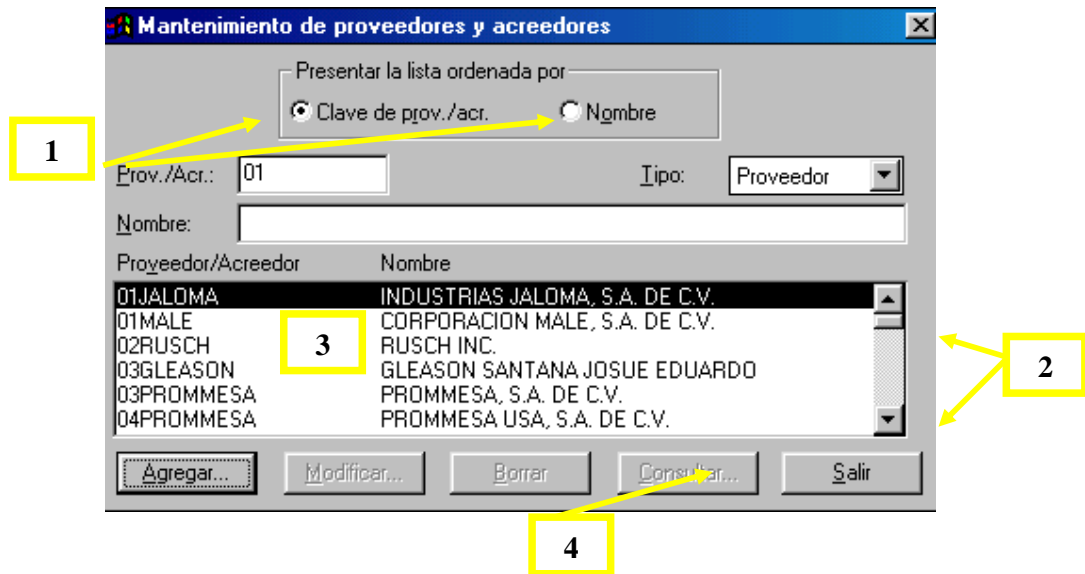
Proveedores



O hacer clic en el botón de Proveedores



1. Hacer clic en **Clave de Prov./acr** o **Nombre** para ordenar y realizar la búsqueda ya sea por nombre del Proveedor o por la clave, según se requiera.



2. En esta área aparecen los datos de la clave o los nombres que más se aproximen a lo que estamos buscando y tecleando. En caso de no encontrar el proveedor, en el espacio que aparece en pantalla, se puede desplazar hacia arriba de la lista o hacia abajo, por medio de estos botones.

3. Una vez que se haya localizado al proveedor, éste debe ser seleccionado dando clic sobre la descripción del mismo.

4. Dar clic en Consultar.

En seguida se desplegará una pantalla con todos los datos que se deseen consultar del cliente seleccionado.

2.2.2 Alta de Proveedores

Mantenimiento de proveedores y acreedores

Presentar la lista ordenada por
 Clave de prov./acr. Nombre

Prov./Acr.: TERMO Tipo: Proveedor

Nombre: TERMODERM

Nombre

TERUMO CORPORATION
TERUMO MEDICAL DE MEXICO, S.A. DE C.V. (DLLS)
TERUMO MEDICAL DE MEXICO, S.A. DE C.V.
TIND, S.A. DE C.V.
TRABAMED, S.A.
TRANSPORTES JULIAN DE OBREGON, S.A. DE C.V.

Agregar... Modificar... Borrar Consultar... Salir

1. Se debe capturar la clave con la cual se identificará al proveedor, está se elige en base a dos situaciones:
 - a) La numeración inicial del catálogo del proveedor; Si esté tiene el mismo número de identificación en toda la mercancía que nos distribuirá.
 - b) Las Primeras cinco iniciales del proveedor.
2. Capturar el nombre o la Razón social del Proveedor.
3. Clic en Agregar.

1. En esta pantalla se debe capturar los datos de identificación del proveedor, así como las condiciones de crédito que haya otorgado a la empresa Himgro, S. A.

The screenshot shows a software window titled "Alta de proveedores - TERMO". The window contains several data entry fields. A yellow oval highlights the top section of the form, which includes the name, address, and contact information. Five yellow boxes with numbers 1 through 5 are placed around the window to indicate specific steps or fields:

- 1**: Points to the window title bar.
- 2**: Points to the "Cond. de pago:" field, which contains "CREDITO".
- 3**: Points to the "Límite crédito:" field, which contains "100,000".
- 4**: Points to the "Moneda:" dropdown menu, which is set to "00 PESOS".
- 5**: Points to the "OK" button at the bottom of the window.

Nombre:	TERMOEHEM		
Dirección:	CENTRAL CAMINO		
Colonia:	RIO GRANDE	Ciudad:	TIJUANA
País:	MEXICO	C.P.:	2320
Repres.:	SR. RAMIRO RAMIREZ		
Teléfono(s):	6646212050	Fax:	664518952
Cond. de pago:	CREDITO	R.F.C.:	TER259152-5M9
Tabla plazos:	02 Credito 15 Dias	Moneda:	00 PESOS
Límite crédito:	100,000	<input type="checkbox"/> Boletinada	
Cuenta prov.:	000-000-000		
Cta. anticipos:	000-000-000		

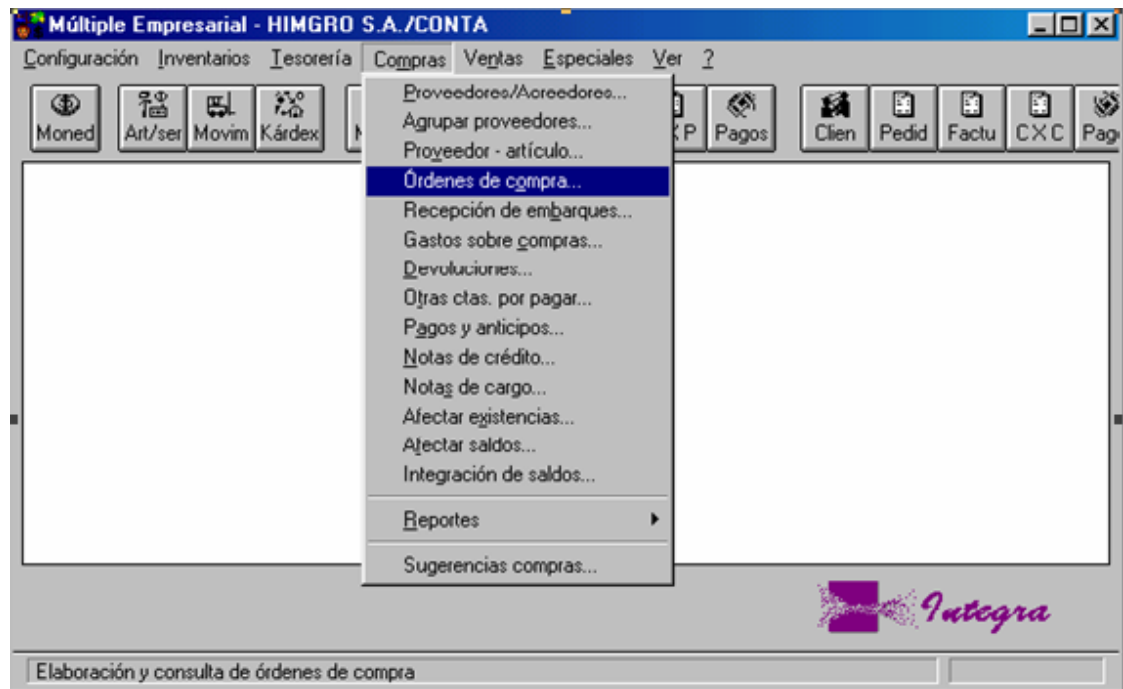
2. Capturar el plazo de crédito en días, que se otorgaron a la empresa.
3. En este campo se alimenta el monto del crédito a que tiene derecho la empresa.
4. Capturar el tipo de moneda en que facturar el proveedor.
5. Clic en OK

2.2.3 Captura de Órdenes de compra

Para acceder a órdenes de compra:

Compras

Órdenes de Compra



O haciendo clic en el botón de órdenes de compra



Aparecerá la siguiente pantalla:

**ÉSTE NÚMERO ES CONSECUTIVO
Y SE ACTUALIZARÁ AUTOMÁTICAMENTE**

Presentar la lista ordenada por:

Orden Proveedor-fecha de la orden Proveedor-fecha de entrega

Orden: 609 Estado: Abierta

Prov.: 01JALOMA INDUSTRIAS JALOMA, S.A. DE C.V.

Fecha: 16/04/2007 Fecha de entrega: 16/04/2007

Comentarios:

Tipo de cambio: 1.00000

Orden	Proveedor	Fecha	Estado
0000001	90BAXTER	03/01/2005	Recibida
0000002	62TERUM.ME	03/01/2005	Parcial
0000003	65ARROW	03/01/2005	Recibida
0000004	20HUDSON	04/01/2005	Recibida
0000005	VG	04/01/2005	Abierta
0000006	VG	04/01/2005	Recibida
0000007	78OLSENELE	24/01/2005	Recibida
0000008	VG	04/01/2005	Recibida
0000009	VG	04/01/2005	Recibida
0000010	VG	05/01/2005	Recibida

Embarques:

Forma: ORDCOMPCOSTO

Embarques...
Agregar...
Modificar...
Cancelar
Borrar
Consultar...
Salir
Imprimir

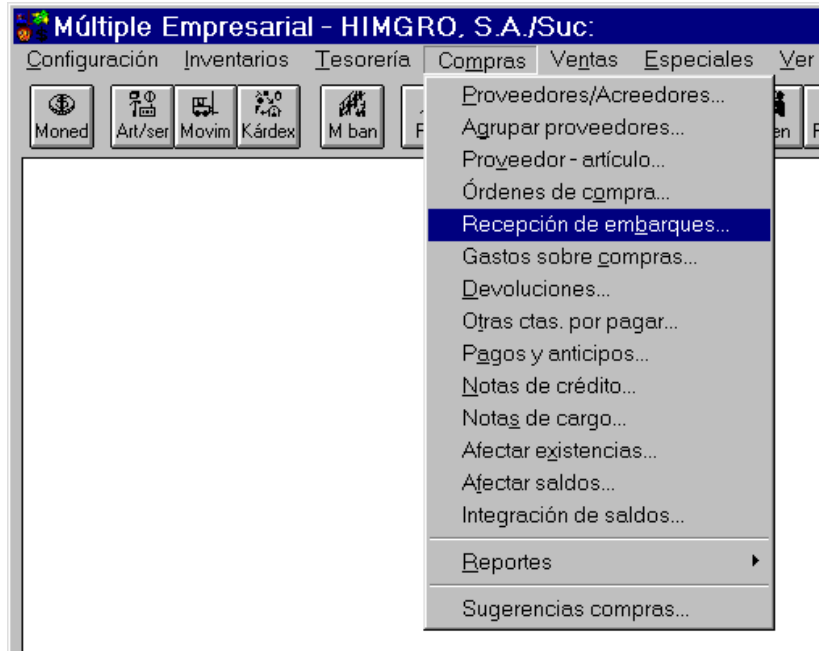
1. Capturar la clave del proveedor al cual se le está solicitando la mercancía.
2. Capturar la fecha en que se indica llegará en almacén la mercancía.
3. Dar Clic en agregar.

2.2.4 Recepción de Embarques

Para acceder a la recepción de embarque:

Compras

Recepción de Embarque



O haciendo clic en el botón de embarques



El embarque que se recibe generalmente está compuesto de varias órdenes de compra, principalmente cuando el proveedor es VG, ya que se conforma de mercancía de varios fabricantes.

En el campo **Orden compra:** Se captura el número de la orden de compra que contiene la mayor cantidad de partidas a incluir, si se tienen 3 órdenes de compra donde una de ellas contiene 3 partidas otra 4 y la última 14 partidas, es recomendable capturar

el número de la orden que contiene las 14 partidas. El resto de las partidas serán incluidas en el detalle de la recepción del embarque.

Otro de los datos que se deben capturar es el número de factura, el cual se vuelve a capturar en el apartado de concepto.

El tipo de la recepción se especifica de acuerdo a lo siguiente:

- Para mercancía de importación el tipo es: PEDIMENTO
- Para mercancía de proveedores mexicanos es: NACIONAL

The screenshot shows the 'Recepción de embarques' window with several callouts:

- No. Orden de Compra**: Points to the 'Orden compra' field containing '838'.
- No. Embarque**: Points to the 'Embarque' field containing '1007'.
- Tipo de Embarque**: Points to the 'Tipo' dropdown menu set to 'Pedimento'.
- No. factura**: Points to the 'Factura' field containing '2944'.
- Tipo de cambio del Pedimento**: Points to the 'Tipo cambio' field containing '0000'.

Other visible fields include 'Proveedor: 63DESECHAB', 'DESECHABLES E HIGIENICOS DE MEXICO, SA DE', 'Recepción', 'Remisión', 'Pago', 'Concepto: 2944', 'Fecha revisión', and a table of items with columns 'Embarque', 'Proveedor', and 'Fecha de Recep.'.

Embarque	Proveedor	Fecha de Recep.
0001005	65arrow	000/08/31
0001006	69aesculap	000/08/31
0001007	63desechab	000/08/30
0001008	09_3m	000/08/31
0001009	69aesculap	000/08/30
0001010	69aesculap	000/08/30
0001011	69aesculap	000/09/01

Una vez dentro del detalle de la recepción del embarque es posible incluir el resto de las órdenes de compra.

1. Seleccionar en No. De Orden de compra a incluir.
2. Hacer Clic en el Botón de Incluir.
3. Borrar las partidas de la mercancía no recibida.
4. Verificar que el número de egreso sea el indicado de acuerdo al almacén donde se recibe la mercancía.

No. Egreso	No. Almacén	Almacén
360	4	La Paz
412	2	Tijuana

The screenshot shows a software window titled "Modificación de recepción de embarques - 1001". The interface includes several input fields and buttons:

- 1. Ordenes de Compra Abiertas (no surtidas o parcialmente surtidas):** Points to the "Orden:" dropdown menu containing "0000433".
- 2. Clic en Incluir:** Points to the "Incluir" button in the top right corner.
- 3. Borrar:** Points to the "Borrar" button in the bottom right area.
- 4. Egreso:** Points to the "Egreso:" field containing "412".
- 5. Pedimentos:** Points to the "Pedimentos..." button in the bottom right area.

Other visible fields include "Embarques planeados:", "Almacén:", "Egreso:", "Partida:" (8), "Tipo de artículo:" (Inventariable), "Almacén:" (2), "Artículo:" (800628-153), "Cantidad:" (1.00), "Costo unit.:" (39.105000), "Subtotal:" (39.11), "Total:" (39.11), "% Descuentos:", "Impuestos:", "I.V.A.:", "Dtro:", "Moy. Artículo" table, "Total cantidad", "Subtotal del embarque:", and "Total del embarque:".

5. Capturar Pedimentos en caso de que los productos sean de importación.

- a) Anotar la cantidad recibida
- b) Teclar el número de pedimento, fecha y aduana
- c) Clic en agregar.

The screenshot shows a software window titled "Modificación de lotes: perec - embarques - 1000". The interface includes several input fields and a table. Annotations with orange arrows point to specific elements:

- 5b) Cantidad**: Points to the "Cantidad" field containing "10.00" and the "Cantidad" column header in the table.
- 5a) Cantidad**: Points to the "Cantidad" field containing "10.00".
- 5 c) Agregar**: Points to the "Agregar" button.

The form fields are as follows:

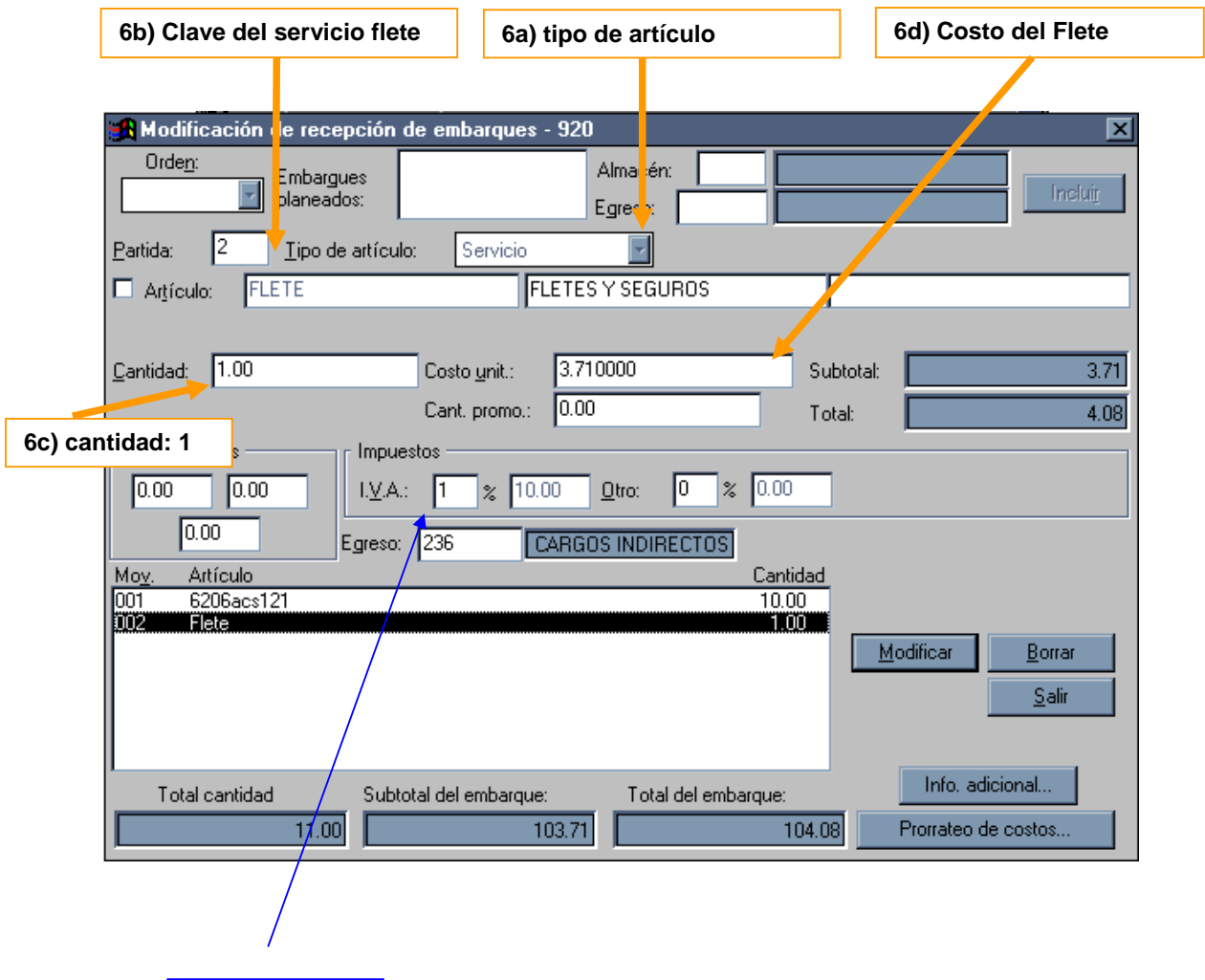
- Partida: 5 Almacén: 2 CTRO D/DISTR. (dropdown)
- Artículo: 4903256G INMOBILIZADOR DE HOMBRO GDE. (dropdown)
- Cantidad: 10.00
- Fabricante: (empty) Marca: (empty)
- Pedimento: 36790007309 Fecha: 29/08/ 000 Aduana: 00400
- Ubicación: (empty)

Fecha	Lote/pedimento	Cantidad
000/08/29	36790007309	10.00

Buttons: Agregar, Borrar, Existentes, Salir.

6. Capturar el flete en caso de que el proveedor lo cobre, con número de egreso **236**

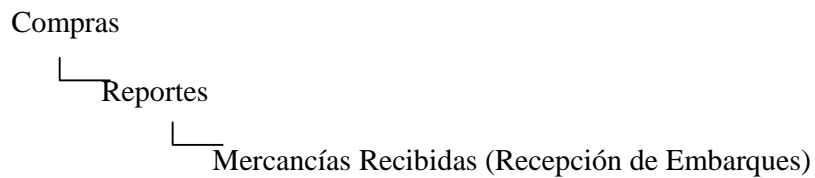
- a) Seleccionar en tipo de artículo : **SERVICIO**
- b) Teclar en Artículo : **FLETE**
- c) Teclar en Cantidad : **1**
- d) Teclar en Costo Unitario. [*El monto que el proveedor nos esté cobrando*]



1. Verificar que el IVA sea correcto en todos los artículos.

- a) Para 10% el número es: 1 (artículos de proveedores locales)
- b) Para 15% el número es: 3 (artículos de proveedores foráneos)
- c) Para 0 % el número es: 0 (artículos de importación)

2. Imprimir Reporte de entrada.



- El total de la factura debe coincidir exactamente con el total desplegado en la recepción de embarque, o en su defecto, sí es menor, más la suma de las entradas temporales.
- Las claves de los egresos debe ser las estrictamente las especificadas en este apartado.

2.2.5 Búsqueda de Artículos en sistema

Abrir la opción Artículos/Servicios a través del menú de Inventarios



O presionando el botón de artículos y servicios



1. Hacer clic en **Descripción** o **Clave** para ordenar y realizar la búsqueda ya sea por Descripción del artículo o por la clave, según se requiera.

Presentar la lista ordenada por:

Clave Descripción Grupo homogéneo Clasificación

Artículo: Tipo:

Descripción:

Exist/Alm.: Precio:

Existencia: Apar. vtas.: Disponible:

Descripción	Artículo
placa angulada 120' 4 orif. h oja 65	6902K0353
placa angulada 130' 4 orif. h oja 100 mm	6902K0370S
placa angulada 130' 4 orif. ho ja 60mm	6902K0212
placa angulada 130' 4 orif. hoja 90 mm	6902K0368S
placa angulada 130' 12 orif. h oja 90mm	6902K0268
placa angulada 130' 9 orif. ho ja 90mm	6902K0258
placa angulada 95' 9 orif. hoja 80mm	6902K0133
placa angulada 95' 12 orif.	6902K0136
placa angulada a 130' 4 orif.h oja 70mm	6902K0214
placa angulada a 130' 6 orif.h oja 50mm	6902K0230

Agregar... Modificar... Borrar Consultar... Salir

2. Hacer clic, y teclear la descripción del artículo, en el campo de **Descripción** o la clave del artículo en el campo **Artículo** cada vez que se teclea una letra, el sistema verifica si coincide con los artículos registrados, en caso de coincidir, se marca la coincidencia (o el más aproximado) con una franja oscura y las letras blancas (color inverso)
3. En esta área aparecen los datos de los artículos que más se aproximen a los que estamos buscando y tecleando.

4. En caso de no encontrar el artículo en lo que despliega la pantalla, podemos desplazarnos hacia arriba de la lista o hacia abajo, por medio de estos botones.

Una vez que tengamos localizado el artículo lo seleccionamos haciendo clic sobre la descripción. Aparecerán los datos referentes al artículo como se muestra a continuación, y se activarán los botones de la parte inferior, de acuerdo a los derechos en sistema de cada usuario.

Presentar la lista ordenada por:

Clave Descripción Grupo homogéneo Clasificación

Artículo: 6902K0230 Tipo: Inventariable

Descripción: PLACA ANGULADA A 130° 6 ORIF.H OJA 50MM

Exist/Alm.: Existencia: 1.00 Apar. vtas.: 0.00 Precio: Tienda 1.401.40 Disponible: 1.00

Descripción	Artículo
placa angulada 130° 4 orif. hoja 60mm	6902K0212
placa angulada 130° 4 orif. hoja 90 mm	6902K0368S
placa angulada 130° 12 orif. h oja 90mm	6902K0268
placa angulada 130° 9 orif. ho ja 90mm	6902K0258
placa angulada 95° 9 orif. hoja 80mm	6902K0133
placa angulada 95° 12 orif.	6902K0136
placa angulada a 130° 4 orif. h oja 70mm	6902K0214
placa angulada a 130° 6 orif. h oja 50mm	6902K0230
placa angulada a 130° 6 orif. h oja 60mm	6902K0232
placa angulada a 130° 6 orif. h oja 70mm	6902K0234

Botones: Agregar... Modificar... Borrar Consultar... Salir

Ya que tenemos localizado y seleccionado el artículo se podrá realizar la acción necesaria.

En caso de que se busque hasta el final de la lista y no se localice el artículo deseado, para seguir buscando, se debe realizar lo siguiente:

Mantenimiento de artículos y servicios

Presentar la lista ordenada por:

Clave Descripción Grupo homogéneo Clasificación

Artículo: 6902K0127 Tipo: Inventariable

Descripción: PLACA ANGULADA A 95' 7 ORIF.H OJA 70MM

Exist/Alm.: Precio: Tienda 1,547.70

Existencia: 0.00 Apar. vtas.: 0.00 Disponible: 0.00

Descripción	Artículo
placa angulada a 130 g 4 orif. hoja 90	6902K0218
placa angulada a 130 g.4orif.h oja 50	6902K0210S
placa angulada a 130*12 orif.h oja 80mm	6902K0266
placa angulada a 95' 5 orif.h oja 50mm	6902K0120
placa angulada a 95' 5 orif.h oja 60mm	6902K0121
placa angulada a 95' 5 orif.h oja 70mm	6902K0122
placa angulada a 95' 5 orif.h oja 80mm	6902K0123
placa angulada a 95' 7 orif.h oja 50mm	6902K0125
placa angulada a 95' 7 orif.h oja 60mm	6902K0126
placa angulada a 95' 7 orif.h oja 70mm	6902K0127

Agregar... Modificar... Borrar Consultar... Salir

1

1. Ir hasta el final de la lista oprimiendo este botón, y seleccionar el último artículo que aparece en la misma.
2. En el campo de Descripción sustituir la última letra del nombre por una "Z" como se muestra, esto ampliará el listado mostrando más artículos hacia abajo, lo mismo podemos realizar si la búsqueda la estamos ejecutando por clave de artículo. Hecho esto, es posible seguir buscando como se indicó anteriormente, e incluso repetir los pasos necesarios para volver a ampliar el listado.

Mantenimiento de artículos y servicios

Presentar la lista ordenada por:

Clave
 Descripción
 Grupo homogéneo
 Clasificación

Artículo: 6902K0127 Tipo: Inventariable

Descripción: PLACA ANGULADA A 95' 7 ORIF. d ← OJA 70MM 2

Exist/Alm.: Precio: Tienda 1,547.70

Existencia: 0.00 Apar. vtas.: 0.00 Disponible: 0.00

Descripción	Artículo
placa angulada a 95' 9 orif. h oja 60mm	6902K0131
placa angulada a 95' 9 orif. h oja 70mm	6902K0132
placa angulada a 95' 12 orif. h oja 70mm	6902K0137
placa angulada a 95'12 orif. h oja 80mm	6902K0138
placa baston joki 9 orif.	6902LN002
placa baston joki lado izq. 7 orif.	6902LN000
placa caspar 24mm	6909FG424T
placa caspar 26mm	6909FG426T
placa caspar 28mm	6909FG428T
placa caspar 30mm	6909FG430T

2.2.6 Consulta de Existencias y Disponibilidad de Artículos

Presentar la lista ordenada por:

Clave Descripción Grupo homogéneo Clasificación

Artículo: 6909FG432T Tipo: Inventariable

Descripción: PLACA CASPAR 32MM

Exist/Alm.: [dropdown] Precio: Tienda 6,000.00

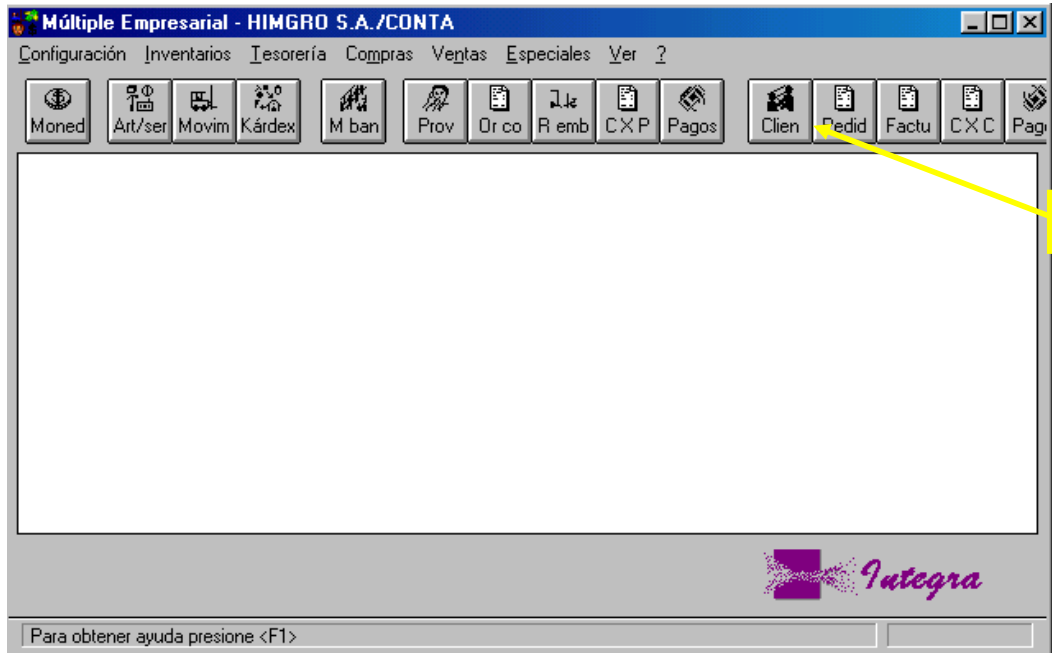
Existencia: 1.00 Apar. vtas.: 0.00 Disponible: 1.00

Descripción	Artículo
placa angulada a 95' 12 orif. h oja 70mm	6902K0137
placa angulada a 95'12 orif. h oja 80mm	6902K0138
placa baston joki 9 orif.	6902LN002
placa baston joki lado izq. 7 orif.	6902LN000
placa caspar 24mm	6909FG424T
placa caspar 26mm	6909FG426T
placa caspar 28mm	6909FG428T
placa caspar 30mm	6909FG430T
placa caspar 32mm	6909FG432T
placa caspar 34mm	6909FG434T

Botones: Agregar... Modificar... Borrar Consultar... Salir

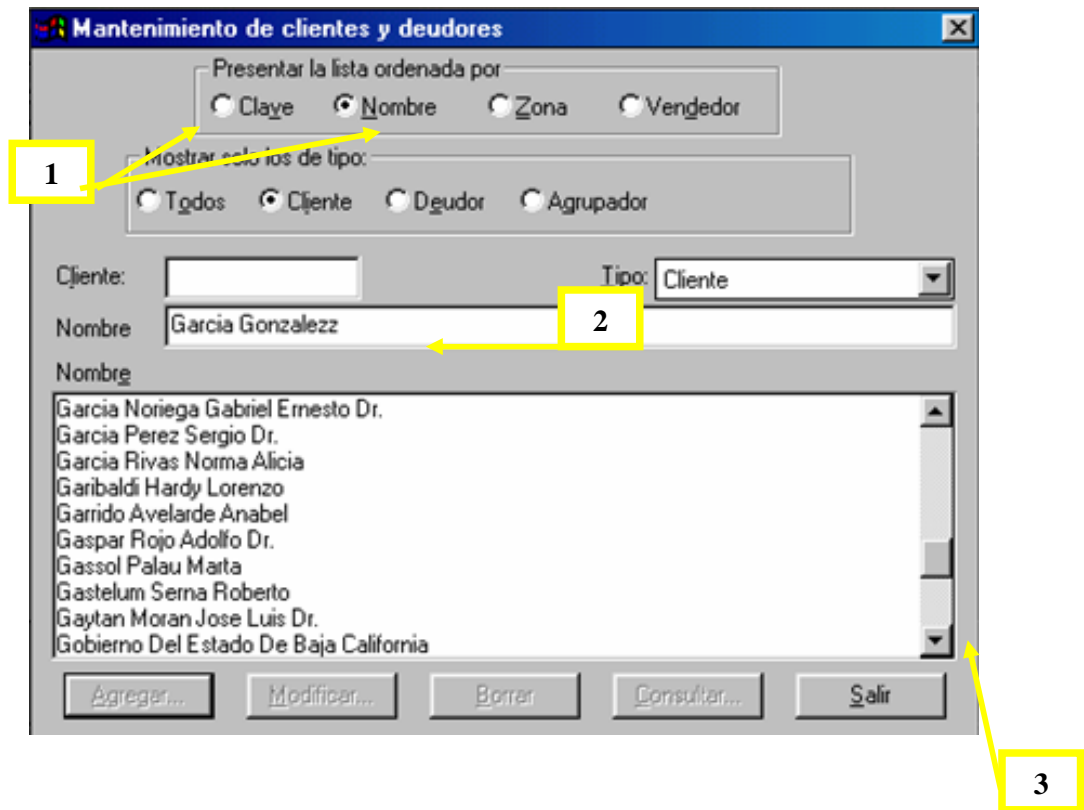
1. Aquí se indica la existencia total del artículo seleccionado
2. Indica si se encuentra mercancía apartada para ventas
3. Muestra el precio Tienda del artículo

2.2.7 Consulta de Clientes



1. Acceder presionando el botón de Clientes.

Aparecerá la siguiente ventana:

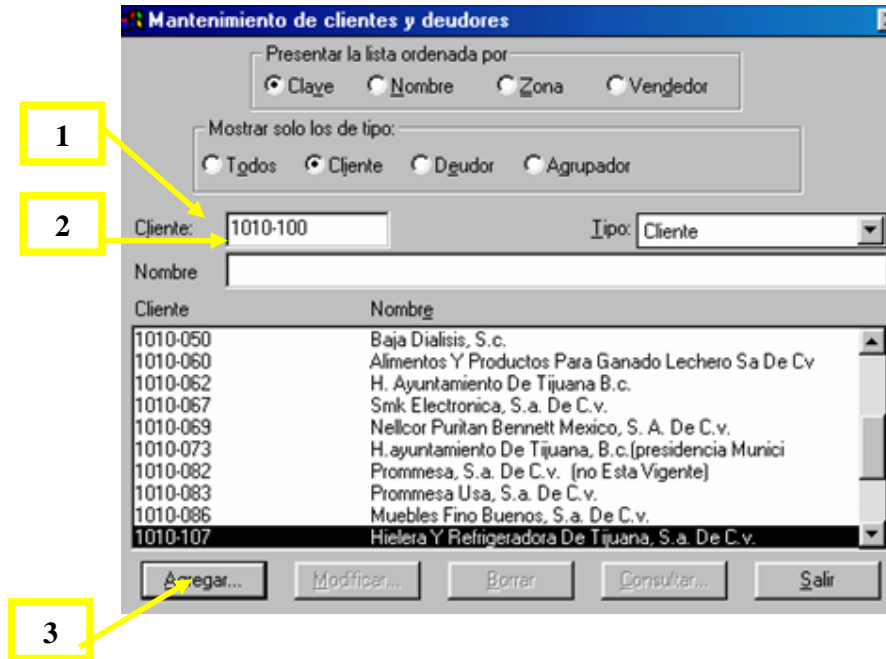


1. Hacer clic en **Clave** o **Nombre** para ordenar y realizar la búsqueda ya sea por el Nombre del cliente o por la clave, según se requiera.

2. En estos campos se puede sustituir la última letra del nombre o razón social por una “Z” como se muestra, esto ampliará el listado mostrando todos los clientes con la descripción que se está buscando, lo mismo se puede realizar si la búsqueda se esta ejecutando por clave de cliente. Hecho esto, es posible seguir buscando como se indicó anteriormente, e incluso repetir los pasos necesarios para volver a ampliar el listado.

3. Ir hasta el final de la lista oprimiendo este botón, y seleccionar el último artículo que aparece en la lista.

2.2.8 Captura de Cliente Nuevo

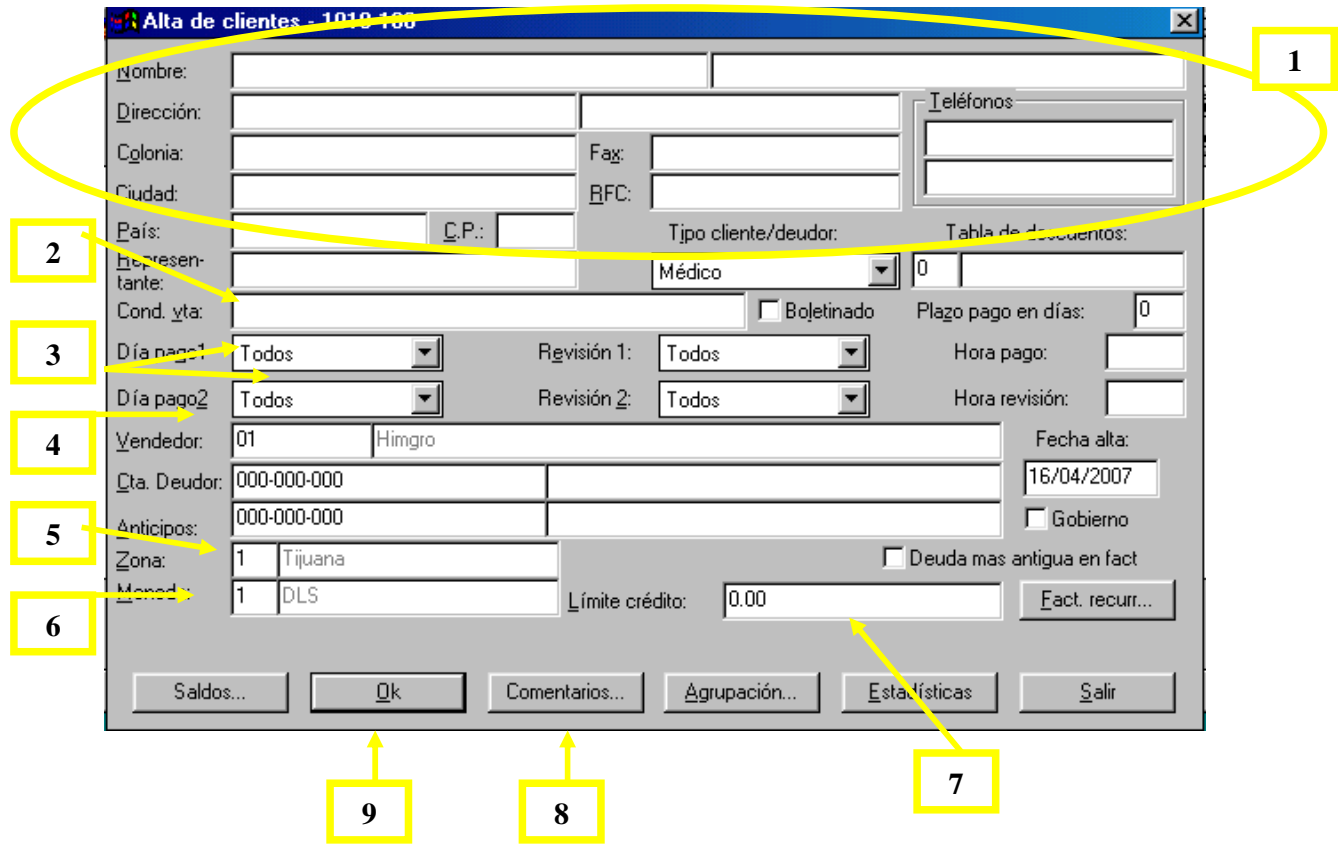


1. Capturar según consecutivo el código de cliente con que se desea reconocer al consumidor, considerando la siguiente clave de Inicio, según el tipo de cliente:

1010-0xx	Crédito 10%
6010-0xx	Crédito Regional
7010-0xx	Crédito 15%
1999-0xx	Contado Tijuana
6999-0xx	Contado La Paz

2. Capturar el nombre o razón social del cliente.
3. clic en agregar.

Aparecerá la siguiente pantalla:



1. Solicitar al cliente los datos fiscales que desea que aparezcan en factura y capturarlos en los campos señalados.

2. Capturar en esté campo, dependiendo el tipo de cliente :
 - Tienda: Contado
 - Centro de Distribución: Crédito

3. El plazo de pago dependerá de la clasificación del cliente, es decir:

Tienda	Contado
Distribuidor Regional	15 días
Distribuidor foráneo	30 días
Hospitales	30 días
Médicos	15 días
Instituciones de Gobierno	30 días

4. Indicar la clave del Vendedor que atiende a este cliente, para asegurar la correcta distribución de sus comisiones:

01	Ninguno
02	Rogelio Leal
03	Jorge Pérez
04	Silvia Padilla
05	Luís Rodríguez
06	Mirna Foglio

5. Indicar la Zona en que se encuentra clasificado el Cliente, es importante capturar correctamente este dato, ya que de esto dependerá la lista de precios que el sistema asigne para la facturación:

Tienda	01
Distribuidor Regional	02
Distribuidor foráneo	03
Hospitales	04
Médicos	05
Instituciones de Gobierno	06

6. El tipo de Moneda siempre será pesos.
7. En este dato se debe capturar el límite de crédito que se otorgue al cliente, este dependerá de un estudio previo que realiza el departamento de crédito y cobranza.
8. En este campo se agregan especificaciones que el cliente indique y que serán aplicadas en una forma recurrente, como podría ser:
- Domicilio de entrega, diferente a domicilio fiscal.
9. Dar clic en OK para dar de alta al cliente.

2.2.9 Captura de Pedidos

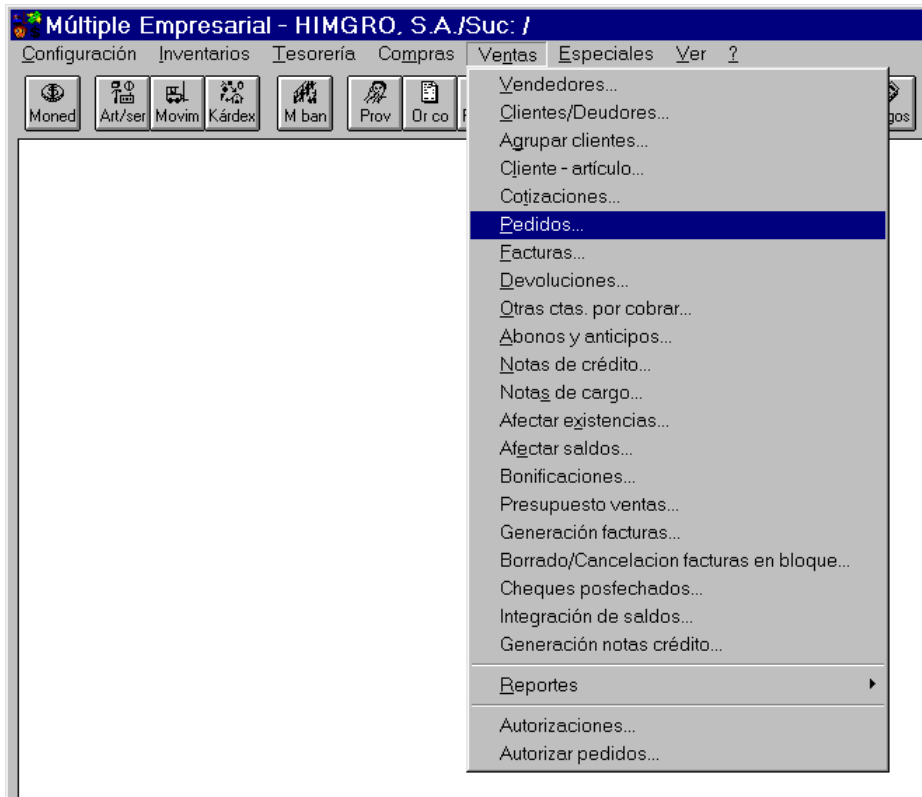
Definiciones

Campo: Es el espacio en el se despliega, la captura o modificación de un dato.

Captura de pedidos

La opción de pedidos se encuentra en el menú principal bajo la opción de:

Ventas
└── Pedidos



También es posible acceder por medio del siguiente botón. Aparecerá la siguiente ventana:

The screenshot shows a software window titled "Pedidos de clientes". It contains several input fields and buttons. Yellow boxes with numbers 1 through 6 are placed around the interface, with arrows pointing to specific elements:

- 1:** Points to the "Pedido:" field containing the value "29510".
- 2:** Points to the "Presentar la lista ordenada por" dropdown menu, which is currently set to "Pedido".
- 3:** Points to the "Fecha:" field containing "06/02/200".
- 4:** Points to the "Comentarios:" field containing "entregar ante de las 4:00 pm - AGRAGRO PRODUCTOS pedro b --| REIMPRESION --".
- 5:** Points to the "Agregar..." button.
- 6:** Points to the "Agregar..." button.

Other visible fields include "Cotización: 0", "Cliente: 1100-017 Instituto De Servicios De Salud Publica Del Estado", "Vendedor: 03 Lic. Rogelio Leal Espinoza", "Zona: 1 Tijuana", "Cancelación: 06/02/200", "Requerida: 06/02/200", "Entrega: 06/02/200", "Moneda: Pesos", "I.C.:", "Estado: Autorizado", and a table of items with columns for "% Descuentos", "Pedido", and "Cliente".

1. Este dato se actualizará solo cada vez que se abra esta pantalla y será el número de pedido en que se registre.
2. Capturar el número de cliente.
3. En este campo se mostrará la fecha en que se está realizando el pedido, sin embargo es importante especificar la fecha en que el cliente desea recibirla en su domicilio, aquí se debe especificar la fecha que el cliente nos solicite.
4. En caso de que el pedido lleve alguna especificación o que el cliente desee algún servicio especial, insertar aquí cualquier comentario.
5. Los pedidos siempre deben cotizarse en Moneda Nacional, seleccionar siempre el tipo de moneda pesos.
6. Hacer clic en botón agregar.

2.2.10 Agregar Productos a un pedido

Al elegir el botón de agregar, se desplegará la ventana del detalle de pedidos:

1

3

4

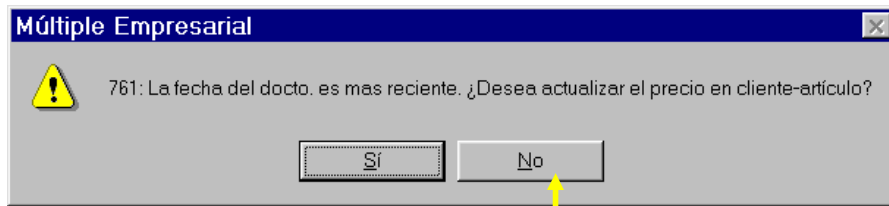
2

5

Partida	Artículo	Descripción	Cantidad	Precio U.
001	62030312132	Jeringa 3 Cc 2	1.00	70.39
002	62030312232	Jeringa 3 Cc 2	1.00	70.39

1. Teclar el número de catálogo de artículo deseado
2. Indicar la cantidad de piezas que solicita
3. Asegurase que el almacén indique el 2
4. Teclar la cantidad a apartar la cual debe ser igual a la del paso no. 2
5. Hacer clic en el botón Agregar.

En caso que el cliente tenga asignado precios especiales aparecerá la siguiente ventana



A)

A) Aquí siempre se hará clic en el botón No

Repetir los pasos del 1 al 5 hasta terminar la captura.

2.2.11 Modificar o Borrar Productos a un pedido

1

2

3

4

5

Partida	Artículo	Descripción	Cantidad	Precio U.
001	620303L2132	Jeringa 3 Cc 2	1.00	70.39
002	620303L2232	Jeringa 3 Cc 2	1.00	70.39

1. Hacer clic sobre la partida que se desea modificar

Para modificar

2. Modificar el dato según corresponda o requiera
3. Hacer clic en modificar

Para borrar

4. Hacer clic sobre el botón de borrar

Repetir los pasos 1 al 3 o 4 hasta terminar

5. Hacer clic en salir

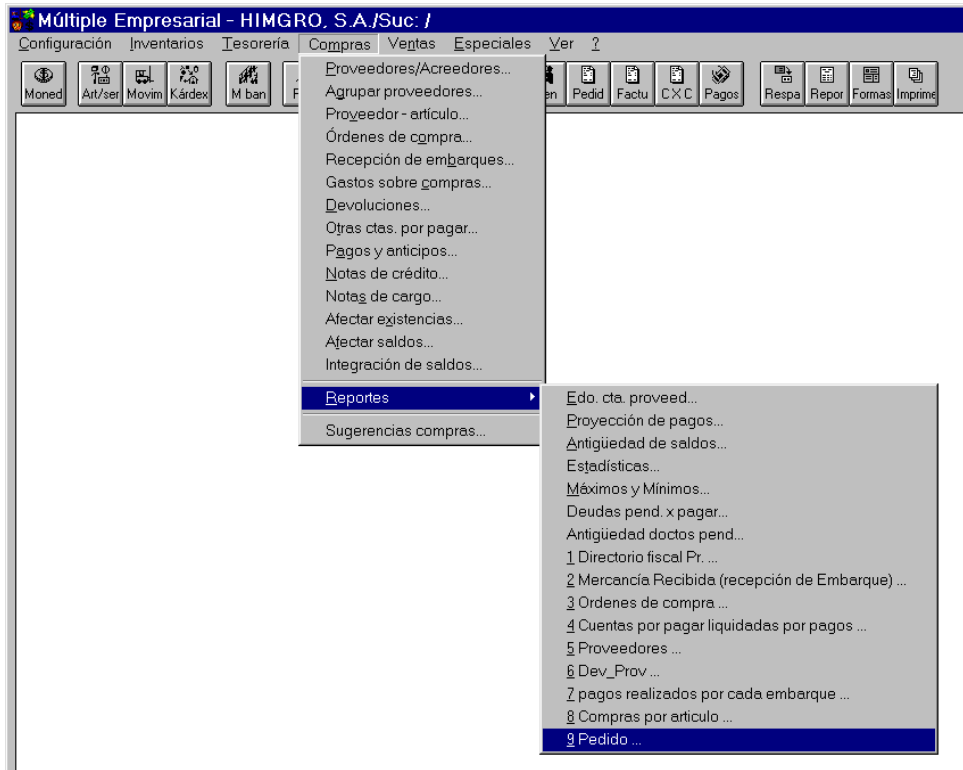
2.2.12 Imprimir pedidos

Desde el detalle del pedido solamente es posible enviar una sola vez a imprimir, sin embargo cuando se requiere hacerlo después de realizar una modificación lo hacemos a través de la siguiente opción:

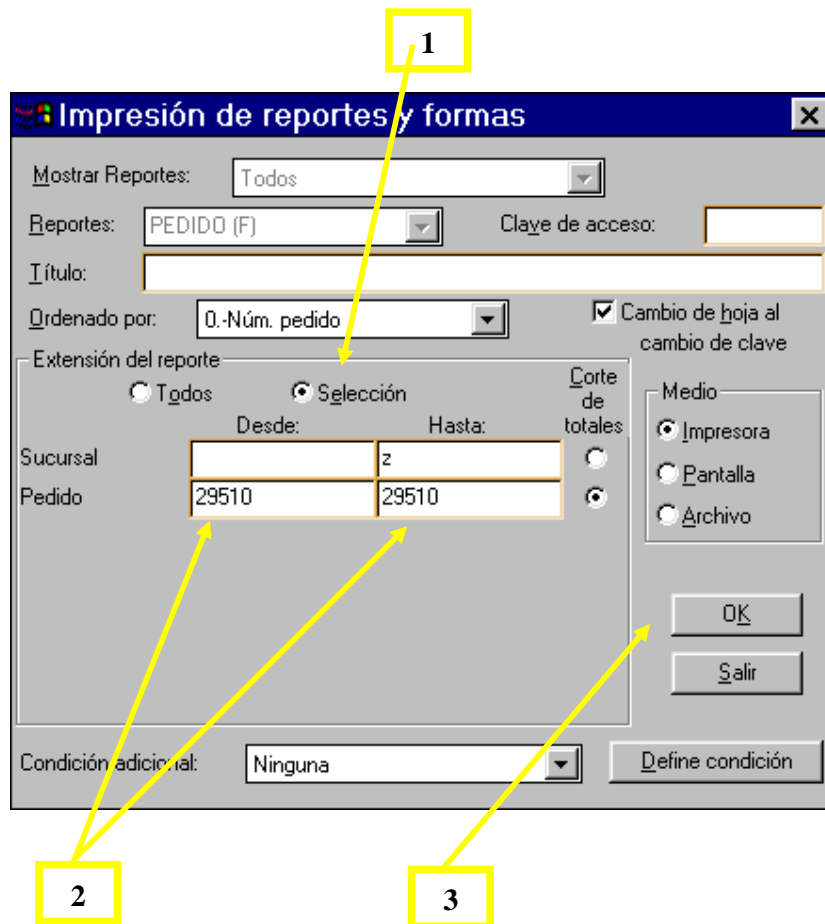
Compras

└─ Reportes

└─ Pedidos



Aparecerá la siguiente ventana



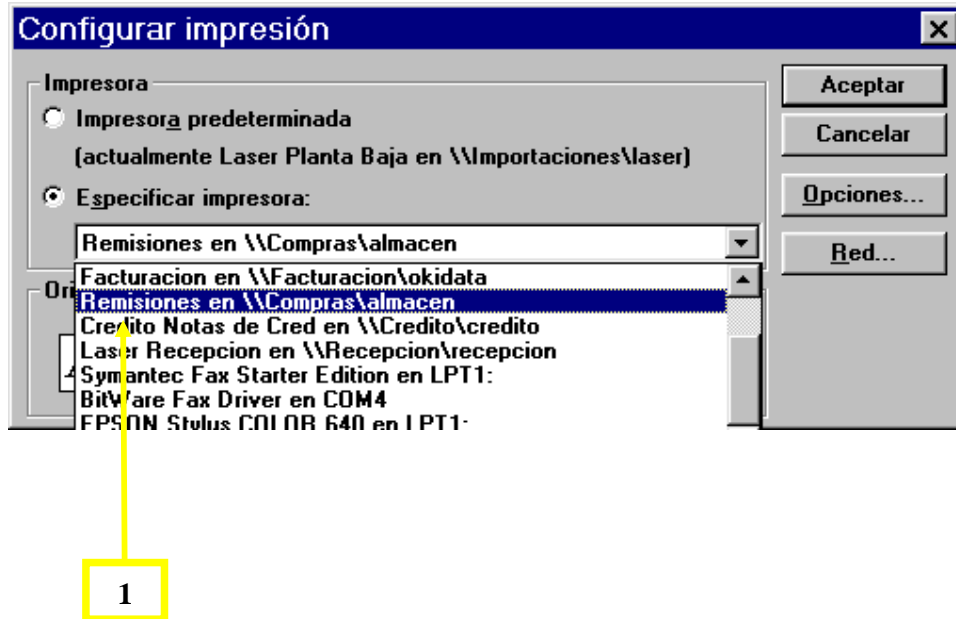
1. Hacer clic Selección
2. Teclar el número del pedido que deseamos imprimir
3. Hacer clic en OK

Aparecerá la siguiente ventana:



1. Hacer clic en Configurar

Aparecerá la siguiente ventana



1. Elegir la impresora que indica de [\\Compras\ALMACÉN](#)
2. Hacer Clic en Aceptar

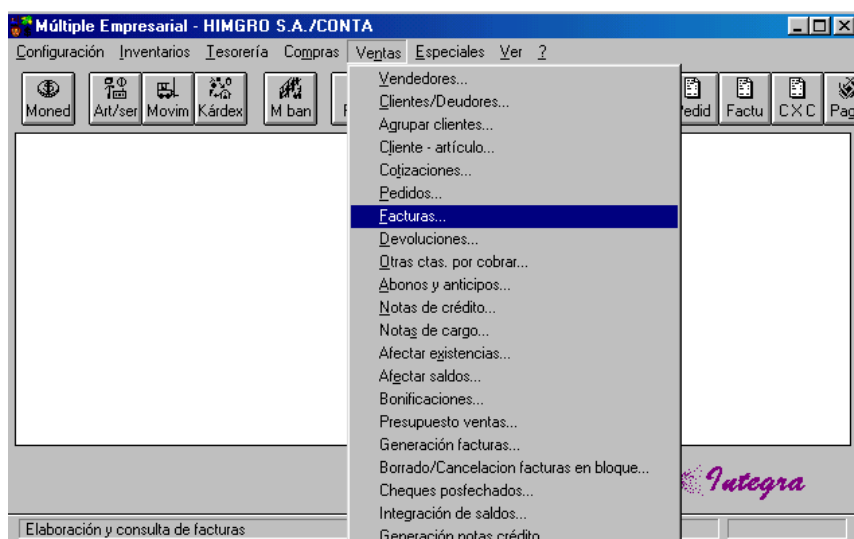
2.2.13 Facturación de Mercancía

Para acceder a Facturación de Mercancías:

Ventas

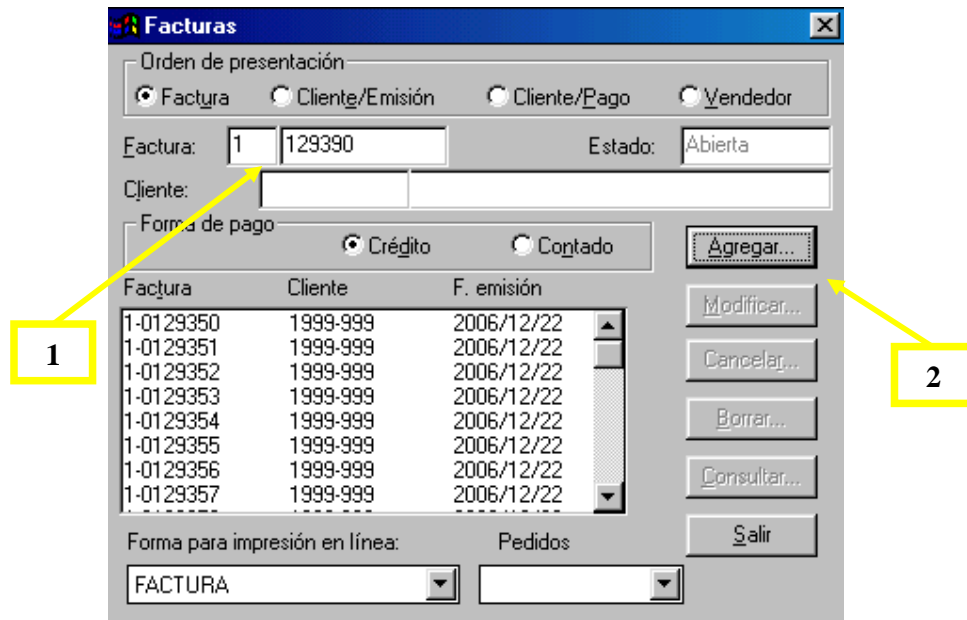


Facturas



También es posible acceder por medio del siguiente botón





1. En este campo se debe capturar el tipo de facturación que se va a realizar, en base al siguiente recuadro:

	Factura Tienda Tijuana
1	Factura Crédito
4	Factura Tienda La Paz

No es necesario cambiar la numeración de las facturas debido a que este dato se modifica automáticamente.

2. Dar clic en agregar.

Alta de facturas - 1-0129390

Pedido: 1 0 Cliente: 1999-999

Nombre: TIENDA DE CONTADO

Dirección:

Moneda: PESOS DLS

Colonia: Tel:

Ciudad: RFC:

F. emisión: 16/04/2007 E. pago: 16/04/2007 F. real pago: 00/00/0000

I. cambio: 10.97000 Ref.:

2 Vendedor: 01 HIMGRO

Zona venta: 1 Tijuana Contrarecibo Fecha recibo: 16/04/2007

Tipo ingreso: 1 CAJA CHICA

Almacén: 2

Condiciones:

% Descuentos: 1: 0.00 2: 0.00 3: 0.00

Comentarios:

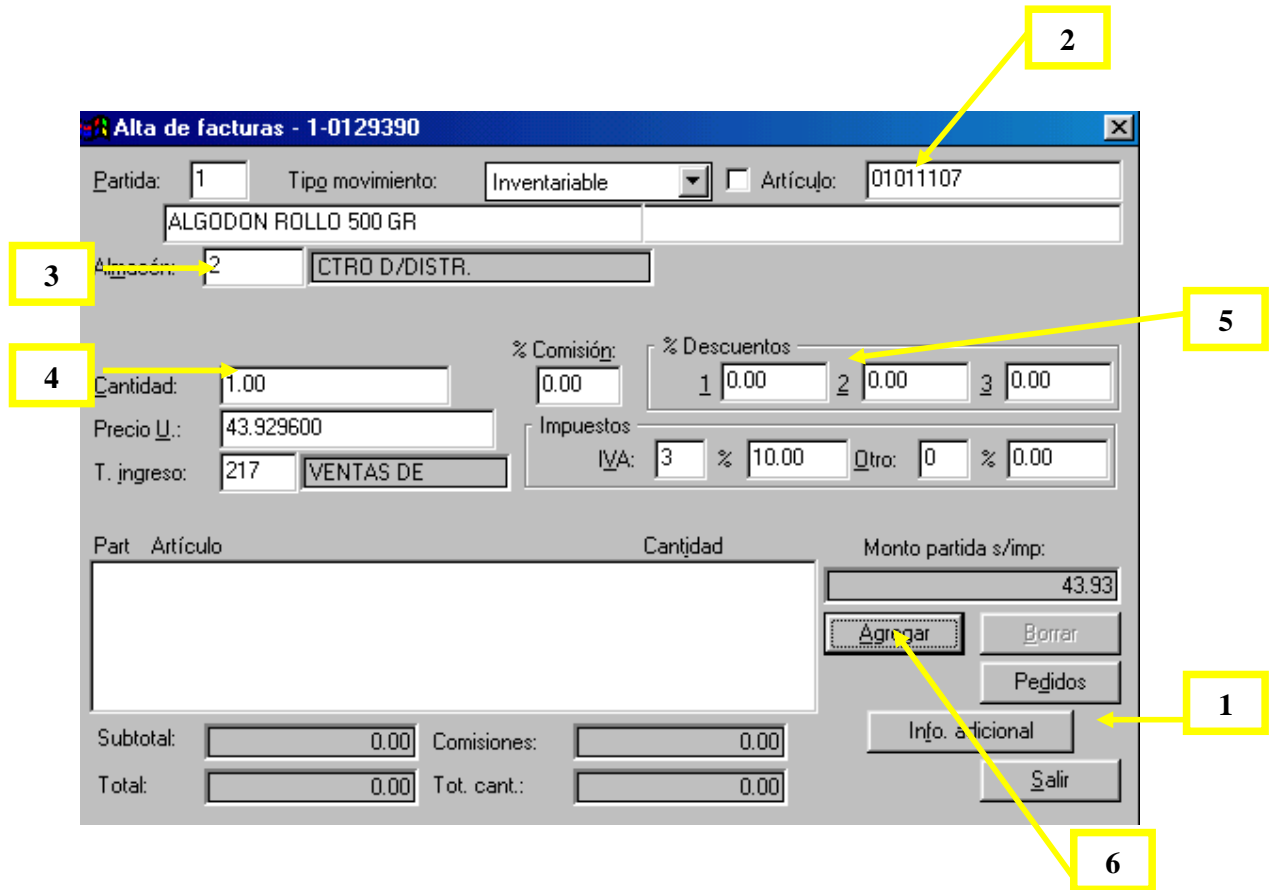
Enviar a... Ok... Imprimir Salir

Pólizas: Factura: No generada Costo: No generada Cancel.: No generada

Subtotal: 0.00 Pagado: 0.00 Total cantidad

Total: 0.00 Comisiones: 0.00 0.00

1. En este campo se debe capturar la clave con que se tiene identificado al cliente.
2. En este dato se captura el tipo de cambio fiscal publicado al día en que se está elaborando la factura.
3. El tipo de moneda siempre deberá ser Pesos.
4. Clic en agregar.



1. Dar clic en el botón de pedidos para desplegar en pantalla la información capturada en el pedido que realizo el cliente.

Si el cliente desea agregar mercancía a su pedido inicial, seguir los siguientes pasos:

2. Capturar la clave con que se identifica el producto solicitado por el cliente, enseguida aparecerá en pantalla la descripción del producto y precio de facturación que tiene asignado ese cliente.
3. Capturar el número de almacén que se afectara para la facturación.
4. Ingresar la cantidad de artículos que se van a facturar.
5. Si se le a otorgado algún descuento al cliente capturar en esté campo el % que se le a brindado
6. Clic en agregar

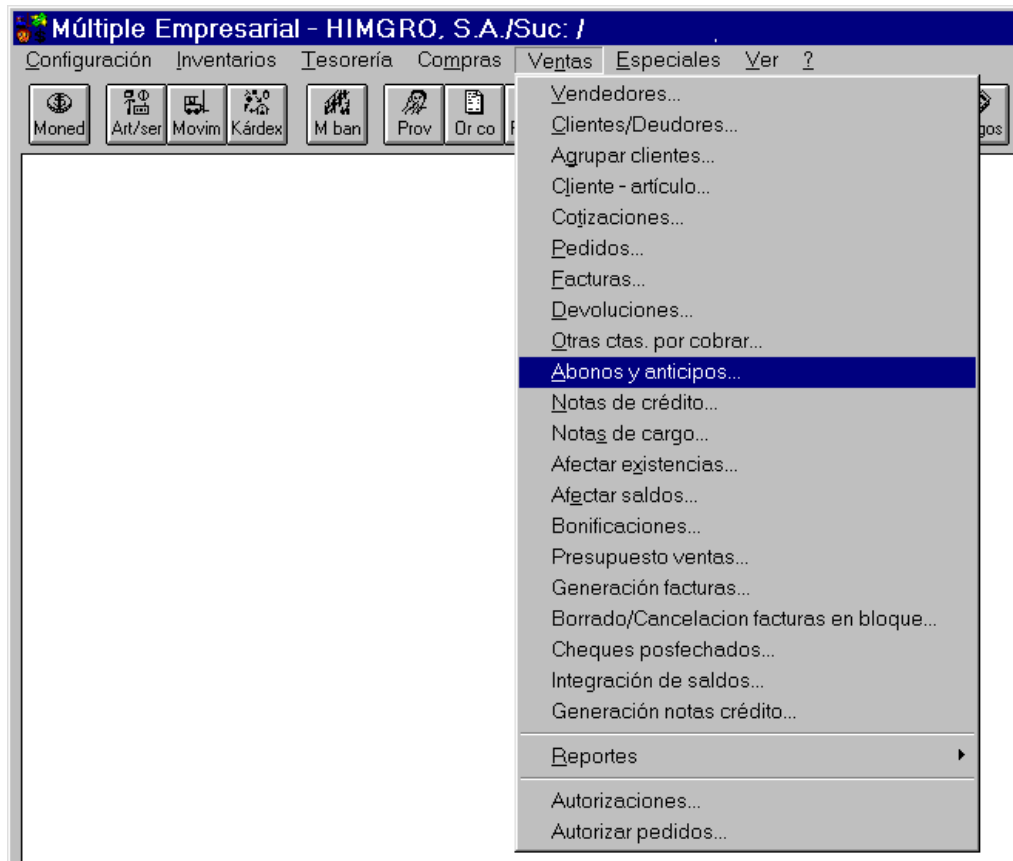
2.2.14 Registro y Aplicación de Pagos en Sistema

Los pagos se registran en base al reporte de Cobranza, donde se encuentran anexos las fichas de depósito, en las cuales está anotada el número de cliente y número de factura.

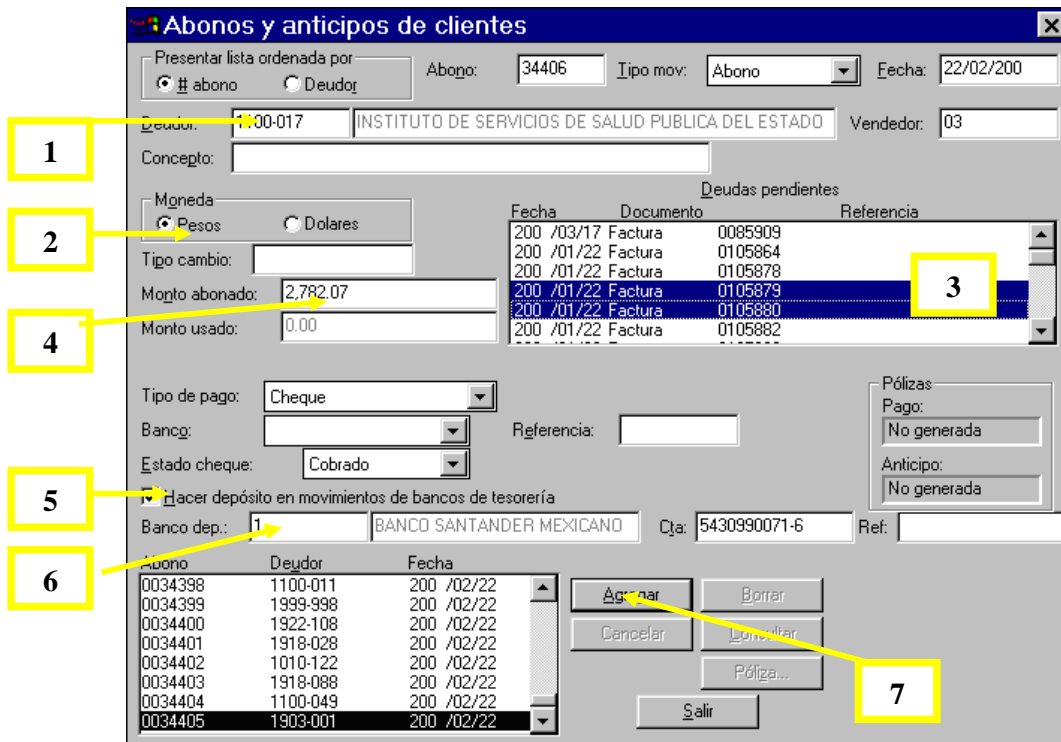
Se accede a la ventana de pagos que se encuentra en

Ventas

└── Abonos y anticipos



Aparecerá la siguiente ventana



1. Seleccionar el Deudor (Número de cliente)
2. Seleccionar la moneda del pago
 - a. En caso de que el pago sea en dólares se captura el tipo de cambio que se tomó.
3. En esta área aparecen las facturas pendientes del cliente.
 - a. De aquí se selecciona la factura o las facturas a aplicar el pago haciendo clic sobre cada una de ellas
4. Se captura la cantidad a abonar
5. Hacer clic para colocar la “palomita” en la indicación
 - ✓ Hacer Depósito En Movimientos De Banco De Tesorería
6. Anotar en número de banco en el cual se deposita según corresponda

1	Santander Tijuana MN
2	Santander Tijuana Dólares
3	Santander MN México DF
4	Banamex MN Tijuana

7. Clic en Agregar

3. Medidas de control

Para verificar el correcto funcionamiento sobre la aplicación de este manual de procedimientos se pretende realizar un estudio preliminar, ya que este paso es indispensable para conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en las distintas áreas de la empresa. La manera en que se abordará este análisis será mediante la solicitud por empleado del llenado de un formato en el cual vendrá desglosado cada una de sus funciones, es decir, durante un periodo mensual se pedirá al personal que realice un control de tiempos en el cual tendrán que describir el tiempo que demoran en realizar cada una de las actividades que fungen en su área de trabajo.

Una vez obtenida esta información, se realizará un concentrado de tiempos en el cual se tomará el promedio de horas que dedican en un mes a determinados procesos o actividades. Este concentrado servirá como base para la realización posterior de un estudio, que permita conocer el correcto funcionamiento de este manual de procedimientos.

Al cabo del segundo mes de aplicación de este manual de procedimientos los empleados tendrán que volver a elaborar un concentrado de sus tiempos para de esta manera poder comparar los resultados de este segundo conteo con el concentrado promedio de tiempos que se realizó en forma preliminar.

Si el resultado obtenido es positivo, es decir, si se nota una reducción en cuanto al tiempo que se dedica a la captura o elaboración de ciertos procesos esto indicará que el manual de procedimientos fue una alternativa positiva para la solución de los problemas que estaba presentando la empresa.

Si el resultado es igual o bien negativo, entonces tendrá que seleccionarse una alternativa de apoyo, podrían considerarse aquellas que se evaluaron en la matriz de decisiones.

CAPITULO V. CONCLUSIÓN

Para una empresa sus recursos más importantes suelen ser el capital, la materia prima, el trabajo, sus empleados, entre otras cosas; de igual manera la información es un recurso de suma importancia para todas las empresas. Así como se tiene gran cuidado por los demás recursos, también la información requiere de atención y cuidados, y que mejor cuidado que el manejarla por medio de un sistema de información que nos permita comprender y analizar todos los datos y reportes generados por las actividades llevadas a cabo para el funcionamiento de la organización.

En base a los resultados obtenidos en el diagnóstico que se realizó a la empresa Himgro, S. A. se ha logrado identificar precisamente que su problema radica en la falta de control en cuanto a la información que maneja la empresa, esto es debido a varios factores que impiden un correcto funcionamiento en la misma.

Muchos de los problemas que esta viviendo en estos momentos Himgro, S. A. se deben a la falta de la implementación de un control de procedimientos o bien a una mala implementación de los ya existentes. La empresa con el fin de lograr mantener un alto volumen en cuanto a ventas y lograr a su vez la preferencia de los clientes ha realizado una inversión que le permite continuar con este propósito, el sistema Múltiple de Integra le admite seguir adelante en sus planes, sin embargo esto se ha visto truncado debido a la complejidad del mismo.

Este cambio en el software de la empresa ha revelado la duplicidad de ciertos procesos lo cual ha confundido a los empleados, razón por la cual se han tenido que reestructurar las funciones de cada departamento y algunos empleados han tenido que asumir nuevas tareas. Aunado a esto la confusión del nuevo sistema, ha puesto

bastante nerviosos a los empleados debido a que su trabajo se ha visto atrasado y aún no logran comprender la manera de operar del nuevo sistema.

Todos estos cambios han generado una cierta actitud de resistencia al cambio entre los empleados, lo cual ha frenado la implementación del nuevo sistema en la empresa y por lo tanto el control de la información que en está se maneja.

Para buscar una solución a esta complicación se ha realizado el análisis de varias alternativas, que permitan resolver todos los problemas que está viviendo la empresa. La opción más acertada fue la realización de un manual de procedimientos.

El objetivo de un manual de procedimientos es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso que atiende una empresa.

Debido a que la elaboración cuidadosa de un manual de procedimientos y su adecuada divulgación y control facilitan el éxito de la empresa en sus diferentes actividades, la preparación de este manual de procedimientos fue realizado mediante la recolección de datos relevantes de los diferentes departamentos que conforma la empresa Himgro S. A., esta investigación también apoyará para determinar las diferentes fallas existentes en dichos procesos para así poderlas remediar de una manera pronta y oportuna, antes de que se susciten problemas que puedan afectar la productividad de la empresa.

En una pequeña empresa, como lo es Himgro, S. A. se debe de poner una atención sumamente especial a la información que se genera día con día, ya que su adecuada interpretación nos brindará los cimientos necesarios para consolidarla como una empresa de éxito en el mercado y se obtendrá una mayor oportunidad de crecimiento y expansión en el mismo.

Por último se puede concluir que los manuales de procedimiento son fundamentales para los procesos de una empresa, ya que sin ellos se pierde tiempo muy valioso, al igual que se desaprovechan muchos recursos, tanto financieros como humanos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Kendall, Kenneth y Julie E. Análisis y Diseño de Sistemas, Editorial Prentice Hall, México, 1997.
2. Cohen Karen, Daniel y Asin Larea, Enrique. Sistemas de Información para los Negocios (4ª Ed.), McGraw Hill, México, 2004.
3. Ackoff, Russell. Planeación de Empresas, Editorial Limusa, México, 1980.
4. Brown, Warren B. Y Denis J. Moberg. Teoría de la Organización y Administración. Enfoque Integral, Editorial Limusa, México, 1990.
5. Gómez Ceja, Guillermo. Planeación y Organización de Empresas, Editorial McGraw Hill, México, 1994.
6. Sayles, L. R. Y Strauss, G. El Comportamiento Humano de las Organizaciones, Editorial Herrero, México, 1969.
7. Gadze, Jorge Carlos. Las Herramientas de Calidad como Herramientas de Project Management, Jornadas, Argentina, 2001.
8. Marroquín Suárez Pedro. Productividad: Participación y Análisis. Continental S.A. de C. V., México, 1990.

9. Franklin Finkowsky Enrique Benjamín. Organización de Empresas, Análisis, Diseño y Estructura, McGraw Hill, México, 1998.

10. Fernández Arena José Antonio. Elementos de Administración, editorial Diana, México, 1986.

11. Gómez Ceja, Guillermo. Sistemas Administrativos, Editorial McGraw Hill, México, 1997.

12. Manuales de Procesos y Procedimientos:

www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%2009/cap9_f.htm

13. Manuales de Normas y Procedimientos:

www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesdenormasyprocedimientos/default2.asp

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de alternativas de Solución

Matriz de Alternativas de Solución
HIMGRO, S. A.

<p style="text-align: center;">VENTAJAS</p> <hr/> <p style="text-align: center;">ALTERNATIVAS</p>	Permite conocer el funcionamiento interno de la empresa	Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal	Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema	Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa	Auxilia para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.	Auxilia para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.	Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.	Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades	Constriuye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.	<p style="text-align: center;">% POSITIVO</p>
A	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	66.67%
B	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	33.33%
C	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	44.44%
D	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100.00%