



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

INGENIERÍA INDUSTRIAL

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

**“ESTANDARIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL
ÁREA DE VENTAS A TRAVÉS DEL DISEÑO DE MANUALES DE
PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA “LA CORONA DEL GOLFO
S.A. DE C.V.” EN COATZACOALCOS, VERACRUZ”**

DESARROLLADO POR

OFELIA LIMÓN AQUINO

Número de Control: 08270132

ASESOR

DR. ELÍAS NEFTALÍ ESCOBAR GÓMEZ

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIS.; 15 DE JUNIO DE 2012

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
NÚCLEO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

CONSTANCIA DE LIBERACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

M.C. JORGE ANTONIO OROZCO TORRES
JEFE DEL DEPTO. DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
EDIFICIO.

Por medio de la presente me permito informarle que ha concluido la asesoría y revisión del proyecto de Residencia Profesional cuyo título es: **Estandarización de las actividades realizadas en el área de ventas a través del diseño de manuales de procedimientos para la empresa "La Corona del Golfo S.A. de C.V." en Coatzacoalcos, Veracruz.; desarrollado por la C. OFELIA LIMÓN AQUINO con número de control 08270132, desarrollado en el periodo "ENERO-JUNIO 2012".**

Por lo que, se emite la presente Constancia de Liberación y Evaluación del Proyecto a los veintisiete días del mes de junio de 2012.

ATENTAMENTE
'CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON SENTIDO HUMANO'

DR. Eras Neftali Escobar Gomez
Asesor del Proyecto

ING. José del Carmen Vázquez Hernández
Revisor del proyecto

DR. Sabino Velázquez Trujillo
Revisor del proyecto

C.c.p - Archivo



Unidad administrativa de la Secretaría de Educación Pública
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México. Teléfono: 614 210 1111
www.sep.gob.mx



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO
UNIVERSIDAD VERACRUZANA

LA CORONA DEL GOLFO, S.A. DE C.V.

CONCESIONARIOS

REG. FED. CTES. NGO-850425-KU3

TRANSISTMICA KM. 7.5 A
COL. TIERRA NUEVA
C.P. 96696

TEL. 215 28 21, 215 74 20
215 73 55 FAX: 215 85 95
COATZACOALCOS, VER.

Coatzacoalcos, Veracruz; 1 de Junio de 2012

ASUNTO: Carta de Terminación



LA CERVEZA
MAS FINA

Ing. Rodrigo Ferrer González
Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez

PRESENTE



LA CERVEZA
MAS SABROSA

Por medio de la presente me permito informarle que la **C. LIMÓN AQUINO OFELIA**, de la carrera **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, con No. de Control **08270132**, realizó satisfactoriamente su Residencia Profesional en esta empresa con el proyecto denominado **“Estandarización de las actividades realizadas en el área de ventas a través del diseño de manuales de procedimientos para la empresa La Corona del Golfo S.A. de C.V. en Coatzacoalcos, Veracruz”**, durante el periodo **Enero-Junio 2012**; tiempo en el cual cubrió un total de **640 horas**, presentando al término de este el producto final de su Residencia Profesional.

Se extiende la presente para los fines que al interesado convengan, exhibiendo que con su alto desempeño de trabajo, contribuyó en la obtención de servicios estandarizados y una mejora de la calidad para el área involucrada

Sin otro particular, quedo se usted.



LA CREMA
DE LA CERVEZA

ATENTAMENTE



LA CORONA DEL GOLFO

S.A. DE C.V.
R.F.C. NGO-850425-KU3

01 JUN. 2012

Carret. Transistmica Km. 7.5-A
Col. Tierra Nueva Tel. 215-73-55

LIC. ALEJÁNDRA ROMERO HERNÁNDEZ Coatzacoalcos, Ver.
JEFE DE RECURSOS HUMANOS



ÍNDICE DE CONTENIDO

| | Página |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| Capítulo 1. Caracterización del Proyecto | 3 |
| 1.1 Antecedentes del Problema | 4 |
| 1.2 Definición del Problema | 5 |
| 1.3 Objetivos | 5 |
| 1.3.1 Objetivos Generales | 5 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 6 |
| 1.5 Justificación | 6 |
| 1.6 Delimitación | 7 |
| 1.7 Impactos | 7 |
| 1.7.1 Social | 7 |
| 1.7.2 Económico | 8 |
| 1.7.3 Ambiental | 8 |
| Capítulo 2. Aspectos Generales | 9 |
| 2.1 Antecedentes de la Empresa | 10 |
| 2.2 Razón Social | 10 |
| 2.3 Ubicación | 10 |
| 2.4 Misión | 11 |
| 2.5 Visión | 11 |
| 2.6 Políticas | 11 |
| 2.6.1 Relativas a la Calidad de los Servicios | 11 |
| 2.7 Valores | 12 |
| 2.8 Procesos Principales | 12 |
| 2.9 Productos Principales | 12 |
| 2.10 Funciograma del Área de Ventas | 13 |
| 2.10.1 Dirección y Gerencia de Ventas | 13 |
| 2.10.2 Departamento de Ventas | 14 |
| 2.10.3 Departamento de Pachanga | 15 |
| 2.10.4 Departamento de Relaciones Públicas | 17 |
| 2.10.5 Departamento de Cadena de Suministros | 18 |
| Capítulo 3. Fundamento Teórico | 21 |
| 3.1 Definición de Manual de Procedimientos | 22 |



| | |
|--|-----------|
| 3.2 Utilidad del Manual de Procedimientos | 23 |
| 3.3 Beneficios del Manual de Procedimientos | 24 |
| 3.4 Objetivos del Manual de Procedimientos | 25 |
| 3.5 Justificación de la Necesidad del Manual de Procedimientos | 26 |
| 3.6 Elaboración del Manual de Procedimientos | 27 |
| 3.6.1 Delimitación del Procedimiento | 28 |
| 3.6.2 Recolección de la Información | 28 |
| 3.6.3 Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento | 29 |
| 3.6.4 Análisis de Procedimientos | 30 |
| 3.6.4.1 Eliminar | 30 |
| 3.6.4.2 Combinar | 31 |
| 3.6.4.3 Cambiar | 31 |
| 3.6.4.4 Mejorar | 31 |
| 3.6.4.5 Mantener | 32 |
| 3.7 Elementos que Integran el Manual | 32 |
| 3.7.1 Identificación | 32 |
| 3.7.2 Índice | 33 |
| 3.7.3 Introducción | 33 |
| 3.7.4 Objetivo(s) del Manual | 34 |
| 3.7.5 Desarrollo de los Procedimientos | 34 |
| 3.7.5.1 Propósito del Procedimiento | 34 |
| 3.7.5.2 Alcance | 35 |
| 3.7.5.3 Referencias | 35 |
| 3.7.5.4 Responsabilidades | 35 |
| 3.7.5.5 Definiciones | 35 |
| 3.7.5.6 Método de Trabajo | 35 |
| 3.8 Implementación de los Procedimientos | 36 |
| 3.9 Seguimiento y Control del Manual de Procedimientos | 36 |
| 3.10 Guía para Generar Código de Identificación de Procedimientos | 36 |
| 3.11 Diagramas de Flujo | 38 |
| 3.11.1 Simbología para Diagramas de Flujo | 39 |
| 3.12 Eficiencia | 40 |
| 3.12.1 Origen de los Métodos de Eficiencia | 40 |
| 3.12.2 Concepto sobre Eficiencia | 41 |
| 3.12.3 Modelo Data Envelopment Analysis para la Medición de la Eficiencia | 42 |
| 3.12.4 Fortalezas y Debilidades del Modelo DEA | 43 |
| 4.12.4.1 Fortalezas | 43 |
| 3.12.4.2 Debilidades | 43 |
| 3.13 Estandarización de los Procedimientos | 44 |



| | |
|--|------------|
| 3.13.1 Concepto de Check List | 44 |
| 3.13.2 Ventajas y Desventajas de un Check List | 44 |
| 3.13.2.1 Ventajas | 44 |
| 3.13.2.2 Desventajas | 45 |
| Capítulo 4. Descripción de la Metodología | 46 |
| 4.1 Descripción de las Actividades | 47 |
| 4.1.1 Diagnóstico | 47 |
| 4.1.2 Identificación de los Procedimientos | 47 |
| 4.1.3 Recolección de la Información | 48 |
| 4.1.4 Elaboración de Manual de Procedimientos Identificados | 48 |
| 4.1.5 Análisis de Procedimientos | 49 |
| 4.1.6 Implementación de los Procedimientos | 49 |
| 4.1.7 Seguimiento y Control | 50 |
| 4.2 Aplicación de las Actividades | 50 |
| Capítulo 5. Desarrollo del Procedimiento | 53 |
| 5.1 Misión | 54 |
| 5.2 Visión | 54 |
| 5.3 Políticas | 54 |
| 5.3.1 Relativas a la Responsabilidad/Autoridad del Manual de Procedimientos | 54 |
| 5.4 Estructura Orgánica | 55 |
| 5.4.1 General | 55 |
| 5.4.2 Del Área de Ventas | 56 |
| 5.5 Manual de Procedimientos | 57 |
| Capítulo 6. Análisis de Procedimientos | 413 |
| 6.1 Análisis del Manual de Procedimientos | 414 |
| 6.2 Implementación de los Procedimientos | 415 |
| 6.3 Seguimiento y control | 416 |
| 6.3.1 Resultados de Departamento de Ventas | 416 |
| 6.3.2 Resultados de Departamento de Pachanga | 417 |
| 6.3.3 Resultados de Departamento de Relaciones Públicas | 417 |
| 6.3.4 Resultados de Cadena de Suministros | 418 |
| Capítulo 7. Resultados | 419 |
| 7.1 Generación de Resultados | 420 |
| 7.1.1 Prueba de Hipótesis | 421 |
| 7.1.2 Resultados Obtenidos | 421 |



| | |
|--|------------|
| 7.1.3 Gráficas | 422 |
| 7.1.4 Interpretación de Resultados | 423 |
| 7.2 Implementación de Check List para la Optimización de los Procedimientos | 424 |
| 7.2.1 Para el Departamento de Ventas | 424 |
| 7.2.2 Para el Departamento de Pachanga | 429 |
| 7.2.3 Para el Departamento de Relaciones Públicas | 432 |
| 7.2.4 Para el Departamento de Cadena de Suministros | 437 |
| 7.3 Obtención de la Eficiencia de Los Procedimientos | 441 |
| 7.3.1 Por Procedimiento | 442 |
| 7.3.2 Por Departamento | 444 |
| 7.3.3 Eficiencia Relativa | 444 |
| 7.3.4 Interpretación de Resultados | 445 |
| Capítulo 8. Conclusiones y Recomendaciones | 446 |
| 8.1 Conclusiones | 447 |
| 8.2 Recomendaciones | 448 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 449 |
| ANEXOS | 451 |



LISTA DE TABLA

| | Página |
|--|---------------|
| 2.1 Funciograma de Dirección y Gerencia de Ventas | 13 |
| 2.2 Funciograma de Departamento de Ventas | 14 |
| 2.3 Funciograma de Departamento de Pachanga | 15 |
| 2.4 Funciograma de Departamento de Relaciones Públicas | 17 |
| 2.5 Funciograma de Departamento de Cadena de Suministros | 17 |
| | |
| 3.1 Secciones de Codificación de Procedimientos | 36 |
| 3.2 Simbología de Diagrama de Flujo | 39 |
| | |
| 7.1 Muestreo de Tiempos de Rutas | 420 |
| 7.2 Alta, modificación y baja de clientes | 424 |
| 7.3 Solicitud de licencias de funcionamiento | 425 |
| 7.4 Solicitud de bonificaciones permanentes | 425 |
| 7.5 Solicitud de préstamos a clientes | 425 |
| 7.7 Solicitud de crédito, suspensión y aumento de límites | 425 |
| 7.8 Prestamos de mobiliario y equipo de enfriamiento para negocios ... | 426 |
| 7.9 Solicitud de mantenimiento de enfriadores | 426 |
| 7.10 Solicitud de anuncios luminosos | 427 |
| 7.11 Solicitud de mantenimiento para anuncios luminosos | 427 |
| 7.12 Solicitud de rotulación | 427 |
| 7.13 Solicitud de pintura | 428 |
| 7.14 Liquidación de ventas | 428 |
| 7.15 Recepción y seguimiento de pedidos para eventos especiales | 428 |
| 7.16 Préstamo de mobiliario y equipo para eventos especiales | 429 |
| 7.17 Ventas a crédito para eventos especiales | 430 |



LISTA DE TABLA (continuación)

| | Página |
|--|--------|
| 7.18 Entrega de mobiliario y equipo de cortesía | 431 |
| 7.19 Bonificaciones permanentes | 432 |
| 7.20 Solicitud y distribución de presupuestos | 432 |
| 7.21 Carnaval | 433 |
| 7.22 Semana santa | 434 |
| 7.23 Bonificaciones por promoción | 434 |
| 7.24 Patrocinios | 435 |
| 7.25 Solicitud de apoyos de efectivo para clientes y trabajadores | 435 |
| 7.26 Compra de souvenirs | 436 |
| 7.27 Activaciones | 436 |
| 7.28 Solicitud de publicidad en radio y prensa para clientes | 436 |
| 7.29 Control de producto no conforme | 437 |
| 7.30 Recepción y control de envases vacíos | 437 |
| 7.31 Inspección de cartón y envase en banda 1 | 438 |
| 7.32 Inspección de cartón y envase en banda 2 | 439 |
| 7.33 Engrapado de fundas nuevas y cambio de fundas en mal estado | 439 |
| 7.34 Reporte de inventario en almacén de lleno de cerveza y refresco | 440 |
| 7.34 Verificación de frescura de producto en almacén de lleno | 440 |
| 7.36 Bitácora de tráileres | 440 |
| 7.37 Planeación de retiros | 441 |
| 7.38 Transferencias | 441 |
| 7.39 Eficiencias de Procedimientos | 442 |
| 7.40 Eficiencias de Departamentos | 444 |
| 7.41 Eficiencia Relativa | 445 |



LISTA DE FIGURAS

| | Página |
|--|---------------|
| 5.1 Organigrama General | 56 |
| 5.2 Organigrama del Área de Ventas | 56 |
| 7.1 Resultados Minitab | 421 |
| 7.2 Gráfica de Caja de Diferencias | 422 |
| 7.3 Gráfica de Valores Individuales de Diferencias | 422 |
| 7.4 Histograma de Diferencias | 423 |



INTRODUCCIÓN

Uno de los propósitos fundamentales de la estrategia señalada por la Dirección de "La Corona del Golfo S.A. de C.V." para el mejoramiento de las funciones de la empresa, es la revisión y constante actualización de los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo en los departamentos de ésta, priorizando su estructuración hacia aquellos que involucran actividades de Ventas.

Los manuales de procedimientos son instrumentos administrativos que apoyan el quehacer organizacional y están considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

Se ha considerado conveniente la elaboración de la presente guía técnica con el objeto de brindar la orientación necesaria al personal para realizar sus tareas diarias en la empresa, estandarizando el trabajo y originando resultados previamente establecidos, pudiendo mejorar estos últimos con la aplicación de las actividades de manera organizada.

En el capítulo primero del presente trabajo, se exhiben las características del proyecto y la descripción del problema existente en la empresa. Se establecen los objetivos del trabajo, así como la delimitación en su realización y los impactos que produce con su creación en los diferentes ámbitos aplicables.

El segundo capítulo trata las generalidades de la organización. Su misión, visión, valores, estructura orgánica y procedimientos principales se incluyen en el mismo.

El capítulo tres presenta los fundamentos teóricos bajo los cuales se encuentra referenciado el contenido de este proyecto. Temas como la estructuración

de un manual de procedimientos, codificación de procesos, diagramación e importancia del manual se encuentran en esta sección.

En el capítulo cuatro, se puede presenciar la descripción de la metodología y aplicación de las actividades que fueron desarrolladas para la ejecución de este trabajo.

El desarrollo del procedimiento compone el capítulo cinco, mostrando las iniciativas realizadas, entre las que se destacan la estructuración organizacional y el manual de procedimientos aplicado al área de ventas de la empresa.

El capítulo seis trata el análisis de procedimientos, su implementación en la empresa y el seguimiento y control elegido para ello.

El séptimo capítulo muestra los resultados obtenidos bajo la aplicación del manual de procedimientos propuesto en la sección anterior. Expone las mejoras alcanzadas con su ejecución y los beneficios que la empresa mantendrá de conservar este sistema en función.

En el capítulo ocho, se presentan las conclusiones generadas al finalizar el proyecto y las recomendaciones sugeridas para prolongar los beneficios en la organización, obtenidas con la ayuda del manual de procedimientos y demás iniciativas realizadas en el trabajo.

En resumen, el contenido de la guía comprende el objetivo, la base legal y las políticas para realizar los procedimientos, así como la metodología para desarrollar cada uno de sus apartados y los lineamientos para su actualización y presentación.

Capítulo 1

Caracterización del Proyecto

1.1 Antecedentes del Problema

Debido a la falta de un apoyo tangible que contenga las actividades y los procedimientos desarrollados por los integrantes de la empresa, delimitándose al área de ventas, se pueden determinar las siguientes situaciones que afectan al desempeño laboral de la misma:

- a) La empresa presenta documentación escasa de las actividades que realiza el área de ventas. La documentación existente no se encuentra actualizada, por lo que se puede tomar como información obsoleta para los requerimientos que la planta productora de cerveza demandan en sus bodegas.
- b) No se cuenta con un organigrama que defina la estructura organizacional de la compañía, ni la descripción de puestos que contribuyan a la estructuración del mismo.
- c) Los trabajadores no tienen el absoluto conocimiento de sus actividades en la empresa y existen discrepancias sobre sus superiores y subordinados que corresponden al puesto que ocupan.
- d) Las actividades que desarrollan trabajadores del mismo puesto difieren entre sí, debido a que cada empleado de la organización sigue sus propios lineamientos, lo que origina resultados diversos y un bajo control del cumplimiento del departamento en cuestión.
- e) El área de ventas no mantiene un control de los presupuestos establecidos para las actividades que en él se desarrollan, lo que promueve a la fuga de fondos y falta de soportes que justifiquen los gastos que se generan.



- f) Se evidencia un descontrol por la carencia de formatos de las ventas generadas y del cartonaje trabajado en el día, conforme estos movimientos se van realizando. Este censo es elaborado al final de la jornada, pudiendo existir pérdidas inexplicables de producto o envase.
- g) Existe un riesgo latente de que en futuros ingresos de empleados, los cuales opten por realizar actividades en el área de ventas, no tengan un complemento teórico, aparte de la inducción práctica, para ayudarlos a ejecutar los pasos y actividades adecuadamente.

1.2 Definición del Problema

En la empresa "La Corona del Golfo S.A. de C.V." existe un creciente grado de especialización, como consecuencia de la división del trabajo, haciendo necesario el uso de una herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de la estructura organizacional. Así pues, los manuales de procedimientos representan una alternativa para este problema, debido a que son de gran utilidad en la reducción de muchos de los errores la empresa presenta, facilitando la capacitación de nuevos empleados y proporcionando una mejor y más rápida inducción a trabajadores que se desempeñaran en otra área.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Establecer, documentar e implementar los procedimientos para uniformar la calidad y estandarizar los servicios, logrando mayor eficiencia en el área de ventas de la empresa "La Corona del Golfo S.A. de C.V." en Coatzacoalcos, Veracruz.



1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Elaborar un manual de procedimientos para el manejo adecuado de las actividades en el área de ventas de la empresa.
- b) Implementar los procedimientos establecidos en el manual en las actividades diarias de la agencia.
- c) Evaluar la aplicación de los procedimientos contenidos en el manual resultante de este proyecto, en la organización.

1.4 Justificación

Dada la incertidumbre por la falta de dirección y control en la empresa "La Corona del Golfo S.A. de C.V.", se ha considerado una actividad elemental el implementar un manual de procedimientos para conseguir una mejoría notoria en la empresa u organización.

La importancia que representa para el área de ventas de la agencia contar con un manual de procedimientos, se basa en el servicio que ofrece al cliente, siendo este último quien determina la calidad de sus actividades.

Entre los beneficios por los cuales la organización ha decidido realizar el presente manual es por su interés en la búsqueda de una mayor coordinación entre departamentos, la optima utilización de los tiempos, el aprovechamiento de los recursos de la empresa y el máximo control de las actividades que en ella se realizan.



1.5 Delimitación

La presente investigación que está basada en el diseño de un manual de procedimientos, se llevó a cabo en "La Corona del Golfo S.A. de C.V.", enfocada al área de ventas, ubicada en la ciudad de Coatzacoalcos, estado de Veracruz, en donde trabajan un aproximado de 65 personas de las cuales se evidencia que un 40% del personal que trabaja en dicha área poseen estudios universitarios al grado de licenciaturas y técnicos superiores. El otro 60% de los empleados han adquirido la experiencia en trabajos anteriores.

El proyecto se realizó en un periodo de tiempo de cinco meses, que dio inicio el día 9 de enero de 2012 y concluyó en la fecha del 11 de junio del mismo año.

La investigación puede tener una aplicación futura a otros departamentos de la agencia, que tampoco cuenten con un manual de procedimiento para sus operaciones.

1.6 Impactos

1.6.1 Social

Con la implementación del manual de procedimientos existirá una mayor oportunidad de aprendizaje para todos los integrantes de la empresa como medio de superación personal, además de que con ello se promueva a una mayor eficiencia en la ejecución de los servicios proporcionados por la empresa, elevando los niveles de calidad para la atención en beneficio a los clientes.



1.6.2 Económico

La inducción del manual de procedimientos en la empresa permitirá un máximo rendimiento en los servicios que ella otorga, reduciendo los tiempos no productivos y las actividades que no agregan valor a los procesos, incrementando su valor hacia los clientes que la visitan, originando un consumo mayor de los productos.

1.6.3 Ambiental

El conocimiento adecuado hacia las tareas diarias que se realizan en la organización promoverá un nivel mayor de conciencia, representado por el aprovechamiento de los recursos de la empresa y la disminución de los desperdicios en la misma.

Capítulo 2

Aspectos Generales



2.1 Antecedentes de la Empresa

La empresa "La Corona del Golfo S.A. de C.V." en Coatzacoalcos, Veracruz, es concesionario autorizado de Grupo Modelo. La organización está dedicada al Almacenamiento y Venta de productos de la compañía, así como también la comercialización de artículos de marcas asociadas a la misma, tales como Garci Crespo y Nestlé.

Su labor precede desde el año de 1925, dando una trayectoria de más de 80 años, ofreciendo productos y servicios de alta calidad, manteniendo su liderazgo en toda la región.

Esta Compañía es uno de los almacenes mayormente reconocidos por sus impecables procesos de revisión de los envases retornables de cerveza vacíos.

2.2 Razón Social

La Corona del Golfo S.A. de C.V.

2.3 Ubicación

La empresa se encuentra ubicada en Carretera Transísmica Km. 7.5-A, Colonia Tierra Nueva, Sin Número, en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz.



2.4 Misión

Crecer como competidor multinacional en el mercado de bebidas inspirando orgullo, pasión y compromiso, generando valor para nuestros grupos de interés.

2.5 Visión

Para el 2015 lograr que más de la mitad de nuestros ingresos provengan del área internacional e incrementar consistentemente el liderazgo en el mercado nacional, manteniendo nuestra rentabilidad.

Cabe mencionar que la misión y visión descritas en los puntos anteriores están enfocadas a la empresa Grupo Modelo, por lo que se establecieron nuevas para "La Corona del Golfo S.A. de C.V." debido al giro en el que se desenvuelve, que se presentan como iniciativa en el capítulo cinco.

2.6 Políticas

2.6.1 Relativas a la Calidad de los Servicios

En la Agencia "La Corona del Golfo S.A. de C.V.", la venta y distribución de Cerveza y Refresco es el principal compromiso, cumpliendo con las expectativas de los Clientes, basados en Objetivos de Calidad:

- Cantidad y Marca Solicitada
- Tiempos de Entrega
- Incrementar Nuestras Ventas en el Mercado
- Personal Comprometido y con Capacitación Constante



Respaldado en un Sistema de Gestión de la Calidad con un Enfoque a la Mejora Continua.

2.7 Valores

- Honestidad. Actuamos con rectitud e integridad, manteniendo un trato equitativo con todos nuestros semejantes.
- Lealtad. Formamos parte de la "Familia Modelo", conduciéndonos de acuerdo a los valores y objetivo empresarial de la Organización.
- Respeto. Guardamos en todo momento la debida consideración a la dignidad humana y a su entorno.
- Responsabilidad. Cumplimos nuestro deber, haciendo nuestras las políticas y disposiciones de la Empresa.
- Confianza. Nos desempeñamos con exactitud, puntualidad, y fidelidad para fortalecer nuestro ambiente laboral.

2.8 Procesos Principales

Almacenamiento, Venta y Distribución de Productos proporcionados por Grupo Modelo y Compañías Asociadas.

2.9 Productos Principales

Venta de Cerveza, Refresco y Agua, así como también el préstamo de los Servicios de la Agencia para la participación en los Eventos Especiales.

2.10 Funciograma del Área de Ventas

Para objeto de limitar las actividades que componen cada puesto, se integra la descripción de las actividades que los responsables que forman cualquiera de los departamentos deberá realizar en su jornada laboral dentro de la organización, siendo éstas ampliables y no limitativas.

2.10.1 Dirección y Gerencia de Ventas

Como primera sección dentro del área de ventas, se detallan las tareas que la dirección y gerencia de ventas tiene bajo su cargo, como lo establece la tabla 2.1 a continuación.

Tabla 2.1 Funciograma de Dirección y Gerencia de Ventas

| Puesto | Funciones Principales | Departamentos Relacionados |
|--------------------|---|--|
| Director de Ventas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer, entender y aplicar el Código de Conducta vigente. 2. Efectuar las actividades de acuerdo a los documentos oficiales del CC. 3. Llenar correctamente los registros y/o formatos destinados al control del CC. 4. Participar en las revisiones del Código cuando sea requerido. 5. Buscar y brindar el apoyo necesario para lograr la mejora continua en su área de trabajo. 6. Brindar el apoyo en la Implementación y Requerimientos al Código de Conducta. 7. Mantener una total disposición referente a las capacitaciones, juntas, informes y todo tipo de reuniones propias del código. | <ul style="list-style-type: none"> – Gerencia de Ventas – Ventas – Pachanga – Relaciones Públicas – Cadena de Suministros |



Tabla 2.1 Funciograma de Dirección y Gerencia de Ventas (continuación)

| | | |
|-------------------|--|--|
| Gerente de Ventas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vender y promover las distintas presentaciones de cerveza, refrescos y agua que la empresa distribuye. 2. Trazar objetivos de ventas diariamente. 3. Definir cuotas de venta con vendedores, en función del objetivo marcado. 4. Monitorear el mercado. 5. Atención a clientes. 6. Control del presupuesto asignado. 7. Gestionar la eficiencia de la supervisión de que las revisiones de envase se realicen conforme a los criterios otorgados por la Agencia Coatzacoalcos 8. Garantizar el buen clima laboral dentro de la Sub Agencia a su cargo. | <ul style="list-style-type: none"> – Ventas – Pachanga – Relaciones Públicas – Cadena de Suministros |
|-------------------|--|--|

2.10.2 Departamento de Ventas

En la tabla 2.2 se incluyen las funciones principales que realiza el departamento de ventas, diariamente.

Tabla 2.2 Funciograma de Departamento de Ventas

| Puesto | Funciones Principales | Departamentos Relacionados |
|----------------------|--|--|
| Supervisor de Ventas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que el personal a cargo de sus zonas de venta se presenten debidamente uniformados e higiénicamente presentables. 2. Atender personalmente y dialogar con los clientes sobre sus solicitudes de producto y mantenimiento de mobiliario, y hacerlos llegar a los departamentos que les corresponda. 3. Elaborar reportes sobre mantenimiento de enfriadores, anuncios luminosos, pintura y rotulación y cambio de mobiliario en mal estado para que estas se programen y darle seguimiento hasta que se efectúen por parte de personal de Mantenimiento o programar el mantenimiento con el proveedor externo. | <ul style="list-style-type: none"> – Cadena de Suministro |



Tabla 2.2 Funciograma de Departamento de Ventas (continuación)

| | | |
|----------------------|--|------------------------|
| | <ol style="list-style-type: none"> 4. Visitar clientes potenciales y aprovechar información de los estudios de mercado para conquistar nuevos clientes, o generar puntos de venta en áreas propicias. 5. Verificar con los vendedores el cumplimiento de sus cuotas de venta, registrarlas diariamente, así como saber si hay asuntos pendientes con sus clientes y resolverlos a la brevedad posible. | |
| Vendedor de Ruta | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar la carga a bordo de la unidad. 2. Realizar el chequeo diario a la Unidad al inicio y final de su jornada. 3. Visitar a los clientes en la frecuencia establecida. 4. Surtir pedido solicitado por cualquier cliente cuando la venta sea de contado. 5. Surtir pedidos de crédito previa autorización. 6. Revisar el envase y productos en existencia en el negocio del cliente. 7. Liquidar la venta total del día. | – Cadena de Suministro |
| Ayudante de Vendedor | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar la carga a bordo de la unidad. 2. Revisar el envase y productos en existencia en el negocio del cliente. 3. Rotar y frentear los productos en los equipos de enfriamiento de los establecimientos visitados. 4. Revisar la adecuada exhibición de los productos. 5. Descargar todo el envase en el almacén de vacío al término de la jornada. 6. Informar de manera inmediata cualquier desperfecto o falla que impida la operación de la unidad cuando se encuentren en las zonas de venta. | – Cadena de Suministro |

2.10.3 Departamento de Pachanga

Las actividades para el departamento de Pachanga forman parte de la tabla 2.3, presente enseguida.



Tabla 2.3 Funciograma de Departamento de Pachanga

| Puesto | Funciones Principales | Departamentos Relacionados |
|--|--|-----------------------------------|
| <p>Jefe de Eventos Especiales</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar, organizar y coordinar con las áreas correspondientes los requerimientos y necesidades para el desarrollo de los eventos. 2. Elaborar la Carpeta de Organización y de Logística, a fin de planear, organizar y realizar los eventos especiales. | <p>– Relaciones Públicas</p> |
| <p>Asistente de Eventos Especiales</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar con los servicios logísticos en la organización y celebración de eventos. 2. Realizar las actividades de venta dentro de las instalaciones de la agencia. 3. Realizar los procesos de bonificación y cortesías para clientes especiales de la empresa. | <p>– Relaciones Públicas</p> |
| <p>Chofer de Eventos Especiales</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar la carga a bordo de la unidad. 2. Realizar el chequeo diario a la Unidad al inicio y final de su jornada. 3. Visitar a los clientes en la frecuencia establecida. 4. Surtir pedido solicitado por cualquier cliente cuando la venta sea de contado. 5. Surtir pedidos de crédito previa autorización. | <p>– Relaciones Públicas</p> |
| <p>Almacenista de Eventos Especiales</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe y revisa material y equipos que ingresan al almacén. 2. Verifica que las características de materiales y equipos que ingresan al almacén se correspondan con la requisición realizada. 3. Clasifica y organiza el material en el almacén a fin de garantizar su rápida localización. 4. Lleva el control de las salidas de mercancía en el almacén. 5. Elabora inventarios parciales y periódicos en el almacén. 6. Guarda y custodia la mercancía existente en el almacén. 7. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. | <p>– Relaciones Públicas</p> |



Tabla 2.3 Funciograma de Departamento de Pachanga (continuación)

| | | |
|--------------------------------|---|-----------------------|
| Ayudante de Eventos Especiales | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar el envase y productos en existencia en el negocio del cliente. 2. Rotar y frentear los productos en los equipos de enfriamiento de los establecimientos visitados. 3. Revisar la adecuada exhibición de los productos. 4. Descargar todo el envase en el almacén de vacío al término de la jornada. 5. Informar de manera inmediata cualquier desperfecto o falla que impida la operación de la unidad cuando se encuentren en las zonas de venta. | – Relaciones Públicas |
|--------------------------------|---|-----------------------|

2.10.4 Departamento de Relaciones Públicas

La tabla 2.4 menciona las tareas que deberá cumplir la encargada de relaciones públicas en la función de su puesto.

Tabla 2.4 Funciograma de Departamento de Relaciones Públicas

| Puesto | Funciones Principales | Departamentos Relacionados |
|----------------------------------|--|----------------------------|
| Encargado de Relaciones Públicas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar los distintos programas de relaciones públicas a desarrollarse en la empresa. 2. Organizar actos académicos tanto públicos como privados en donde intervenga la marca de la empresa. 3. Coordinar y participar en la organización de eventos deportivos, culturales y otros. 4. Atender visitantes especiales, en las instalaciones. 5. Divulgar mediante programas permanentes o especiales, las diversas actividades de la agencia a través de los medios de comunicación social. 6. Coordinar el apoyo logístico en la realización de eventos. 7. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. | – Ventas |

2.10.5 Departamento de Cadena de Suministros

Las funciones y departamentos relacionados para los responsables del trabajo en el departamento de cadena de suministro se incluyen a continuación en la tabla 2.5.

Tabla 2.5 Funciograma de Departamento de Cadena de Suministros

| Puesto | Funciones Principales | Departamentos Relacionados |
|------------------------------|--|----------------------------|
| Jefe de Cadena de Suministro | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir requisiciones de compras asignadas por el Gerente de Ventas. 2. Realizar cotizaciones, firmarlas y entregarlas al comprador. 3. Agilizar las tramitaciones de órdenes de copras en las direcciones de presupuesto. | – Ventas |
| Jefe de Almacén | <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo. 2. Supervisa la entrada y salida de producto y envase. 3. Supervisa la clasificación y organización de la mercancía en el almacén. 4. Supervisa los niveles de existencia de inventario establecidos de producto. 5. Mantiene actualizados los sistemas de registros. 6. Supervisa la selección de envase y cambio de fundas. 7. Revisa, firma y consigna inventarios en el almacén. 8. Realiza reportes diarios de entrada y salida de material del almacén. 9. Realiza y/o coordina inventarios en el almacén. 10. Establece métodos de trabajo, registro y control en el almacén. 11. Tramita, junto con Jefe de Cadena de Suministros, las órdenes de compra. | – Ventas |

Tabla 2.5 Funciograma de Departamento de Cadena de Suministros (continuación)

| | | |
|--------------------------------------|--|-----------------|
| <p>Encargado de Almacén de Lleno</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conciliar existencias entre físico, reportes, formatos y documentos de producto para aclarar diferencias en los mismos. 2. Controlar y registrar todo tipo de formatos y documentos que determine la empresa, asimismo, tramitara los que sean necesarios para las actividades de la especialidad, a fin de contar con el reabastecimiento oportuno de producto. 3. Realizar labores de categorías inferiores. 4. Realizara las actividades necesarias para la toma de inventarios y auditorias en el almacén de Lleno. | <p>– Ventas</p> |
| <p>Encargado de Almacén de Vacío</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Auxiliar al jefe de Almacén en las labores de coordinación y distribución de trabajos al personal de categorías inferiores en el área de Lleno. 2. Conciliar existencias entre físico, reportes, formatos y documentos para aclarar diferencias en los mismos sobre el almacenaje de envases vacíos. 3. Dirigir los procesos de revisión de envase vacío y cambios de funda en el almacén. 4. Coordinar las necesidades de transporte para el envío de envases vacíos a Fábrica. 5. Realizar labores de categorías inferiores. 6. Realizara las actividades necesarias para la toma de inventarios y auditorias. | <p>– Ventas</p> |
| <p>Montacarguista</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Acomodar los productos y mercancías en el almacén conforme al plano de distribución y al principio de primeras entradas, primeras salidas. 2. Desplazar las mercancías recibidas o loteadas para su embarque y distribución, de acuerdo con las normas de seguridad establecidas para tal efecto. 3. Participar en la aplicación de medidas preventivas para el correcto manejo de los productos en los almacenes. 4. Llevar la bitácora del montacargas y vigilar su mantenimiento preventivo y correctivo. 5. Participar en la toma de inventarios. | <p>– Ventas</p> |



Tabla 2.5 Funciograma de Departamento de Cadena de Suministros (continuación)

| | | |
|----------------------|--|----------|
| Obreros Generales | <ol style="list-style-type: none">1. Descargar y transportar las mercancías en el interior del almacén de acuerdo a instrucciones.2. Colocar el marbete correspondiente en la mercancía que entra al almacén.3. Acomodar las mercancías en el almacén de acuerdo a las especificaciones definidas.4. Revisar envase vacío y cambio de fundas en almacén de vacío. | - Ventas |
|----------------------|--|----------|

Capítulo 3

Fundamento Teórico

3.1 Concepto de Manual de Procedimientos

Rodríguez Valencia (2002), define al Manual de Procedimientos como una expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía de trabajo para el personal y es muy valiosa para orientar a los trabajadores de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

El Manual incluye, además, los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Es una fuente de información permanente actualizada que facilita al personal de una organización la correcta ejecución de las tareas normalizadas debido a su contenido de instrucciones y normas reunidas en un cuerpo orgánico, que explican el desarrollo de los procedimientos.

Además, regula la participación de los distintos sectores de una organización, así como también de entes externos. Igualmente, se pueden incluir otros conceptos como son:

"Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa" (Reyes Ponce, 1978).

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo" (Kellog, 1962).

"Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa" (Terry, 2003).

"Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo" (Continolo, 1977).

Entonces, el manual describe la organización formal, mencionado, para cada puesto de trabajo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidades; detallando a cada jefe o trabajador por escrito lo que se espera de ellos.

3.2 Utilidad del Manual de Procedimientos

- a) Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- b) Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, describiendo en forma detallada las actividades de cada puesto.
- c) Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- d) Interviene en la consulta de todo el personal.



- e) Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- f) Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- g) Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- h) Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- i) Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- j) Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- k) Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- l) Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

3.3 Beneficios del Manual de Procedimientos.

Según Franklin y Gómez Ceja (2002), tener consignado por escrito los procedimientos administrativos existentes de una empresa, trae aparejado una serie de beneficios.

Entre los más tangibles y reconocidos se tienen los siguientes:

1. Reducción de gastos gerenciales.
2. Control de las actividades



3. Mejoramiento de la eficiencia de la operación y reducción de costos.
4. Sistematización de actividades
5. Información de actividades
6. Adiestramiento
7. Guía de trabajo a ejecutar
8. Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos.
9. Auditoria administrativa de políticas, procedimientos y controles.

Estos beneficios se obtienen en dos fases en que se han dividido el estudio de los manuales de procedimientos.

Los primeros tres beneficios son típicos de la fase de elaboración del manual de procedimientos, y los restantes corresponden a la fase de utilización de dicho manual.

3.4 Objetivos del Manual de Procedimientos

Para Franklin y Gómez Ceja (2002), los procedimientos en su calidad de instrumentos administrativos tienen como objetivos:

- a) Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
- b) Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- c) Determinar en forma sencilla las responsabilidades por fallas o errores.



- d) Facilitar las labores de auditoría, la evaluación interna y su vigilancia.
- e) Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo hacerlo.
- f) Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicidades.
- g) Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

3.5 Justificación de la necesidad del Manual de Procedimientos

Franklin y Gómez Ceja (2002), señalan que la utilidad del manual de procedimientos es múltiple, en virtud de ser un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, auxilian en introducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal en virtud de que describen en forma detallada las actividades por puesto.

Para esto, es necesario precisar que las necesidades de un estudio de procedimientos se basa en la eficiencia con que pretende lograr un objetivo para lo que fue planteado; sin embargo, existen diversidad de índices que justifican el análisis y recisión de un procedimiento o un sistema, entre los que se pueden mencionar: trabajos en los que se logra poca eficiencia, falta de secuencia operacional, fallas frecuentes que obstaculizan la realización normal de las operaciones, trabajos que consumen mucho tiempo, procesos que provocan desperdicios, etc.



Referenciándose en el párrafo anterior, se puede afirmar que la necesidad de elaborar un Manual de Procedimientos se justifica cuando se presenta, entre otros, cualquiera de los casos siguientes:

1. Que existan trámites que mantengan cierto grado de complejidad, por lo que son necesarias las descripciones precisas de los mismos, de manera que sea fácil consultarlas para aclarar posibles dudas.
2. Que resulte conveniente asegurar la uniformidad en el desarrollo de los trámites y procedimientos para que resulte indispensable contar con descripciones claras de los mismos.
3. Que se desee emprender tareas de simplificación del trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, estudios de simplificación de tareas, etc.
4. Que se quiera establecer un sistema de información, o bien, modificar el ya existente, y se necesite conocer las fuentes de entrada, el proceso y las salidas de información, para los que son muy valiosos los manuales de procedimientos, debido a que contienen información necesaria para la determinación de los flujos de ésta.

3.6 Elaboración del Manual de Procedimientos

Rodríguez Valencia (2002), menciona que no existe una uniformidad en el contenido de los Manuales de Procedimientos, tampoco existe un patrón ni una forma muestra para su preparación.

La Secretaría de Relaciones Exteriores en su Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos (2004), indica que el primer punto que debe concretarse cuando se investigan uno o varios procedimientos, ya sea para describirlos, implementarlos, mejorarlos o sustituirlos, es el definir con la mayor precisión posible los siguientes aspectos:

3.6.1 Delimitación del Procedimiento

- ¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?
- ¿Dónde se inicia?
- ¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio. Este servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos en estudio.

3.6.2 Obtención de la Información

Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, los empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implementación de procedimientos y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan los procedimientos.

Las técnicas que usualmente se utilizan para recabar la información necesaria son:

- a) Investigación documental.
- b) Entrevista directa.
- c) Observación de campo.

3.6.3 Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento

Constituye una de las partes más importantes del estudio de procedimientos. Consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

¿Qué trabajo se hace?

Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.

¿Quién lo hace?

Son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

¿Cómo se hace?

Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

¿Cuándo se hace?

Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

¿Dónde se hace?

Se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.

¿Por qué se hace?

Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

La descripción de cualquier procedimiento deberá hacerse “a detalle”, sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones l personal en función.

3.6.4 Análisis de Procedimientos

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:

3.6.4.1 Eliminar

La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.



3.6.4.2 Combinar

Si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera.

3.6.4.3 Cambiar

En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.

3.6.4.4 Mejorar

Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor. Por ejemplo: un sistema de archivo puede ser mejorado, no solamente si se eliminan, combinan o cambian actividades de los procesos actuales, sino al sustituir el sistema actual de archivo de documentos originales por un archivo de microfilmes, cuando el problema básico es el espacio requerido o la seguridad de los originales.



3.6.4.5 Mantener

Consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar.

Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

3.7 Elementos que Integran el Manual

A continuación se mencionan los elementos que se considera, deben integrar un Manual de Procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

3.7.1 Identificación

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes.

1. Logotipo de la dependencia
2. Nombre de la dependencia
3. Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización
4. Título del Manual de Procedimientos
5. Fecha de elaboración o en su caso, de actualización



3.7.2 Índice

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual.

A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación.

1. Introducción
2. Objetivo del manual
3. Nombre de los procedimientos desarrollados

3.7.3 Introducción

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

Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como la autorización del titular de la Dependencia.

Es recomendable que, al formular la introducción, se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento; asimismo, que comprenda totalmente los rubros mencionados en el párrafo anterior. En síntesis, la introducción deberá.

- Señalar el objetivo del documento
- Incluir información acerca del ámbito de aplicación del documento
- Ser breve y de fácil entendimiento

3.7.4 Objetivo(s) del Manual

El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos; su elaboración se ajustara a los lineamientos que se describen a continuación.

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento
- La redacción será clara, concreta y directa
- Se describirá en una extensión máxima de doce renglones
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc.

El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar QUÉ SE HACE; y la segunda, PARA QUÉ SE HACE.

3.7.5 Desarrollo de los Procedimientos

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por los siguientes apartados:

- El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla
- No se deben incluir dos procedimientos diferentes en uno

3.7.5.1 Propósito del Procedimiento

Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implementación.



3.7.5.2 Alcance

Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

3.7.5.3 Referencias

Se enlista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento: manuales internos, normatividad, etc..

3.7.5.4 Responsabilidades

Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.

3.7.5.5 Definiciones

Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.

3.7.5.6 Método de Trabajo

Dentro del método de trabajo se deberán tomar en cuenta los siguientes apartados:

1. Políticas y lineamientos



2. Descripción de actividades
3. Diagramas de Flujo
4. Formatos e Instructivos

3.8 Implementación de los Procedimientos

La implementación lleva a la realidad el tema estandarizado, buscando siempre tener una supervisión constante sobre la aplicación correcta de los estándares recién inculcados.

3.9 Seguimiento y Control del Manual de Procedimientos

Se debe evaluar en forma periódica para asegurar la calidad del servicio y detectar posibles malos entendidos o actitudes contrarias al procedimiento o hasta errores de planeación en el procedimiento, para tomar acción y corregir.

3.10 Guía para General Código de Identificación de Procedimientos

Álvarez Torres (1996) describe los códigos para identificar los procedimientos de un manual conformándolos por cuatro secciones, como se representa en la tabla 3.1.

Tabla 3.1 Secciones de Codificación de Procedimientos

| Primera Sección | Segunda Sección | Tercera Sección | Cuarta Sección |
|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Procedimientos | Dos Letras | Dos Letras | Tres Dígitos |



A. Primera Sección

Se usa el término PR para referenciarse a la actividad de PROCEDIMIENTO, colocándola al inicio del código para identificar clara y rápidamente todos los documentos controlados.

B. Segunda Sección

Las dos letras correspondientes al área donde se genera el procedimiento. En esta ocasión, solo se tratará el Área de Ventas, por lo que este espacio mantendrá el término AV para todos los Procedimientos incluidos en este Manual.

C. Tercera Sección

Para esta sección se establecen los dos dígitos correspondientes al Departamento en cuestión en el que se estén implementando las actividades descritas en el Procedimiento. Se podrá seleccionar entre las siguientes:

- DV** Dirección de Ventas
- GV** Gerencia de Ventas
- VE** Departamento de Ventas
- PA** Departamento de Pachanga
- RP** Departamento de Relaciones Públicas
- CS** Departamento de Cadena de Suministros

D. Cuarta Sección

Los tres dígitos son números consecutivos asignados por la parte emisora según el orden en que los procedimientos se los vayan solicitando. Los números van del 001 al 999.

3.11 Diagramas de Flujo

El diagrama de flujo es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, debido a que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.

También se puede describir como una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado, el cual deberá iniciar con un verbo en infinitivo, ejemplo: Recibir, enviar, turnar, procesar, etc..

Entre los conceptos más sencillos se pueden presentar los siguientes:

“Es una representación gráfica de los hechos y de la información relativa a los mismos, que ocurren durante una serie de operaciones” (Muther, 1977).

“Representan gráficamente las actividades que conforman un proceso, así como un mapa representa un área determinada” (Harrington, 1993).

“Es un diagrama utilizado para analizar el movimiento de personas o material” (Heizer/Render, 2001).

3.11.1 Simbología para Diagramas de Flujo

La Secretaría de Relaciones Exteriores en su Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos (2004), menciona la siguiente simbología para la diagramación de los procedimientos de un manual, como lo presenta la tabla 3.2.

Tabla 3.2 Simbología de Diagrama de Flujo

| Símbolo | Nombre | Descripción |
|---------|--------------------|--|
| | Inicio o término | Señala donde inicia o termina un procedimiento. |
| | Actividad | Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento. |
| | Decisión | Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos. |
| | Conector | Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar. |
| | Conector de página | Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama. |
| | Documento | Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía. |
| | Nota | Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. |

Tabla 3.2 Simbología de Diagrama de Flujo (continuación)

| Símbolo | Nombre | Descripción |
|---------|---------------------|---|
| | Flujo | <p>Dentro de este símbolo se puede informar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios. – Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s). – La(s) tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento. <p>Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.</p> |
| | Actividad opcional | Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento. |
| | Documento opcional | Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse. |
| | Documento destruido | Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario. |
| | Proceso | Indica el procedimiento de la información. |

3.12 Eficiencia

3.12.1 Origen de los Métodos de Eficiencia

Diez (2007) describe que, es en 1957 cuando M. J. Farrell con su trabajo “The measurement of productive efficiency” provoca un cambio substancial en las técnicas existentes para medir la eficiencia. Hasta estas fechas, las herramientas existentes para tal propósito se basan principalmente en estimaciones con mínimos cuadrados ordinarios, método que solo podía utilizarse correctamente cuando todas las

unidades observadas eran eficientes, y que además no admitían la posibilidad de unidades ineficientes.

De esta forma, lo que Farrell propuso era medir la eficiencia de las unidades de producción de las organizaciones, mediante indicadores para ellas, comparado estos con la función de producción.

3. 12.2 Conceptos sobre Eficiencia

En términos de una Organización, Grosskopf (1993) menciona que se ha pensado en la eficacia como obtención de metas o como el grado en que las mismas han sido cumplidas. Entonces, eficiencia está referida a realizar debidamente aquello a que está destinado, o relación óptima entre elementos utilizados y producto logrado; y respecto a productividad, expresa la capacidad o grado de producción por unidad.

La medición de eficacia organizacional es un hecho bastante complejo y no cabe duda que la medida de la eficiencia es un concepto directamente relacionado con la medida de la productividad. Sin embargo, no se trata de nociones análogas, aunque en ocasiones se emplean como sinónimos, principalmente cuando el interés del estudio se centra en comparar el rendimiento de las empresas.

Por su parte, la eficiencia se refiere a la comparación de los valores observados de productos y factores con unos valores óptimos relativos, que proceden de la evidencia proporcionada por otras empresas o de mediciones estándar de la Organización. En tal sentido, se establecen comparaciones entre la cantidad de *inputs*(entradas) consumidos en el proceso productivo y la cantidad mínima necesaria; o bien, entre los *outputs* (salidas) obtenidos y los máximos *outputs* (salidas) alcanzables.

De este modo se estará en la línea que proponía Farrell (1957) sobre la medición de eficiencia sosteniendo que “es imprescindible saber que tan lejos una industria puede esperar incrementar sus *outputs* solamente mediante un mejoramiento de la eficiencia”.

A tal fin se enuncia el concepto de eficiencia técnica conocido como de Pareto Koopmans, el cual sostiene que “una unidad es eficiente si no puede aumentar su producción sin aumentar algún recurso, o bien, si no puede disminuir algún recurso sin disminuir su producción”. A partir de este concepto, surge la idea que medir eficiencia lleva implícito la comparación de relaciones del tipo *output* e *input*.

3.12.3 Modelo Data Envelopment Analysis para la Medición de la Eficiencia

Sexton (1986) describe que, el modelo DEA o análisis envolvente de datos, en español, fue formulado por Charnes, Cooper y Rhodes en el año 1978 y se conoce como modelo CCR o modelo de retornos constante a escala, orientado a las entradas.

Posteriormente, en 1984, Banker, Charnes y Cooper plantean el segundo modelo conocido como BCC o modelo de retornos variables a escala. Ambos se conocen como modelos DEA clásicos y se formulan orientados a las entradas o a las salidas.

Estos modelos se clasifican como no paramétricos, ya que trabajan con una frontera determinística calculada a partir de los datos observados de todas las unidades evaluadas. Esto distingue a DEA de los modelos paramétricos de medición de eficiencia, los cuales estiman la frontera mediante una forma funcional.

3.12.4 Fortalezas y debilidades del Modelo DEA

Es importante al momento de aplicar un modelo DEA, conocer las fortalezas y debilidades que los mismos tienen, es por eso que Sexton (1986) describe las siguientes.

3.12.4.1 Fortalezas

1. DEA resulta aconsejable cuando se quiere medir la eficiencia de un conjunto de unidades cuando se dispone de múltiples *inputs* y *outputs*.
2. Son modelos sumamente flexibles en la determinación de los pesos de los *inputs* y *outputs*.
3. No requieren especificar la forma de la relación entre las entradas y salidas de una manera arbitraria y no requieren que estas relaciones sean las mismas para cada entidad.
4. Permiten identificar orígenes y cantidades de las ineficiencias para cada unidad.
5. Permiten identificar las unidades referentes (benchmarking) de cada entidad ineficiente.

3.12.4.2 Debilidades

1. Estos modelos no dan un ordenamiento completo de las unidades respecto a su eficiencia, ya que a todas las eficientes les asignan un índice 100%.
2. Al ser un modelo no paramétrico, no tiene en cuenta el ruido aleatorio de los datos. Por lo cual, en caso de existir, éste puede ser confundido con las ineficiencias.
3. Es importante además, destacar que otros tipos de ineficiencias, como la asignativa o económica, siempre se analizan bajo el supuesto de ausencia de ineficiencia técnica.



3.13 Estandarización de los Procedimientos

Pablo Caballero (1998) menciona que, entre los medios de verificación para la estandarización de los manuales de procedimientos, podemos encontrar a los “*check list*” como los mejor empleados, que nos permitirán identificar la optimización de las actividades de una forma mayormente adaptable.

3.13.1 Concepto de Check List

Una “*check list*” es, según Pablo Caballero (1998), una lista de tareas establecida que contiene una serie de pasos a realizar y es predefinida porque la lista de tareas no cambia, se mantiene fija cada vez que usamos esta técnica para el mismo proceso.

3.13.2 Ventajas y Desventajas de un Check List

Dependiendo de su redacción y aplicación serán los resultados obtenidos para la aplicación de este medio de verificación en los manuales de procedimientos, para lo cual Pablo Caballero (1998) describe las siguientes ventajas y desventajas.

3.13.2.1 Ventajas

Las listas de verificación, si se desarrollan para una inspección en los procesos de manera adecuada pueden generar los beneficios siguientes.

1. Promueven la planificación para las verificaciones
2. Aseguran un enfoque consistente
3. Actúan como un plan de muestreo y un administrador del tiempo



4. Sirven como una ayuda de memoria
5. Brindar un depósito para las notas recolectadas durante el proceso de revisión

3.13.2.2 Desventajas

Por el contrario, cuando las listas de verificación no están disponibles o se elaboran deficientemente, se observan los siguientes problemas o preocupaciones.

1. La lista de verificación puede ser vista como intimidatoria
2. Enfocarse en la lista de verificación puede tener un alcance muy estrecho para identificar áreas de problemas específicos.
3. Las listas de verificación son una herramienta de ayuda pero pueden ser restrictivas si se utilizan como único mecanismo de soporte
4. Las listas de verificación no deberían ser un sustituto para la planificación

Capítulo 4

Descripción de la Metodología



4.1 Descripción de las Actividades

4.1.1 Diagnóstico

Consiste en analizar cuáles son los procedimientos necesarios para la operación del departamento, realizando una inspección del total de las actividades que ejecuta el área.

Se determinan factores como: qué funciona y qué no funciona actualmente, qué procedimientos existen y cuáles no existen tanto en forma operativa como en forma escrita y cuáles son las prioridades que mantiene la empresa actualmente.

4.1.2 Identificación de los Procedimientos

Como siguiente paso se definen los temas que serán convertidos en procedimientos con su estándar específico, es decir, cuáles son los procedimientos que se van a analizar, dónde inician y dónde terminan.

Con base en lo anterior, se puede fijar la guía para la investigación, el análisis y la propuesta de los procedimientos.

En esta etapa se puede generar un listado de todos los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa, conociendo cuáles son los usuarios y determinando los productos y servicios que estos requieren para la generación de estos procesos.

4.1.3 Recolección de la información

Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Para recabar la información es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases administrativas que rigen el funcionamiento y actividades. Los directivos, gerentes y empleados pueden aportar también información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos.

Para este manual, el proceso de recolección de información se llevará a cabo a través de investigación documental, entrevista directa y observación de campo.

4.1.4 Elaboración de Manual de Procedimientos Identificados

Con base en la información obtenida de los pasos anteriores, se diseñan los procedimientos del área con su estándar mínimo y sus políticas.

Se determinan los objetivos para cada actividad, al igual que se establecen los responsables de realizarlas. Se incluyen los alcances y lineamientos, así como la diagramación de todos ellos.

Su orden se establece prioritariamente o tomando como base su ejecución, pudiendo crear de esta manera la codificación de cada procedimiento.

4.1.5 Análisis de Procedimientos

Constituye una de las partes más importantes del estudio de procedimientos. Consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos, como son: eliminar, combinar, cambiar, mejorar y mantener.

Se debe tener la certeza de que los procesos establecidos correspondan a los lineamientos y planes diseñados para alcanzar sus objetivos, y que dichos procedimientos faciliten la consecución de los mismos.

4.1.6 Implementación de los Procedimientos

La implementación lleva a la realidad el tema estandarizado, buscando siempre tener una supervisión constante sobre la aplicación correcta de los estándares recién inculcados.

Los procedimientos deben ser comunicados tanto a los directivos responsables de su ejecución como a toda la organización, una vez que los superiores institucionales los hayan aprobado y formalizado.

Dicha comunicación y formalización tienen por objetivo asegurar que se estandarice su aplicación y tanto los directores y gerentes de la empresa actuales y como los que ingresen en el futuro, puedan conocer la forma de realizar determinada actividad.

4.1.7 Seguimiento y Control

Por último, se debe evaluar en forma periódica la aplicación del manual para asegurar la calidad del servicio y detectar posibles malos entendidos o actitudes contrarias al procedimiento o hasta errores de planeación en el proceso, y así tomar acción y corregir.

La intención de realizar estas evaluaciones es divisar si los procesos conservan su utilidad para el desarrollo de las actividades de la empresa, o en su defecto, han perdido su eficacia, eficiencia y productividad y por ende, su capacidad para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

4.2 Aplicación de las Actividades

Se realizó un diagnostico de los procedimientos que ejecuta el área de ventas por medio de la observación detallada en un lapso de tiempo de dos semanas.

Se verifico lo realizado por supervisores de ventas, vendedores de ruta, ayudantes de vendedor, jefes y encargados de almacén y obreros generales dentro de las bodegas de la agencia.

Del diagnostico realizado se pudo detectar la ausencia de una estructuración orgánica delimitada, al igual que la inexistencia de una misión y visión centrada al giro de la empresa.

Entre las actividades realizadas se pudieron identificar los siguientes procedimientos.

Para el departamento de ventas

1. Alta, modificación y baja de clientes
2. Solicitud de licencias de funcionamiento
3. Solicitud de bonificaciones permanentes
4. Solicitud de préstamos a clientes
5. Solicitud de crédito, suspensión y aumento de límites
6. Prestamos de mobiliario y equipo de enfriamiento para negocios
7. Solicitud de mantenimiento de enfriadores
8. Solicitud de anuncios luminosos
9. Solicitud de mantenimiento para anuncios luminosos
10. Solicitud de rotulación
11. Solicitud de pintura
12. Liquidación de ventas

Para departamento de Pachanga

1. Recepción y seguimiento de pedidos para eventos especiales
2. Préstamo de mobiliario y equipo para eventos especiales
3. Ventas a crédito para eventos especiales
4. Entrega de mobiliario y equipo de cortesía
5. Bonificaciones permanentes

Para departamento de relaciones públicas

1. Solicitud y distribución de presupuestos
2. Carnaval
3. Semana santa
4. Bonificaciones por promoción
5. Patrocinios
6. Solicitud de apoyos de efectivo para clientes y trabajadores
7. Compra de souvenirs
8. Activaciones
9. Solicitud de publicidad en radio y prensa para clientes



Para departamento de cadena de suministros

1. Control de producto no conforme
2. Recepción y control de envases vacíos
3. Inspección de cartón y envase en banda 1
4. Inspección de cartón y envase en banda 2
5. Engrapado de fundas nuevas y cambio de fundas en mal estado
6. Reporte de inventario en almacén de lleno de cerveza y refresco
7. Verificación de frescura de producto en almacén de lleno
8. Bitácora de tráileres
9. Planeación de retiros
10. Transferencias

Debido a la escasa existencia de documentación que avale estas actividades, la recolección de información requerida para delimitar cada una de las tareas de la empresa, se obtuvo mediante la observación y análisis constante para cada una.

El manual de procedimientos se presenta en el siguiente capítulo, junto con las actualizaciones de la información general de la empresa.

Capítulo 5

Desarrollo del Procedimiento



5.1 Misión

Alcanzar la excelencia en los procesos, productos y servicios de la empresa, excediendo las expectativas de nuestros clientes y consumidores en cada una de las categorías de bebidas y segmentos de mercado a través de la innovación constante.

5.2 Visión

Continuar con el liderazgo en ventas y aumentar nuestra lista de clientes en el mercado local, comprometiéndonos a entregar productos de gran calidad garantizando un excelente servicio.

La misión y visión establecida en este capítulo es la modificación de las ya existentes para Grupo Modelo, enfocadas a las actividades que realiza "La Corona del Golfo S.A. de C.V." como empresa orientada al almacenamiento, distribución y venta de productos.

5.3 Políticas

5.3.1 Relativas a la Responsabilidad/Autoridad del Manual de Procedimientos

1. El contenido del presente manual es de observancia general para el personal que labora en la empresa, formalizándose con su ejecución.

2. La gerencia de ventas es responsable de aclarar las dudas que se susciten en la interpretación de las funciones asignadas a las diferentes áreas que lo soliciten.
3. La gerencia de ventas es responsable de revisar periódicamente el manual y, en su caso, solicitar la intervención de la gerencia general a fin de reglamentar sus funciones y mantenerlo actualizado.
4. La gerencia de ventas es responsable de la publicación del presente manual a través de la red interna, mediante la realización de cursos de inducción a esta información o entrega del documento a cada departamento que integre esta empresa.

5.4 Estructura Orgánica

La elaboración de la estructura orgánica de la empresa “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” fue un paso fundamental para dar inicio a este proyecto, debido a la importancia que existe en una empresa el conocer los integrantes que componen a la misma y los niveles jerárquicos.

5.4.1 General

La empresa está encabezada por el director general y dirigida en conjunto por el gerente general, gerente administrativo, director de ventas y gerente de ventas.

Está segmentada en once departamentos con jefes y encargados de cada área para un mayor control de la organización.

Lo anteriormente descrito se representa en la siguiente página con la figura 5.1 como el organigrama general de la empresa.

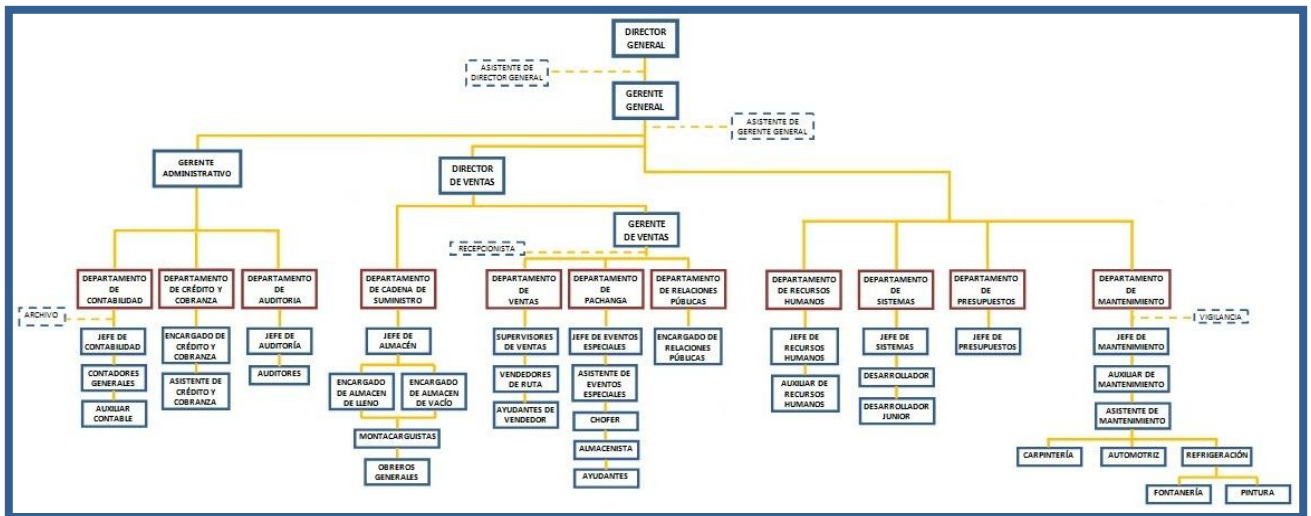


Figura 5.1 Organigrama General

5.4.2 Del Área de Ventas

Dado que el manual elaborado está destinado a los procedimientos para el área de ventas, en la figura 5.2 se presenta la sección del organigrama que la representa.

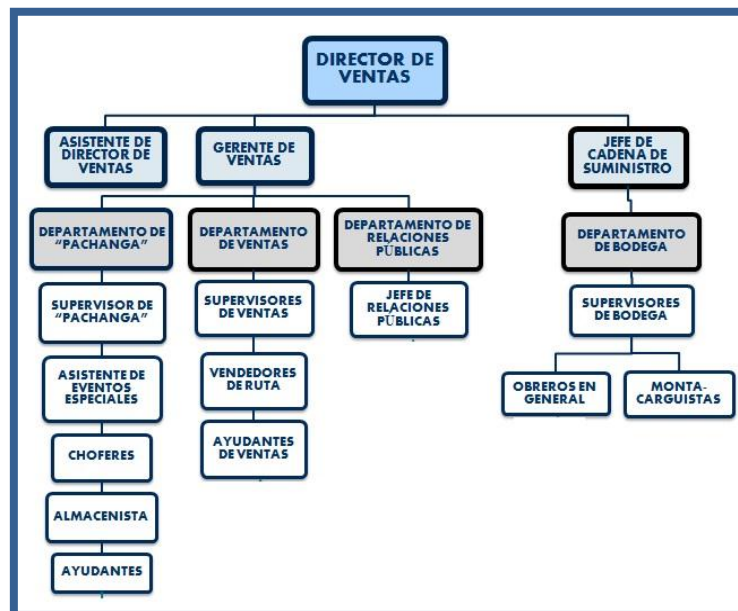


Figura 5.2 Organigrama del Área de Ventas



5.5 Manual del Procedimientos

El manual de procedimientos se presenta en la extensión de las hojas siguientes, elaborado con un diseño de formato de creación propia, aceptado por la agencia.

La introducción contenida es referente al empleo del manual en la organización, estableciendo las pautas a su elaboración.

Los procedimientos están seccionados por departamentos y para cada uno se integra un índice propio a la descripción de los lineamientos para la actividad.

En la sección última del manual se muestran los formatos utilizados dentro de las tareas de la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



INTRODUCCIÓN

Este manual pretende establecer una guía para el buen funcionamiento del área de ventas de la empresa "La Corona del Golfo S.A. de C.V."

En él, se registran todos los procedimientos de los departamentos involucrados para conocimiento del personal de la misma, así también para aquellos de nuevo ingreso.

En este manual ha colaborado el personal de todas las áreas comunes a las actividades de ventas de la agencia.

Contiene una descripción amplia de las actividades de la organización y de los servicios brindados a los clientes.

Se procura, en su contenido, identificar responsables de cada proceso, normalizar las tareas rutinarias y reducir la incertidumbre en la toma de decisiones.

Cada procedimiento del manual se encuentra en secciones independientes para ser reemplazadas en caso de su actualización.



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE VENTAS



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE CLIENTES”


| Datos de Control | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 4 |
| b) Descripción de Actividades | 5 |
| c) Diagrama de Flujo | 7 |
| d) Anexos | 8 |



| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-001 |
| | “ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 1 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Mantener un control de los clientes con los que cuenta la Agencia.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica al personal del Área de Ventas en “La Corona Del Golfo S.A. De C.V.”</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>De Supervisores de Ventas</p> <p>Verificar que los formatos involucrados en este procedimiento sean llenados adecuadamente.</p> <p>De Vendedores de Zona</p> <p>Mantener actualizado el estado los clientes de la Agencia correspondientes a su ruta.</p> | | |



| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-001 |
| | “ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>Del Departamento de Crédito y Cobranza Ingresar los datos de los clientes al sistema, para incluir a estos mismos en los procesos de ventas de la Agencia y monitorear sus movimientos.</p> <p>Del Departamento de Sistemas Generar los códigos de identificación para la distinción y monitoreo de los clientes.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Código: Numero que identifica a los clientes de la Agencia.</p> <p>Formato De Alta, Baja Y Modificación: Formato que se llena para conocer los datos generales de los clientes, en el que se especifica si es persona física o moral.</p> <p>FORTIA: Sistema computarizado con el que trabaja toda la organización.</p> <p>Interface: Paso en la computadora que carga las Altas, Modificaciones o Bajas de clientes de un sistema a otro. En el presente caso, de de FORTIA a AMESOL.</p> <p>AMESOL: Sistema computarizado con el que trabajan las HandHelds.</p> <p>HANDHELDS: Herramienta computarizada con la que trabajan los vendedores.</p> | | |




| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-001 |
| | “ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>Regla De “Antes De La Una De La Tarde”: Medida de prevención tomada por el Departamento de Sistemas para no entorpecer las actividades del Departamento de Liquidación.</p> | | |



| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-001 |
| | “ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 4 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| No Aplica. | | |



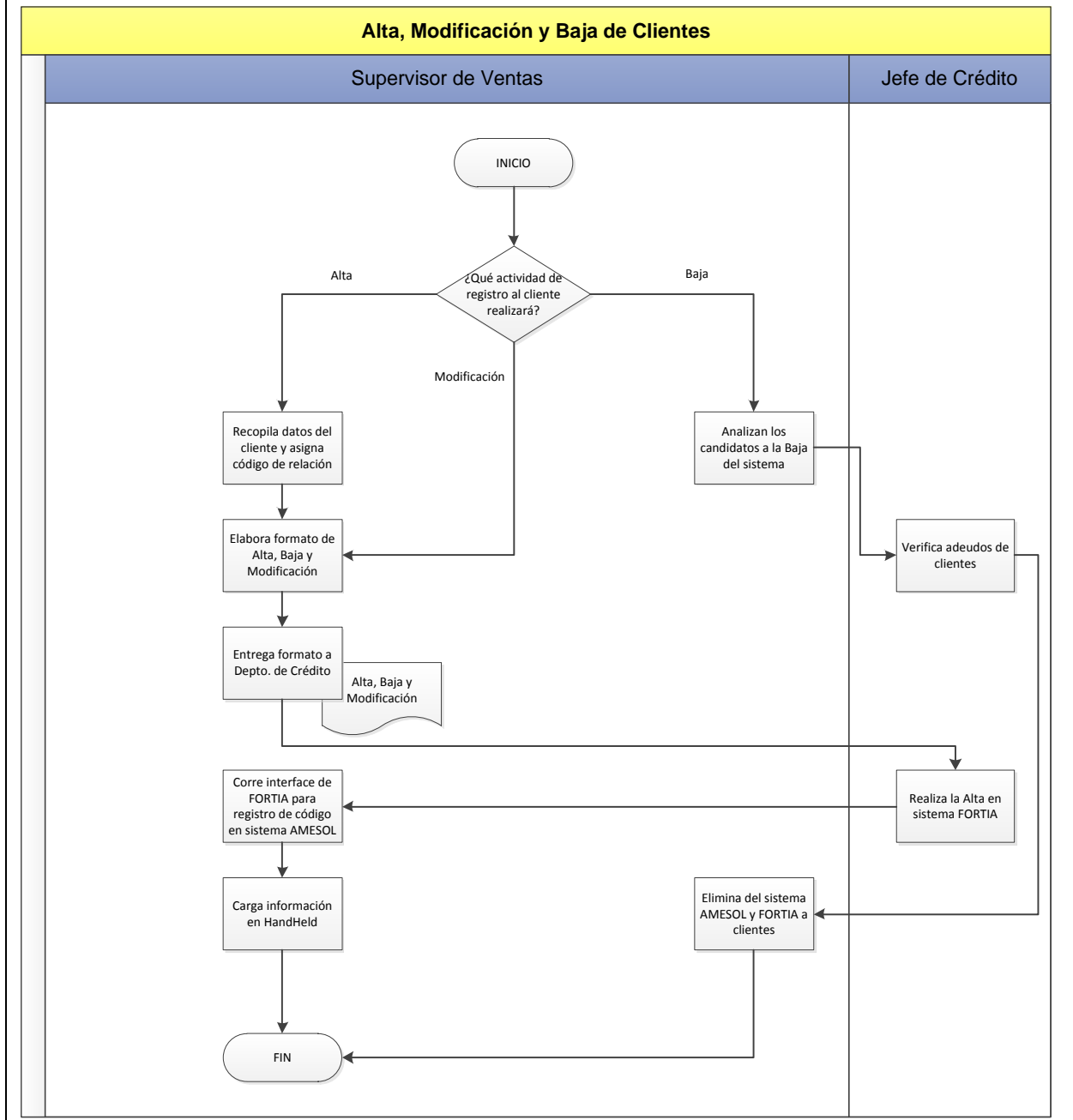
|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------|--|----------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-001 | | | |
| | | “ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE CLIENTES” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 5 de 8 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Supervisor de Ventas | Alta Se encargara de recopilar todos los datos del cliente (nombre del cliente, nombre del negocio, RFC, la ubicación exacta del negocio, teléfono, correo electrónico, colonia, código postal, etc.). | | | |
| 2 | | Procede a asignarle un código y elabora el formato de “Alta, Baja y Modificación” del cliente, el cual estará firmado por los supervisores involucrados y el vendedor. | | | |
| 3 | | Cuando el formato está listo lo entrega al Jefe de Crédito. | | | |
| 4 | Jefe de Crédito | Realiza la alta del cliente en el sistema FORTIA. | Alta, Baja y Modificación | | |
| 5 | Supervisor de Ventas | Correrá (cumpliendo con la regla de antes de la una de la tarde) la interface de FORTIA para subir el código de cliente al sistema de AMESOL para que se cargue en la handheld y así realizar operaciones con ese cliente. | Sistema FORTIA | | |
| 6 | | Modificación Se reasigna el código para el cliente como lo indican del paso 2 al 5 de este mismo procedimiento. | SISTEMA FORTIA Y AMESOL | | |
| 7 | | Cuando es Alta o Modificación de cliente, procede a hacer una lista para enviarla al Departamento de Sistemas para la elaboración de la etiqueta del cliente. | | | |




| | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-001 |
|---------------------------------------|--|--|--------------------------------|
| | “ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE CLIENTES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 6 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 8 | Supervisor de Ventas | Baja Analiza con los demás Supervisores de Ventas y Vendedores de Ruta los clientes que se darán de Baja definitiva de la lista. | Sistema FORTIA Y AMESOL |
| 9 | | Verifican con Departamento de Crédito y Cobranza si mantienen un adeudo los clientes. | |
| 10 | | Procede a eliminarlos del sistema de AMESOL y del sistema FORTIA de la Agencia. | |

| | | |
|---------------------------------------|--|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-001 |
| | “ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 7 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|----------------------------|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-001 |
| | “ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE CLIENTES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 8 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“SOLICITUD DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 4 |
| b) Descripción de Actividades | 5 |
| c) Diagrama de Flujo | 6 |
| d) Anexos | 7 |



| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-002 |
| | “SOLICITUD DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Distribuir y administrar permisos para la venta de bebidas alcohólicas con exclusividad para la marca y ampliar el mercado.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a todos clientes de “La Corona Del Golfo S.A. De C.V.” que buscan introducir los productos de la marca en sus negocios.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente de Ventas</p> <p>Supervisar y autorizar que los movimientos de Bonificación estén realizados adecuadamente.</p> | | |



| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-002 |
| | “SOLICITUD DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>De Supervisores de Ventas</p> <p>Verificar que los formatos involucrados en este procedimiento sean llenados como corresponde.</p> <p>Del Departamento de Contabilidad</p> <p>Administrar adecuadamente los movimientos de los clientes referentes a este procedimiento.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Licencias De Funcionamiento: Formato expedido por la autoridad municipal para que en un negocio se pueda comercializar bebidas alcohólicas.</p> <p>Giro De Negocio: Determina si un negocio es botella abierta o botella cerrada.</p> <p>Cédula: Numero oficial de la licencia de funcionamiento.</p> <p>Reporte De Cliente Prospecto: Formato que se llena para conocer los datos generales del cliente así como la ubicación exacta del cliente, por medio de un croquis, se anexa la ruta, el nombre del supervisor, el numero de la cedula, el giro del negocio, domicilio anterior de la licencia, y a nombre de quien esta esa licencia.</p> | | |




| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-002 |
| | “SOLICITUD DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>Encargado De Licencias: Persona que lleva los tramites de movimientos de cédulas ante las autoridades municipales.</p> <p>Formato De Solicitud De Cheque: Es el que se llena para que se autorice la elaboración del cheque, en el cual se estipula el nombre de la entidad o persona beneficiaria.</p> | | |



| | | |
|--|---|--------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-002 |
| | “SOLICITUD DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 4 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Ventas | |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

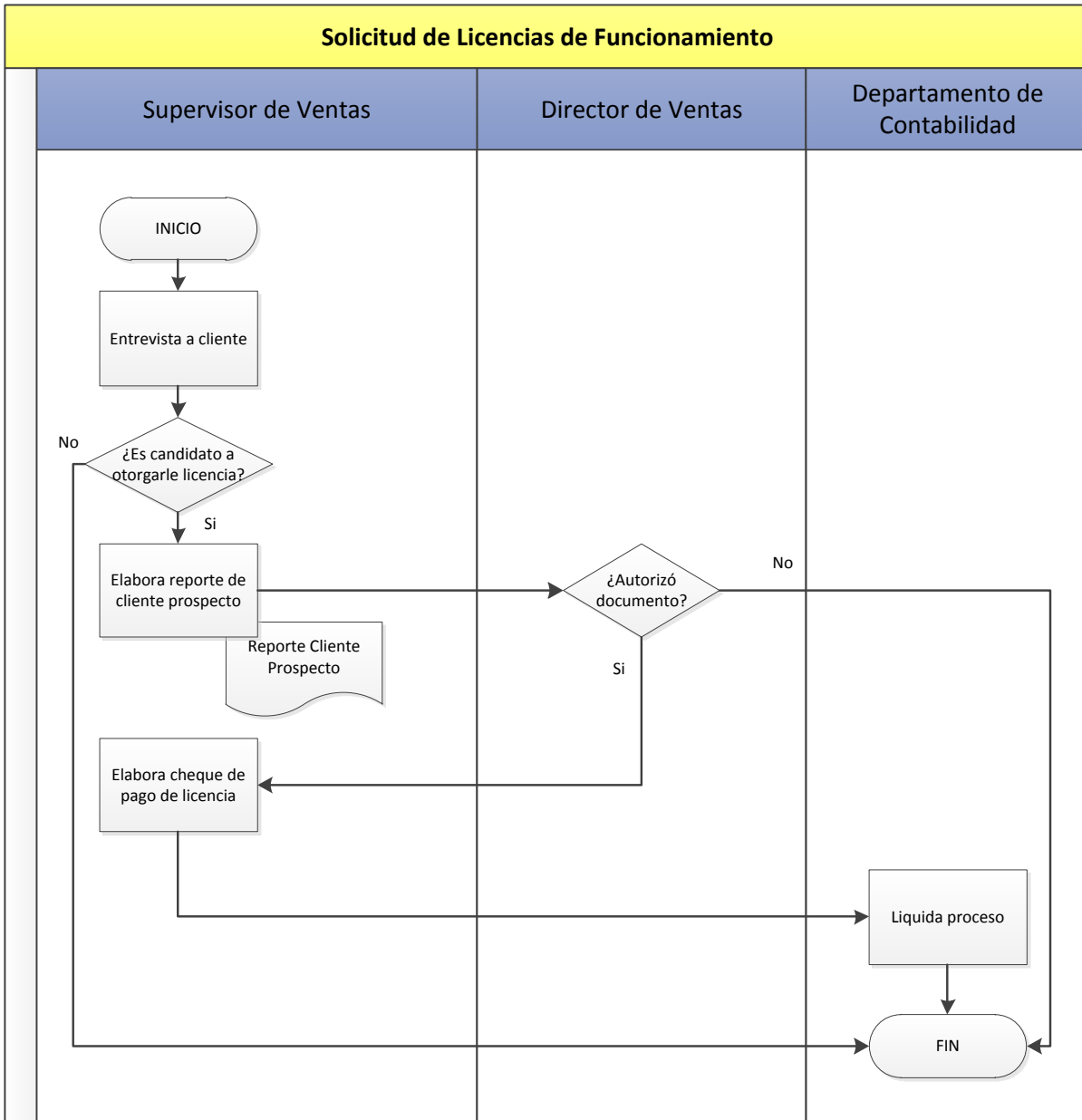


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------|--|------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-002 | | | |
| | | “SOLICITUD DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 5 de 7 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Supervisor de Ventas | Conoce al prospecto de cliente y determina si es posible otorgarle una licencia de funcionamiento de acuerdo al giro de negocio y a las existencias de las mismas en la empresa. | | | |
| 2 | | Contacta al encargado de las licencias para saber que cédula se le asignara al cliente. | | | |
| 3 | | Elabora el Reporte De Cliente Prospecto. | | | |
| 4 | | Solicita la autorización del reporte de la licencia con Dirección de Ventas. | Reporte De Cliente Prospecto | | |
| 5 | | Entrega el reporte autorizado al encargado de las licencias. | | | |
| 6 | | Recibe la solicitud de elaboración del cheque con el cual se habrá de pagar la actualización de la licencia asignada. | | | |
| 7 | | Elabora el formato de la Solicitud de Cheque, indicando el nombre del negocio, el número de cédula, el domicilio nuevo, el domicilio anterior, el giro de la licencia, costo y persona o entidad beneficiaria. | | | |
| 8 | | Solicita la Autorización con Dirección de ventas del formato. | Solicitud de Cheque | | |
| 9 | | Una vez autorizado el formato, lo entrega ha Departamento de Contabilidad. | | | |
| 10 | | Proporciona total seguimiento a este proceso. | | | |



| | | |
|---------------------------------------|---|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-002 |
| | “SOLICITUD DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|----------------------------|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-002 |
| | “SOLICITUD DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 7 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“SOLICITUD DE BONIFICACIONES PERMANENTES”

Datos de Control

| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |



| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-003 |
| | “SOLICITUD DE BONIFICACIONES PERMANENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Controlar la entrega de Bonificaciones Permanentes a los Clientes de la Agencia. | | |
| 2. ALCANCE | | |
| Aplica a los clientes de “La Corona Del Golfo S.A. De C.V.” que por sus movimientos frecuentes con la empresa son gratificados con la asignación de dichas Bonificaciones. | | |
| 3. REFERENCIA | | |
| No Aplica. | | |
| 4. RESPONSABILIDADES | | |
| Del Gerente de Ventas | | |
| Supervisar y autorizar que los movimientos de Bonificación estén realizados adecuadamente. | | |




| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-003 |
| | “SOLICITUD DE BONIFICACIONES PERMANENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>De Supervisores de Ventas</p> <p>Verificar que los formatos involucrados en este procedimiento sean llenados adecuadamente.</p> <p>De Vendedores de Ruta</p> <p>Acatar los diferentes mensajes y comunicados dados por los Supervisores del Área.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Formato De Bonificación Permanente: Formato en el que se asigna una cantidad monetaria por cada caja comprada por el cliente que se concede de forma permanente.</p> <p>Bonificación: Es el apoyo en especie que se entrega al cliente.</p> | | |



| | | |
|--|--|--------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-003 |
| | “SOLICITUD DE BONIFICACIONES PERMANENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Ventas | |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

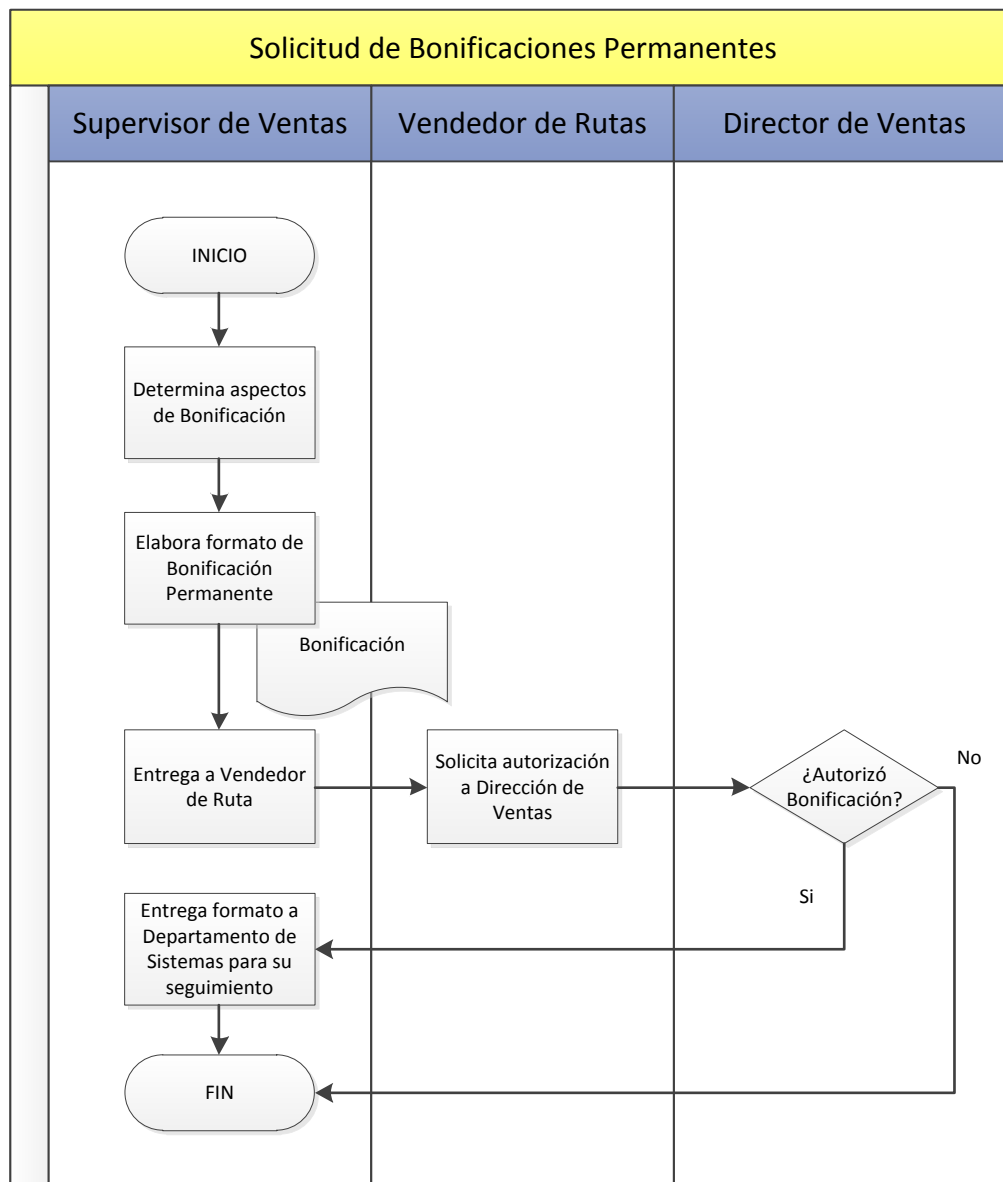


|  | | PROCEDIMIENTO | | |
|---|----------------------|--|------------------------------|-------------------|
| | | PR-AV-VE-003 | | |
| | | “SOLICITUD DE BONIFICACIONES PERMANENTES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | | Versión: 1.0 |
| | | | | Página: 4 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | |
| b) Descripción de actividades | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | |
| 1 | Supervisor de Ventas | Determina de acuerdo a los criterios establecidos por la agencia la cantidad de pesos o porcentaje a bonificar a cada cliente. | Bonificación | |
| 2 | | Elabora el Formato de Bonificación permanente con todos los datos. | | |
| 3 | Vendedor de Ruta | Solicita la autorización de Dirección de Ventas. | | |
| 4 | Supervisor de Ventas | Entrega el Formato de Bonificación permanente al Departamento de Sistemas para su registro. | | |



| | | |
|---------------------------------------|--|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-003 |
| | “SOLICITUD DE BONIFICACIONES PERMANENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|----------------------------|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-003 |
| | “SOLICITUD DE BONIFICACIONES PERMANENTES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 6 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“SOLICITUD DE PRESTAMOS A CLIENTES”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 3 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 4 |
| b) Descripción de Actividades | 5 |
| c) Diagrama de Flujo | 6 |
| d) Anexos | 7 |



| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-004 |
| | “SOLICITUD DE PRESTAMOS A CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| <p>Proporcionar apoyos de créditos o préstamos a clientes de Agencia para expandir su negocio y elevar las ventas de nuestra marca.</p> | | |
| 2. ALCANCE | | |
| <p>Aplica a todos los de “La Corona Del Golfo S.A. De C.V.” que mantienen sus ventas elevadas.</p> | | |
| 3. REFERENCIA | | |
| <p>No Aplica.</p> | | |
| 4. RESPONSABILIDADES | | |
| Del Gerente de Ventas | | |
| <p>Supervisar y autorizar que los movimientos de este procedimiento estén realizados adecuadamente.</p> | | |



| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-004 |
| | “SOLICITUD DE PRESTAMOS A CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>De Supervisores de Ventas Verificar que los formatos involucrados en la presente se realicen como corresponde.</p> <p>Del Asistente de Director de Ventas Brindar el debido apoyo a las actividades referentes a este procedimiento.</p> <p>Del Departamento de Mantenimiento Validar los documentos de solicitud que involucra este documento.</p> <p>Del Departamento de Sistemas Ingresar los datos de los clientes al sistema, para incluir a estos mismos en los procesos de ventas de la Agencia y monitorear y controlar sus movimientos.</p> <p>Del Departamento de Crédito y Cobranza Validar los documentos que por este procedimiento se generen.</p> <p>Del Departamento de Contabilidad Administrar adecuadamente los movimientos de los clientes referentes a este procedimiento.</p> | | |




| | | |
|--|--|--------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-004 |
| | “SOLICITUD DE PRESTAMOS A CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Página: 3 de 7 |
| Depto. responsable: Ventas | | |
| 5. DEFINICIONES Reportes de quejas: Formato que plasma las inconformidades de los clientes para ser canalizados y atendidos adecuadamente. Préstamo: Contribución que Agencia ofrece a los clientes como apoyo para sus negociaciones. Nota de crédito: Se elabora en base a la bonificación de producto del cliente. | | |



| | | |
|--|--|--------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-004 |
| | "SOLICITUD DE PRESTAMOS A CLIENTES" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 4 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Ventas | |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

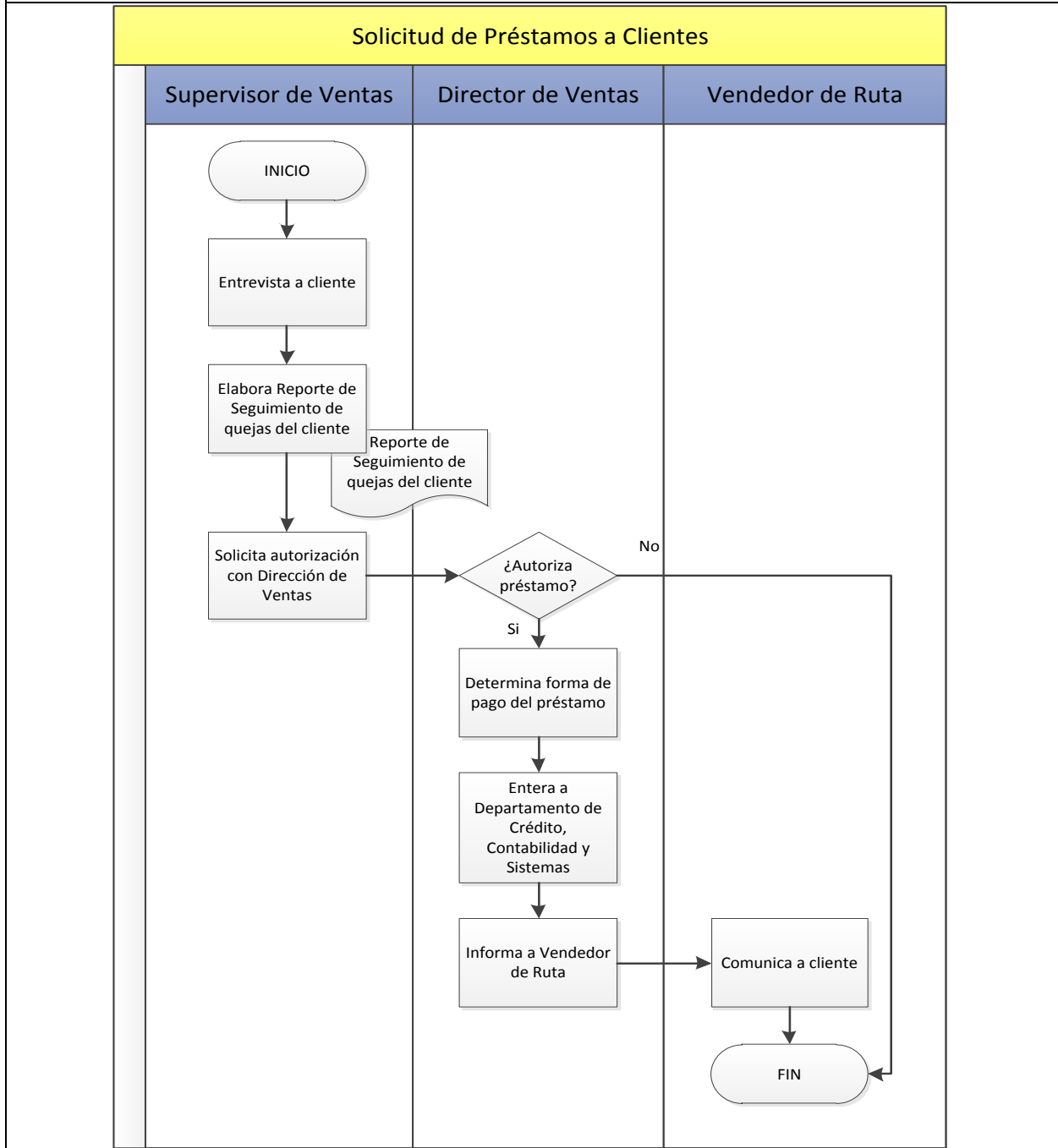


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------|--|---|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-004 | | | |
| | | “SOLICITUD DE PRESTAMOS A CLIENTES” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 5 de 7 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Supervisor de Ventas | Entrevista a cliente para conocer sus necesidades del préstamo y determina de acuerdo a los criterios de la Agencia las cantidades, ya sea en efectivo o en producto. | Reporte De Seguimiento De Quejas Del Cliente | | |
| 2 | | Elabora el “Reporte De Seguimiento De Quejas Del Cliente” con la petición del préstamo ya sea en efectivo o en producto. | | | |
| 3 | | Requisita el reporte con las ventas de los tres meses anteriores del cliente. | | | |
| 4 | | Solicita la autorización del préstamo a Director de Ventas. | | | |
| 5 | | Junto a Dirección de Ventas, determina la forma de pago del préstamo, ya sea en forma de Nota de Crédito o en efectivo. | | | |
| 6 | | Una vez autorizado, se informa a Asistente de Director de Ventas para que a su vez se comunique con los Departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad y Sistemas vía correo electrónico. | | | |
| 7 | | Informara al Vendedor de Ruta el día en que se dejara el préstamo, siempre y cuando sea el mismo en producto. | | | |



| | | |
|---------------------------------------|--|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-004 |
| | "SOLICITUD DE PRESTAMOS A CLIENTES" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|----------------------------|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-004 |
| | “SOLICITUD DE PRESTAMOS A CLIENTES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 7 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“SOLICITUD DE CRÉDITO, SUSPENSIÓN Y AUMENTO DE LÍMITES”

Datos de Control


| | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 6 |
| d) Anexos | 7 |



| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-005 |
| | “SOLICITUD DE CRÉDITO, SUSPENSIÓN Y AUMENTO DE LÍMITES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Controlar las modificaciones de los límites de crédito para los clientes en la Agencia.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a todos los clientes locales de “La Corona Del Golfo S.A. de C.V.”</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Director de Ventas</p> <p>Supervisar y autorizar que los movimientos de Bonificación estén realizados adecuadamente.</p> <p>De Supervisores de Ventas</p> <p>Verificar que los formatos involucrados en este procedimiento sean llenados adecuadamente.</p> | | |




| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-005 |
| | “SOLICITUD DE CRÉDITO, SUSPENSIÓN Y AUMENTO DE LÍMITES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| | | |
| <p>Del Departamento de Crédito y Cobranza</p> <p>Validar los documentos de solicitud que involucra este documento.</p> <p>Del Departamento de Sistemas</p> <p>Ingresar los datos de los clientes al sistema, para incluir a estos mismos en los procesos de ventas de la Agencia y monitorear y controlar sus movimientos.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Crédito Permanente: Apoyo que se entrega semanalmente al cliente en producto.</p> <p>Solicitud De Crédito: Formato que contiene los datos del clientes y del aval para la extensión de un crédito.</p> <p>FORTIA: Sistema computarizado con el que trabaja toda la organización.</p> <p>Interface: Paso en la computadora que carga las Altas, Modificaciones o Bajas de clientes de un sistema a otro. En el presente caso, de de FORTIA a AMESOL.</p> <p>AMESOL: Sistema computarizado con el que trabajan las HandHelds.</p> <p>HANDHELDS: Herramienta computarizada con la que trabajan los vendedores.</p> | | |



| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-005 |
| | “SOLICITUD DE CRÉDITO, SUSPENSIÓN Y AUMENTO DE LÍMITES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |



|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-005 |
|---|----------------------|---|---|
| | | “SOLICITUD DE CRÉDITO, SUSPENSIÓN Y AUMENTO DE LÍMITES” | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 4 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Supervisor de Ventas | Determina en base a los criterios establecidos de la agencia a que clientes se les otorgará crédito permanente de productos. | |
| 2 | | Procede a pedir la solicitud de crédito al Jefe de Crédito y Cobranza, para hacerla llegar al cliente. | |
| 3 | | Coteja con el Jefe de Crédito y Cobranza el correcto llenado y que cumpla con todos los documentos que son: permiso o patente, pago del predial del solicitante y del aval, comprobante de domicilio, de ingresos, identificación oficial del solicitante y del aval. | |
| 4 | | Una vez requisitada y llenada por el cliente procede a solicitar la autorización de Dirección de Ventas. | |
| 5 | | Entrega a Departamento de Sistemas para que lo cargue en el sistema FORTIA. | |
| 6 | | Corre la interface para registrar el movimiento a AMESOL y así quede en la handheld. | |
| 7 | | Para los aumentos de los límites de créditos, llena el formato y solicita la autorización de Dirección de Ventas. | |
| 8 | | Emplea los puntos 5 y 6 de este mismo procedimiento. | |

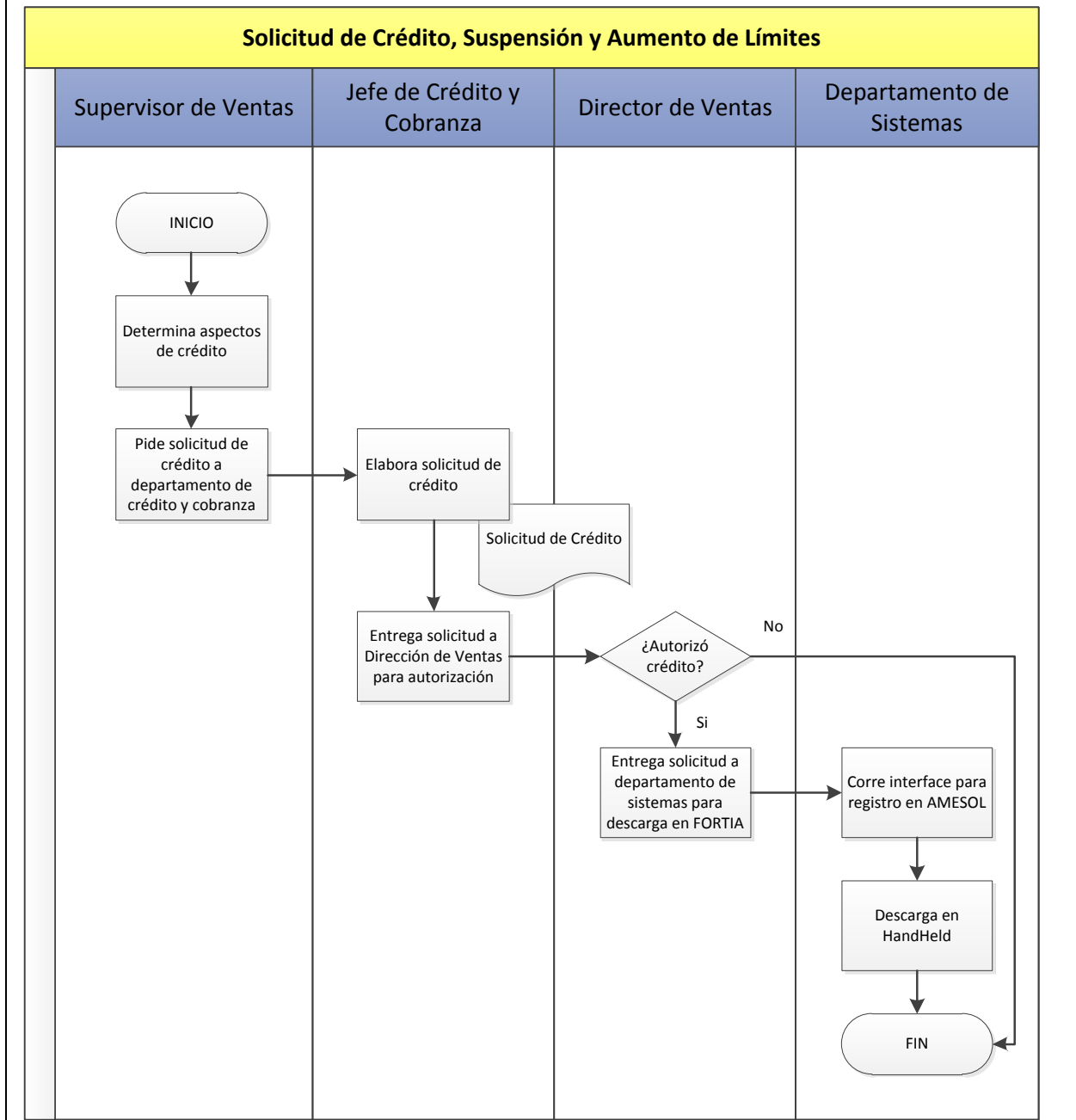


| | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-005 |
|---------------------------------------|--|---|------------------------------|
| | “SOLICITUD DE CRÉDITO, SUSPENSIÓN Y AUMENTO DE LÍMITES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 5 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 9 | Supervisor de Ventas | <p>Para la suspensión de créditos, se determina conforme a los atrasos y los criterios de la agencia.</p> <p>Emplea los puntos 5 y 6 de este mismo procedimiento.</p> | |




| | | |
|---------------------------------------|--|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-005 |
| | “SOLICITUD DE CRÉDITO, SUSPENSIÓN Y AUMENTO DE LÍMITES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|----------------------------|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-005 |
| | “SOLICITUD DE CRÉDITO, SUSPENSIÓN Y AUMENTO DE LÍMITES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 7 de 7 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“PRÉSTAMOS DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ENFRIAMIENTO PARA NEGOCIOS”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 5 |
| c) Diagrama de Flujo | 8 |
| d) Anexos | 9 |



| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-006 |
| | “PRÉSTAMOS DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ENFRIAMIENTO PARA NEGOCIOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Proporcionar a clientes de Agencia mobiliario y equipo de enfriamiento para sus negocios y administrar la entrega de estos mismos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a los clientes de “La Corona Del Golfo S.A. De C.V.” que mantienen elevadas las ventas de los productos.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente de Ventas Supervisar y autorizar que los movimientos de Bonificación estén realizados adecuadamente.</p> <p>De Supervisores de Ventas Verificar que los formatos de la presente sean llenados adecuadamente.</p> | | |




| | | |
|--|---|--------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-006 |
| | “PRÉSTAMOS DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ENFRIAMIENTO PARA NEGOCIOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Ventas | |
| <p>Del Departamento de Mantenimiento</p> <p>Validar los documentos de solicitud que involucra este documento.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Mobiliario: Equipo de mesas y sillas proporcionado a los clientes por Agencia.</p> <p>Equipos De Enfriamiento: Enfriadores.</p> <p>Reportes De Quejas: Formato que plasma las inconformidades de los clientes para ser canalizados y atendidos adecuadamente.</p> | | |




| | | |
|--|---|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-006 |
| | “PRÉSTAMOS DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ENFRIAMIENTO PARA NEGOCIOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> <p>El presente procedimiento forma parte de la continuidad generada a los Reportes de Quejas elaborados por los clientes en las visitas realizadas por Vendedores de Ruta y Supervisores de Venta a sus negocios o por el mismo cliente a las instalaciones de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”, seguimiento que forma parte de la Gestión de la Calidad en el Servicio proporcionado por la Agencia.</p> <p>El uso de los Vales de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo como parte final del procedimiento varía según sea el caso a tratar.</p> <p>Entre las variantes se encuentra el proceso de autorización del Formato, que se llena como se indica:</p> <p>Para la entrega del apoyo, realiza Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo que permita retirar las cantidades estipuladas en el contrato de la Bodega destinada para esta actividad, firmado en la parte inferior del Documento de Salida como se indica:</p> <p>Autorizó - Jefe de Cadena de Suministro Entregó - Vacío Recibido - Supervisor de Mobiliario y Equipo</p> | | |




| | | |
|--|---|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-006 |
| | “PRESTAMOS DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ENFRIAMIENTO PARA NEGOCIOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 4 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Para el uso del documento como un Vale de Entrada, las firmas se colocan según lo descrito a continuación:</p> <p>Autorizó - Vacío</p> <p>Entregó - Supervisor de Mobiliario y Equipo</p> <p>Recibió - Almacenista de Bodega de Mobiliario y Equipo</p> | | |




|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-006 |
|---|---|---|---|
| | “PRESTAMOS DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ENFRIAMIENTO PARA NEGOCIOS” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 5 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Supervisor de Ventas | Revisan diariamente la totalidad de los Reportes de Quejas y el encargado de Mobiliario y Equipo selecciona las correspondientes a este segmento. | Reportes de Quejas |
| 2 | Supervisor de Mobiliario y Equipo | Realiza una inspección del negocio en cuestión y verifica que la información contenida en el Formato sea la correcta. | |
| 3 | | Evalúa las condiciones del Negocio o del Mobiliario y Equipo que se describen en el Reporte de Quejas y corrobora su estado para la generación del apoyo. | |
| 4 | | Firma hoja de queja y anota en el apartado de Verificación las contribuciones que, por la situación evaluada, se le podrán otorgar al cliente. | |
| 5 | Supervisor de Mobiliario y Equipo | Realiza Formato de Verificación Física de Mobiliario y Equipo, agregando entre su contenido la cantidad de equipo que le será otorgado, establecido bajo su criterio, | Formato de Verificación Física de Mobiliario y Equipo |
| 6 | | La información contenida en el Formato se presenta a Jefe de Cadena de Suministro, quien revisa lo estipulado en él y adecua la información convenida. | |



|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|---|--|---|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-006 | | | |
| | | “PRESTAMOS DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ENFRIAMIENTO PARA NEGOCIOS” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 6 de 9 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 7 | Supervisor de Mobiliario y Equipo | Justifica y presenta a Director de Ventas de la Agencia la Solicitud para otorgar su acreditación mediante la firma del documento, comprobando con esto que se encuentra de acuerdo con la solución a las quejas existentes. | | | |
| 8 | | Una vez autorizado, solicita Copia de Identificación Personal (IFE) y comprobante de domicilio local. | | | |
| 9 | | Junto con Jefe de Cadena de Suministro elaboran Contrato de Comodato en donde se incluyen los datos del cliente y los beneficios que obtendrá. | Contrato de Comodato | | |
| 10 | | Para la entrega o recepción del mobiliario y equipo, elabora el Formato Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo, empleándolo de la siguiente manera, según sea el caso: | Vales de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo | | |
| | | I. Cambio de Mobiliario y Equipo | | | |
| 11 | Se realizan dos Vales de Salida y Entrada de Mobiliario Y Equipo. El primero concierne a la salida del apoyo de la Agencia para su entrega a los clientes; y el segundo corresponde a la entrada del Mobiliario y Equipo que los clientes intercambiaron por aquel que se les otorgo. | | | | |



|  | | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-006 |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|-------------------|
| | | “PRESTAMOS DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ENFRIAMIENTO PARA NEGOCIOS” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | | Versión: 1.0 |
| | | | | Página: 7 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | |
| b) Descripción de actividades | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | |
| 12 | Supervisor de Mobiliario y Equipo | <p>II. Entrega de Mobiliario y Equipo a Clientes Nuevos</p> <p>Para los clientes que aun no cuentan con el apoyo de préstamos de Mobiliario y Equipo para sus negocios se elabora, únicamente, un Vale de Salida y Entrada de Mobiliario Y Equipo referente a la salida de los artículos que se entregarán.</p> | | |
| 13 | | <p>III. Retiro de Mobiliario y Equipo a Clientes con Cese Laboral en sus Negocios</p> <p>Cuando el cliente finaliza las actividades en su negocio y contaba con apoyo de Mobiliario y Equipo de la por parte de la Agencia es necesario su retiro inmediato, para lo cual se elabora un solo Vale de Salida y Entrada de Mobiliario Y Equipo relativo al ingreso a las Instalaciones del préstamo que le fue otorgado.</p> | | |

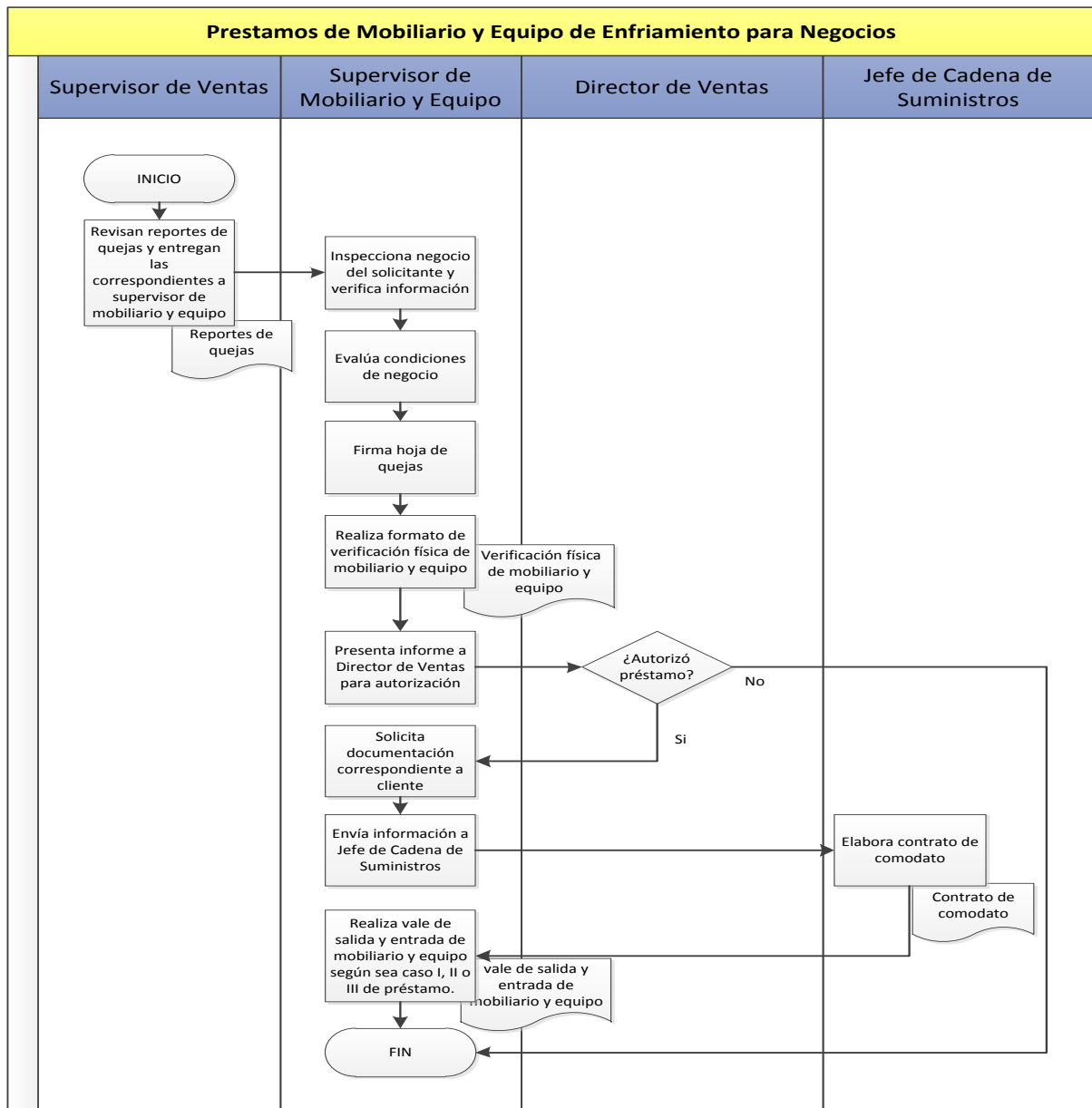


| | | |
|--|---|---------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-006 |
| | “PRÉSTAMOS DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ENFRIAMIENTO PARA NEGOCIOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 8 de 9 |


Unidad administrativa: Área de Ventas

Depto. responsable: Ventas

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|----------------------------|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-006 |
| | “PRÉSTAMOS DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ENFRIAMIENTO PARA NEGOCIOS” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 9 de 9 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ENFRIADORES”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |



| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-007 |
| | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ENFRIADORES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Favorecer con mantenimiento para sus equipos a los clientes de la Agencia que ya cuentan con un enfriador proporcionado por la misma, y controlar dichos movimientos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a los clientes de “La Corona Del Golfo S.A. De C.V.” que cuentan con un enfriador dañado, proporcionado por la Agencia.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente de Ventas</p> <p>Supervisar y autorizar que los movimientos de Bonificación estén realizados adecuadamente.</p> | | |




| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-007 |
| | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ENFRIADORES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>De Supervisores de Ventas</p> <p>Verificar que los formatos involucrados en este procedimiento sean llenados adecuadamente.</p> <p>Del Departamento de Mantenimiento</p> <p>Validar los documentos de solicitud que involucra este documento y llevar a cabo las demandas que en esos formatos existan.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Reportes De Quejas: Formato que plasma las inconformidades de los clientes para ser canalizados y atendidos adecuadamente.</p> <p>Rotulación: Apoyo de pintura proporcionado por la Agencia para sus clientes.</p> | | |




| | | |
|--|--|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-007 |
| | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ENFRIADORES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

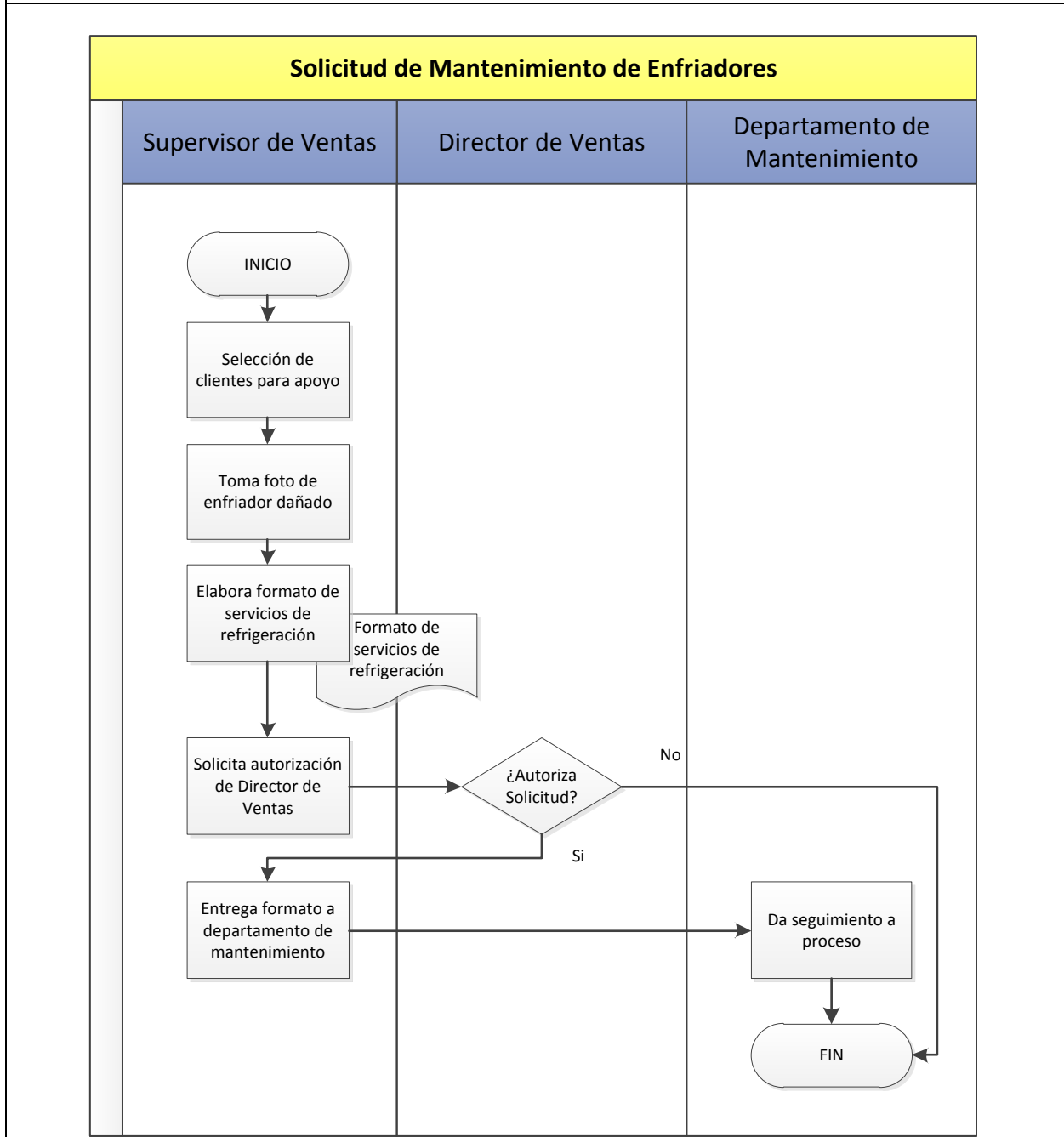


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------|--|---------------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-007 | | | |
| | | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ENFRIADORES” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 6 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Supervisor de Ventas | Determina bajo criterio establecido por Agencia a que cliente se le dará el apoyo de Mantenimiento de Enfriadores. | Formato de Servicios de Refrigeración | | |
| 2 | | Toma una foto del Enfriador dañado. | | | |
| 3 | | Elaborara Formato de Servicios de Refrigeración. | | | |
| 4 | | Requisita el Formato con las ventas de los últimos tres meses del cliente. | | | |
| 5 | | Solicita la autorización de Director de Ventas. | | | |
| 6 | | Entrega Formato autorizado al Departamento de Mantenimiento. | | | |




| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-007 |
| | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ENFRIADORES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|----------------------------|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-007 |
| | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ENFRIADORES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 6 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“SOLICITUD DE ANUNCIOS LUMINOSOS”


| Datos de Control | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |



| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-008 |
| | “SOLICITUD DE ANUNCIOS LUMINOSOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Administrar y controlar el manejo y entrega de Anuncios Luminosos a clientes de la Agencia que así lo soliciten, promoviendo la marca en cada uno de estos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a los clientes de “La Corona Del Golfo S.A. De C.V.” que cuentan con un negocio y generan mayor venta en la zona.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente de Ventas Supervisar y autorizar que los movimientos de Bonificación estén realizados adecuadamente.</p> <p>De Supervisores de Ventas Verificar que las actividades de este procedimiento se realicen adecuadamente.</p> | | |



| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-008 |
| | “SOLICITUD DE ANUNCIOS LUMINOSOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>Del Departamento de Mantenimiento</p> <p>Validar los documentos de solicitud que involucra este documento.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Reportes De Quejas: Formato que plasma las inconformidades de los clientes para ser canalizados y atendidos adecuadamente.</p> <p>Anuncio Luminoso: Apoyo proporcionado por Agencia a Clientes de esta de mayor venta en la zona.</p> | | |




| | | |
|--|--|--------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-008 |
| | "SOLICITUD DE ANUNCIOS LUMINOSOS" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Ventas | |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

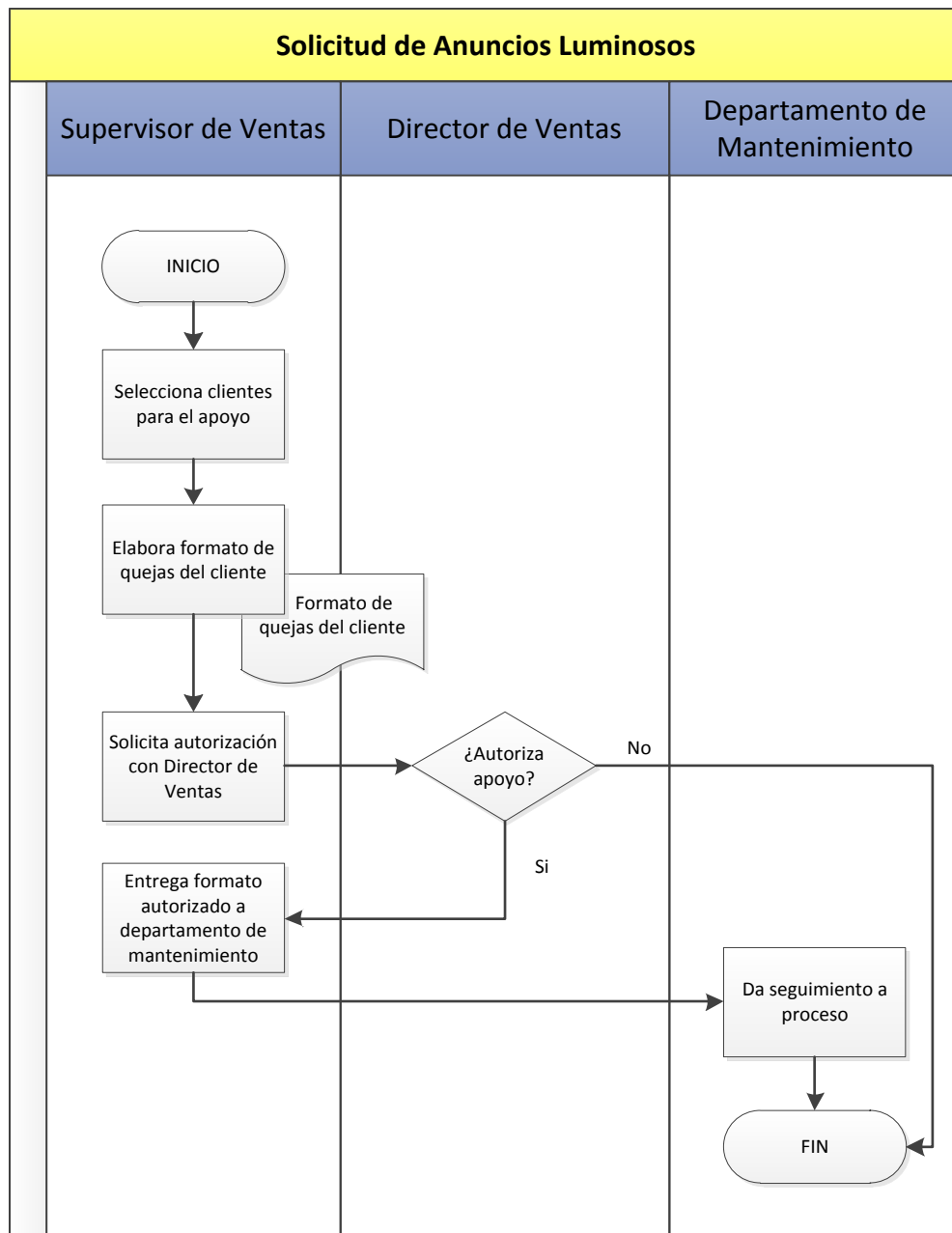


| | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-008 |
|---------------------------------------|--|---|--------------------------------------|
| | “SOLICITUD DE ANUNCIOS LUMINOSOS” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 4 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Supervisor de Ventas | Determina en base a criterios establecidos en la agencia a que cliente se le otorgara un anuncio luminoso. | Formato De Quejas Del Cliente |
| 2 | | Elaborara Formato De Quejas Del Cliente. | |
| 3 | | Solicita formato con las ventas de los últimos tres meses del cliente, en caso de que se trate de un cliente nuevo se determinara por conveniencia de imagen. | |
| 4 | | Entrega formato para su autorización con Director de Ventas. | |
| 5 | | Entregara formato autorizado al departamento de mantenimiento. | |



| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-008 |
| | "SOLICITUD DE ANUNCIOS LUMINOSOS" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|----------------------------|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-008 |
| | "SOLICITUD DE ANUNCIOS LUMINOSOS" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ANUNCIOS LUMINOSOS”

Datos de Control


| | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |




| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-009 |
| | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ANUNCIOS LUMINOSOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Administrar los apoyos para el mantenimiento de Anuncios Luminosos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a los clientes de “La Corona Del Golfo S.A. De C.V.” que cuentan con Anuncios Luminosos dañados, proporcionados por la empresa.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente de Ventas Supervisar y autorizar que los movimientos de Bonificación estén realizados adecuadamente.</p> <p>De Supervisores de Ventas Verificar que los formatos involucrados en este procedimiento sean llenados adecuadamente.</p> | | |




| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-009 |
| | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ANUNCIOS LUMINOSOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>Del Departamento de Mantenimiento</p> <p>Validar los documentos de solicitud que involucra este documento y llevar a cabo las demandas que en esos formatos existan.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Reportes De Quejas: Formato que plasma las inconformidades de los clientes para ser canalizados y atendidos adecuadamente.</p> <p>Anuncio Luminoso: Apoyo proporcionado por Agencia a Clientes de esta de mayor venta en la zona.</p> | | |



| | | |
|--|---|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-009 |
| | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ANUNCIOS LUMINOSOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

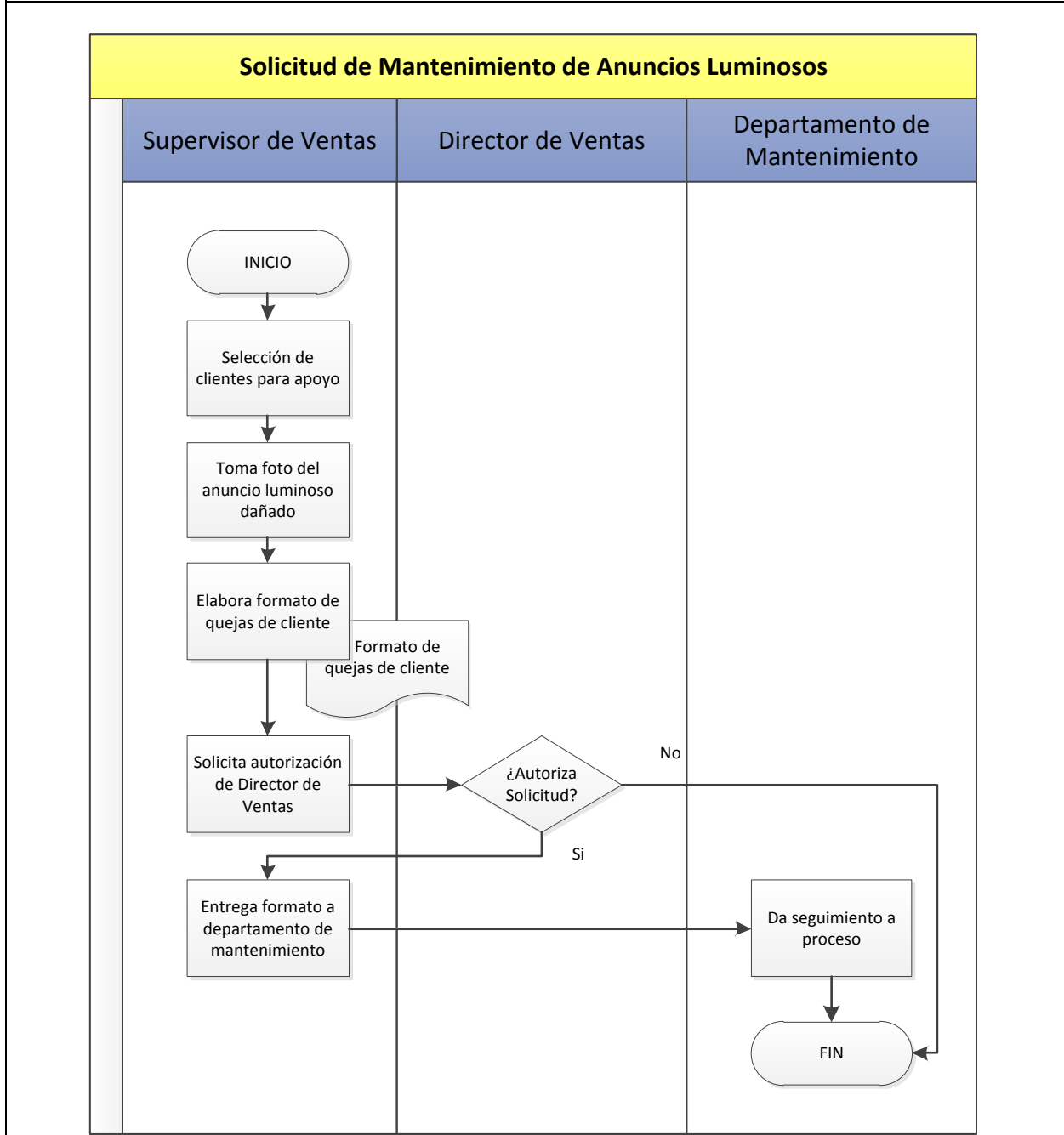


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------|--|-------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-009 | | | |
| | | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ANUNCIOS LUMINOSOS” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 6 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Supervisor de Ventas | Determina bajo criterio establecido por Agencia a que cliente se le dará el apoyo de Mantenimiento a su Anuncio Luminoso dañado. | Formato de Quejas del cliente | | |
| 2 | | Toma una foto del Anuncio Luminoso. | | | |
| 3 | | Elaborara Formato de Quejas del cliente. | | | |
| 4 | | Requisita el Formato con las ventas de los últimos tres meses del cliente. | | | |
| 5 | | Solicita la autorización de Director de Ventas. | | | |
| 6 | | Entrega Formato autorizado al Departamento de Mantenimiento. | | | |



| | | |
|---------------------------------------|---|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-009 |
| | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ANUNCIOS LUMINOSOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|----------------------------|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-009 |
| | “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ANUNCIOS LUMINOSOS” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "SOLICITUD DE ROTULACIÓN"


| Datos de Control | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |




| | | |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-010 |
| | “SOLICITUD DE ROTULACIÓN” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Apoyar a clientes de la Agencia con la Rotulación de sus negocios, administrando todos estos beneficios.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a todos los clientes de la “La Corona Del Golfo S.A. De C.V.” que cuentan con un negocio.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente de Ventas Supervisar y autorizar que los movimientos del presente documento estén realizados adecuadamente.</p> <p>De Supervisores de Ventas Verificar que los formatos en el procedimiento sean llenados como corresponde.</p> | | |




| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-010 |
| | “SOLICITUD DE ROTULACIÓN” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Página: 2 de 6 |
| Depto. responsable: Ventas | | |
| <p>Del Departamento de Mantenimiento</p> <p>Validar los documentos de solicitud que involucra este documento.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Reportes De Quejas: Formato que plasma las inconformidades de los clientes para ser canalizados y atendidos adecuadamente.</p> <p>Rotulación: Apoyo por parte de la agencia para sus clientes.</p> <p>.</p> | | |




| | | |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-010 |
| | “SOLICITUD DE ROTULACIÓN” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

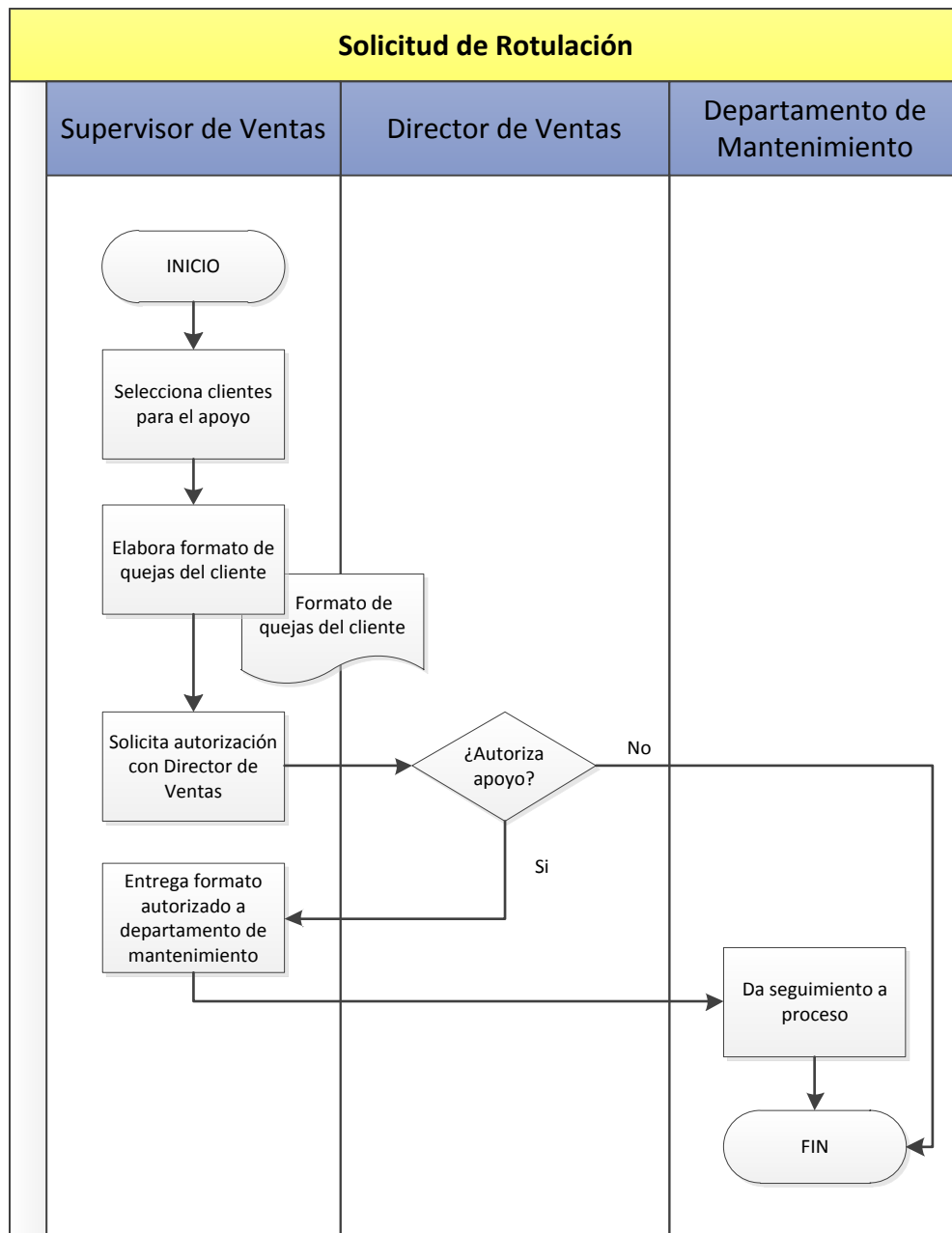


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------|---|-------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-010 | | | |
| | | “SOLICITUD DE ROTULACIÓN” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 6 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Supervisor de Ventas | Determina de acuerdo a los criterios establecidos por la agencia a que cliente se favorecerá con pintura para su negocio. | Formato De Quejas Del Cliente | | |
| 2 | | Toma una foto del negocio. | | | |
| 3 | | Elaborara el Formato De Quejas Del Cliente. | | | |
| 4 | | Requisita el formato con las ventas de los últimos tres meses del cliente. | | | |
| 5 | | Solicita la autorización de Dirección de Ventas. | | | |
| 6 | | Entregara el formato autorizado al departamento de mantenimiento. | | | |



| | | |
|---|----------------------------------|----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-010 |
| | “SOLICITUD DE ROTULACIÓN” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-010 |
| | "SOLICITUD DE ROTULACIÓN" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "SOLICITUD DE PINTURA"


| Datos de Control | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |




| | | |
|--|-------------------------------|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-011 |
| | “SOLICITUD DE PINTURA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Apoyar a clientes de Agencia con pintura para su negocio y controlar estos movimientos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a todos los clientes de “La Corona Del Golfo S.A. De C.V.” que cuentan con un negocio y mantienen ventas altas de los productos.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente de Ventas Supervisar y autorizar que los movimientos de este procedimiento estén realizados adecuadamente.</p> <p>De Supervisores de Ventas Confirmar que los procedimientos sean llenados como corresponde.</p> | | |




| | | |
|---|-------------------------------|-----------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-011 |
| | "SOLICITUD DE PINTURA" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>Del Departamento de Mantenimiento</p> <p>Validar los documentos de solicitud que involucra este documento.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Reportes De Quejas: Formato que plasma las inconformidades de los clientes para ser canalizados y atendidos adecuadamente.</p> <p>Pintura: Apoyo por parte de la agencia para sus clientes.</p> | | |



| | | |
|--|-------------------------------|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-011 |
| | “SOLICITUD DE PINTURA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

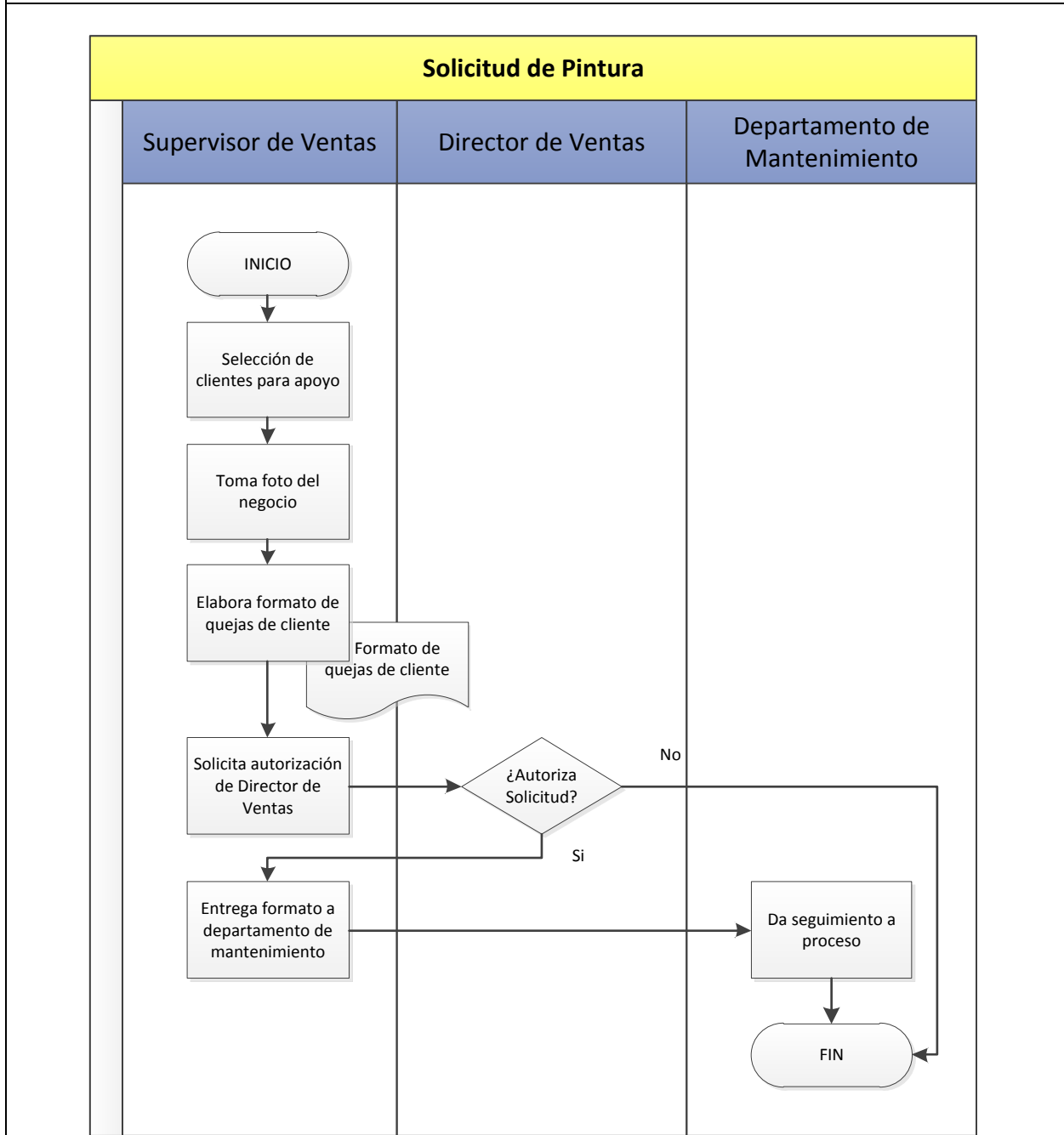


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------|--|--------------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-011 | | | |
| | | "SOLICITUD DE PINTURA" | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 6 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Supervisor de Ventas | Determina de acuerdo a los criterios establecidos por la agencia a que cliente se beneficiara con pintura para su negocio. | Formato De Quejas Del Cliente | | |
| 2 | | Toma una foto del negocio. | | | |
| 3 | | Elabora el Formato De Quejas Del Cliente. | | | |
| 4 | | Requisita el formato con las ventas de los últimos tres meses del cliente. | | | |
| 5 | | Solicitará la autorización de Dirección de Ventas. | | | |
| 6 | | Entrega el formato autorizado al departamento de mantenimiento. | | | |



| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-011 |
| | “SOLICITUD DE PINTURA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-011 |
| | "SOLICITUD DE PINTURA" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "LIQUIDACIÓN DE VENTAS"


| Datos de Control | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|-----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 9 |
| d) Anexos | 10 |




| | | |
|--|--------------------------------|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-012 |
| | “LIQUIDACIÓN DE VENTAS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Establecer las acciones a seguir para efectuar la liquidación de ventas que realiza diariamente el departamento de contabilidad.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica al procedimiento de liquidación desde que los vendedores entregan la liquidación de la venta hasta la entrega de póliza al departamento de contabilidad.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente de Ventas Coordinar y verificar que las actividades mencionadas en el presente documento se lleven a cabo satisfactoriamente.</p> <p>Del Contador General Revisar y aprobar dicha póliza, verificar que los documentos que amparan este registro sean correctos, así como las cuentas contables involucradas en la misma.</p> | | |




| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-012 |
| | “LIQUIDACIÓN DE VENTAS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |
| <p>De la Cajera</p> <p>Ingresar correctamente todos los movimientos de efectivo y documentación de la operación de ventas, reuniendo todos los elementos necesarios para la elaboración de la póliza contable.</p> <p>Del Liquidador</p> <p>Elaborar la póliza de ingreso, así como registrar las notas de venta que soportan la liquidación diaria de productos.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Póliza: Documento en el cual se justifican los movimientos contables realizados en el día, entendiéndose por póliza de ingresos aquella en la que se incluyen los movimientos de entrada monetaria en la empresa.</p> <p>Cuadrar: Es buscar el correcto balance entre las cuentas involucradas en un movimiento contable, con el o los documentos que los sustentan o el efectivo que vale dicha operación.</p> <p>Pagaré: Documento legal que ampara la venta a crédito y/o préstamo a clientes.</p> <p>Liquidación: documento donde se registran las cargas, recargas, bonificaciones y ventas de contado y crédito de los camiones a cargo de los vendedores.</p> | | |




| | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-012 |
| | “LIQUIDACIÓN DE VENTAS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Ventas | |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-012 |
|---|------------------|---|--|
| | | “LIQUIDACIÓN DE VENTAS” | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 4 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Cajera | Recibe la Liquidación Diaria De Productos acompañada del efectivo, cheques, pagares, notas de ventas y recibos de caja de la venta diaria de cada vendedor. Estos tres últimos son entregados por el vendedor en original y copia, anexo a la anterior recibe formato de bonificaciones entregadas al cliente. | Liquidación Diaria De Productos/ Cheques/ Pagarés/ Notas de Ventas/ Recibos de Caja |
| 2 | | Realiza la separación del original y copia de todos los documentos (pagares, liquidación diaria de productos y recibos de caja). Los originales son entregados al liquidador que captura las notas en ventas diarias. Este verifica que el total de las notas de ventas cuadre contra la liquidación además de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> – Vendedor – Numero de zona – Folio – Código del cliente – Cartones vendidos – Descripción del producto vendido – Precio unitario – Importe observaciones | |
| 3 | Vendedor de Ruta | Recibido el Formato De Liquidación Diaria De Productos firmadas y selladas por la cajera, procede a recibir, verificar y contar el efectivo y documentos entregados por el vendedor. | |




|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|-------------|---|--|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-012 | | | |
| | | “LIQUIDACIÓN DE VENTAS” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 5 de 10 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 4 | Cajera | Cuenta todo el efectivo y le suma el total de cheques, recibos de caja y pagares. El importe total lo compara contra la Liquidación Diaria De Productos. Si el importe de la liquidación diaria cuadra contra el importe de la suma anterior, se da por ingreso todo el efectivo, si no, regresa al vendedor la liquidación diaria de producto para que sea verificada. | Liquidación Diaria De Productos | | |
| 5 | | Durante los diferentes lapsos de liquidación acomoda el efectivo recibido para facilitar su arqueo final, de acuerdo a los siguientes conceptos: | | | |
| 6 | | Acomoda las monedas por denominación en pilas de 10 monedas, para posteriormente incluirlas en las bolsas, anexando la tabulación correspondiente que ampara la cantidad de monedas incluidas en la bolsa. | | | |
| 7 | | Al terminar de efectuar la liquidación a los vendedores, sella de pagado y firma el formato de liquidación diaria de productos. | | | |
| 8 | | Recibe, también, abonos de ventas de créditos de días anteriores y otros ingresos, de los cuales entrega como comprobante un recibo de caja. | | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-012 |
|---|-------------|--|------------------------------|
| | | “LIQUIDACIÓN DE VENTAS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 6 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 9 | Cajera | Al terminar de realizar la liquidación, efectúa el arqueo correspondiente contabilizando todas las liquidaciones efectuadas, generando la documentación correspondiente para el control de la caja y lo registra en el formato Reporte De Depósitos. | Reporte De Depósitos. |
| 10 | | En el transcurso de la recepción, prepara los paquetes de efectivo, conforme se van recibiendo en el transcurso del día, acomoda las fichas de depósitos por los paquetes que vayan armándose de las ventas de contado y cobranzas realizadas. Se genera una ficha de depósito por cada concepto de depósito que se realiza, como se indica a continuación: <ul style="list-style-type: none"> – Ficha de depósito por total de efectivo ventas de contado – Ficha de depósito de cheques por cada institución bancaria – Ficha de depósito de otros ingresos | Ficha de Deposito |
| 11 | | Las fichas de depósito así como el total de efectivo y documentos correspondientes al depósito son anexados en las bolsas, las cuales son selladas con un plomo y su respectivo comprobante de servicios de traslado y proceso de valores el cual es proporcionado por compañía de traslado de valores. | |



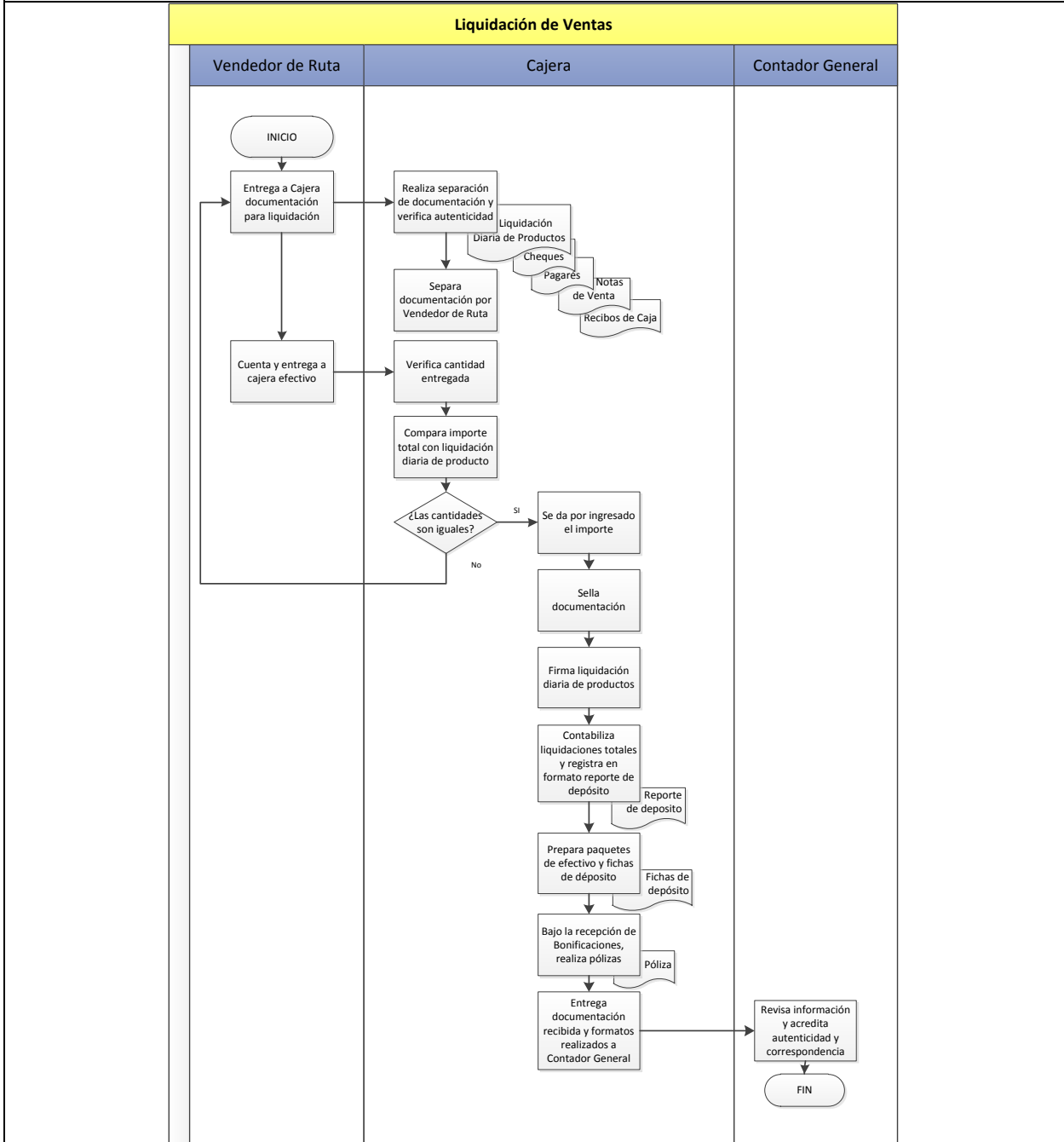
|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|-------------|---|------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-012 | | | |
| | | "LIQUIDACIÓN DE VENTAS" | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 7 de 10 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 12 | Cajera | Una vez que a cuadrado Liquidación Diaria De Productos y efectivo y/o documentos, la cajera entrega a la persona que captura las liquidaciones en sus notas de venta, recibos de caja, pagares y formatos de depósito bancarios, con esta información procede a elaborar la póliza de ingreso. Anexo a lo anterior también es recibido de la cajera las bonificaciones, con las cuales procede a elaborar la póliza de ingreso de las mismas. | Póliza | | |
| 13 | | Se elabora el reporte depósitos de los realizados en el día y se le entrega al liquidador para comparar los movimientos del día del total depositado (efectivo y cheques). | | | |
| 14 | | Determinado el punto anterior, toda la documentación se anexa a la póliza de ingreso la cual es entregada al departamento de contabilidad. | | | |
| 15 | | En el formato de póliza de ingreso, se captura la información de los documentos: depósitos bancarios, códigos y nombres de los recibos de caja, pagares y cualquier otro movimiento que requiera de su registro, y en el formato de póliza de diario las bonificaciones por factura y las promociones para formato de ventas, se registra el costo del cartonaje entregado al cliente por dichos conceptos. | | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|-------------|---|------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-VE-012 | | | |
| | | “LIQUIDACIÓN DE VENTAS” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 8 de 10 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 16 | Cajera | Entrega diariamente al contador general la póliza de ingresos y la póliza de diario acompañada de todos sus documentos soporte. | Póliza | | |
| 17 | | La póliza es revisada por el Contador General de que todos los documentos estén correctamente sellados, sean correspondientes y que las cuentas contables sean aplicadas adecuadamente. | | | |
| 18 | | Se envía la póliza de ingreso con todos los soportes al Jefe de Crédito y Cobranza para que los revise y firme de de visto bueno y los regresa al Contador General. | | | |
| 19 | | En caso de alguna discrepancia entre recibos y cuentas contables, lo informa al Contador General para su corrección. | | | |
| 20 | | La póliza es archivada por orden de fecha y número, haciendo grupos de pólizas en forma mensual. | | | |

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-VE-012 |
| | “LIQUIDACIÓN DE VENTAS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-VE-012 |
| | "LIQUIDACIÓN DE VENTAS" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 10 de 10 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Ventas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE PACHANGA



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS PARA EVENTOS ESPECIALES”

Datos de Control

| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 8 |
| d) Anexos | 9 |




| | | |
|--|---|---------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-001 |
| | “RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Proporcionar el servicio adecuado para la satisfacción de los clientes, efectuado la manipulación de los pedidos para Eventos Especiales con cordialidad e interés.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a todas las personas, clientes o no de la Agencia, que son visitados por la Unidad de “Pachanga S.A. de C.V.” o que acuden a las oficinas de “La Corona del Golfo S.A. de C.V” y solicitan información o el servicio para sus Eventos Especiales.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Jefe de Pachanga</p> <p>Monitorear y coordinar que las actividades mencionadas en el presente procedimiento se realicen adecuadamente.</p> | | |



| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-001 |
| | “RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 2 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |
| <p>De la Asistente de Eventos Especiales</p> <p>Recibir, asignar y dar seguimiento a los pedidos generados al Departamento de Pachanga, así como atender las solicitudes del cliente, además de llevar a cabo la negociación de la venta y el préstamo de equipo como apoyo.</p> <p>De Chofer y Ayudante de Eventos Especiales</p> <p>Entregar los pedidos tal como lo establece el siguiente documento.</p> <p>Del Almacenista de Eventos Especiales</p> <p>Administrar y Controlar el flujo de entradas y salidas de Mobiliario y Equipo del Almacén del Departamento de Pachanga.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>No Aplica</p> | | |



| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-001 |
| | “RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |

6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO


a) Políticas y Lineamientos

Al acudir el cliente a la Agencia, son atendidos dentro de las oficinas en el área de Recepción, en donde se localizará la encargada de atender a los visitantes que deseen información o estén interesados en la solicitud de productos para sus eventos, siendo ésta la Asistente de Eventos Especiales que, sin excepción, saludará al cliente y cuestionará con cordialidad el motivo de su visita.


El préstamo del mobiliario y equipo de cortesía está sujeto al cartonaje que el cliente compre, como se indica en la tabla:

| CARTONAJE | CORTESÍA | | | |
|-----------|----------|--------|---------|-------|
| | MESAS | SILLAS | NEVERAS | STAND |
| 10 | - | - | 1 | 1 |
| 15 | 5 | 20 | 1 | 1 |
| 20 | 6 | 24 | 1 | 1 |
| 25 | 9 | 32 | 1 | 1 |
| 30 | 10 | 40 | 1 | 1 |
| 35 | 11 | 44 | 1 | 1 |
| 40 | 13 | 52 | 1 | 1 |
| 45 | 15 | 60 | 1 | 1 |
| 50 | 20 | 80 | 2 | 1 |
| 60 | 25 | 100 | 2 | 1 |
| 70 | 27 | 108 | 2 | 1 |
| 80 | 30 | 120 | 2 | 1 |
| 90 | 35 | 140 | 2 | 2 |
| 100 | 40 | 160 | 3 | 2 |
| 120 | 45 | 180 | 3 | 2 |




|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-001 |
|---|-------------------------|--|---|
| | | "RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS PARA EVENTOS ESPECIALES" | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 4 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| | | VISITAS A CLIENTES | |
| 1 | Jefe de Pachanga | Verifica la existencia de producto en los almacenes de "La Corona del Golfo S.A. de C.V" y supervisa los pedidos pendientes de surtir. | |
| 2 | | Define su ruta diaria con respecto a los clientes frecuentes o fijos y se dispone a visitar a cada uno de ellos (dueños de salones o banquetearías), así como también a clientes extra que soliciten una visita para formar el acuerdo del servicio. | |
| 3 | | Informa a los clientes las variantes que existen en precio y presentación, si las hubiera; promociona los nuevos productos o características de los productos que no consume y le informa de las modalidades en el manejo de préstamo de mobiliario dependiente de la cantidad de producto que solicite. Mientras más producto más mobiliario. | |
| 4 | | Toma el pedido del cliente, quien define la fecha del evento. Se especifica el monto a pagar y, predominantemente, el cliente llegará a la agencia a realizar el pago con la Asistente de Eventos Especiales o, en su caso, lo recibirá el mismo Jefe de Pachanga al término de su visita. | |
| 5 | | Después de dejar al cliente, se comunica con Asistente de Eventos Especiales y le comunica el resultado de cada una de sus visitas para que los eventos acordados con los clientes sean incluidos en el reporte de pedidos que ésta última maneja y de esta forma se realice la transferencia correspondiente. | |




|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-001 | |
|---|--|--|---|-------------------------|
| | | “RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 5 de 9 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | | |
| b) Descripción de actividades | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | |
| 6 | Asistente de Eventos Especiales | CLIENTES QUE LLEGAN A AGENCIA Cuando el cliente llega a la Agencia para solicitar la participación del los Productos Corona en su evento es atendido por la Asistente de Eventos Especiales. | | |
| 7 | | Informa a los clientes las variantes que existen en precio y presentación, si las hubiera; promociona los nuevos productos o características de los productos que no consumen y les da a conocer las modalidades en el manejo de préstamo de mobiliario dependiente de la cantidad de producto que solicite. Mientras más producto más mobiliario. | | |
| 8 | | Toma el pedido del cliente, quien define la fecha del evento (día, mes y hora de entrega). | | |
| 9 | | Verifica la disponibilidad de mobiliario y producto en su sistema y ajustan los eventos a dicha disponibilidad. | | Formato Excel |
| 10 | | En caso de tratarse de una fecha no próxima y determinarse como un “evento apartado”, se puede recibir un anticipo no obligatorio por parte del cliente, estableciéndose este monto en una Nota de Anticipo hasta completar la totalidad de la deuda. | | Nota de Anticipo |
| 11 | Si el evento es ese mismo día o al día siguiente, se recibe el monto completo junto con un depósito de \$700 para pérdidas o daños en mobiliario y envase. (Este monto podrá variar según sea la cantidad pedida por el cliente y ampara el envase y/o mobiliario que es entregado). | Depósito | | |



|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-001 |
|---|--|---|---|
| | | "RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS PARA EVENTOS ESPECIALES" | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 6 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 12 | Asistente de Eventos Especiales | Especifica el monto a pagar y después de realizada la transacción elabora la Nota de Venta junto con el formato de Depósito. De ambos formatos entrega original (Blanca) al cliente y conserva las dos copias (Azul y Rosa). | Nota de Venta Depósito |
| 13 | | Elabora Formato de Inventario y Vale. La original (Blanca) la conservará Asistente de Eventos Especiales junto con la copia Amarilla que más adelante servirá como soporte para el Pago de Nomina de este Departamento. Las copias Azul y Rosa las entrega al Bodeguero de Eventos Especiales para comprobar entradas y salidas de Almacén. | Inventario Vale |
| 14 | | Establece, junto con el cliente, la fecha de entrega de producto y mobiliario que, regularmente, será un día antes de la fecha o unas horas anticipadas al evento. | |
| 15 | Chofer y Ayudantes de Eventos Especiales | En el momento de la entrega del mobiliario y equipo, los ayudantes llevan consigo el original (Blanco) del Formato de Inventario para ser firmado por el responsable de haber recibido estos y nuevamente es resguardada por Asistente de Eventos Especiales. | Inventario |
| 16 | | El equipo se coloca en el espacio que el cliente designe y se retiran hasta el día de recoger el mobiliario y envase prestado. Para ello, el Departamento designa los tres primeros días de la semana. | |
| 17 | | En el momento de recuperar el mobiliario llevan consigo la hoja de Inventario original, anteriormente firmada por el cliente en donde revisaran que todo el envase, mobiliario y | Inventario |

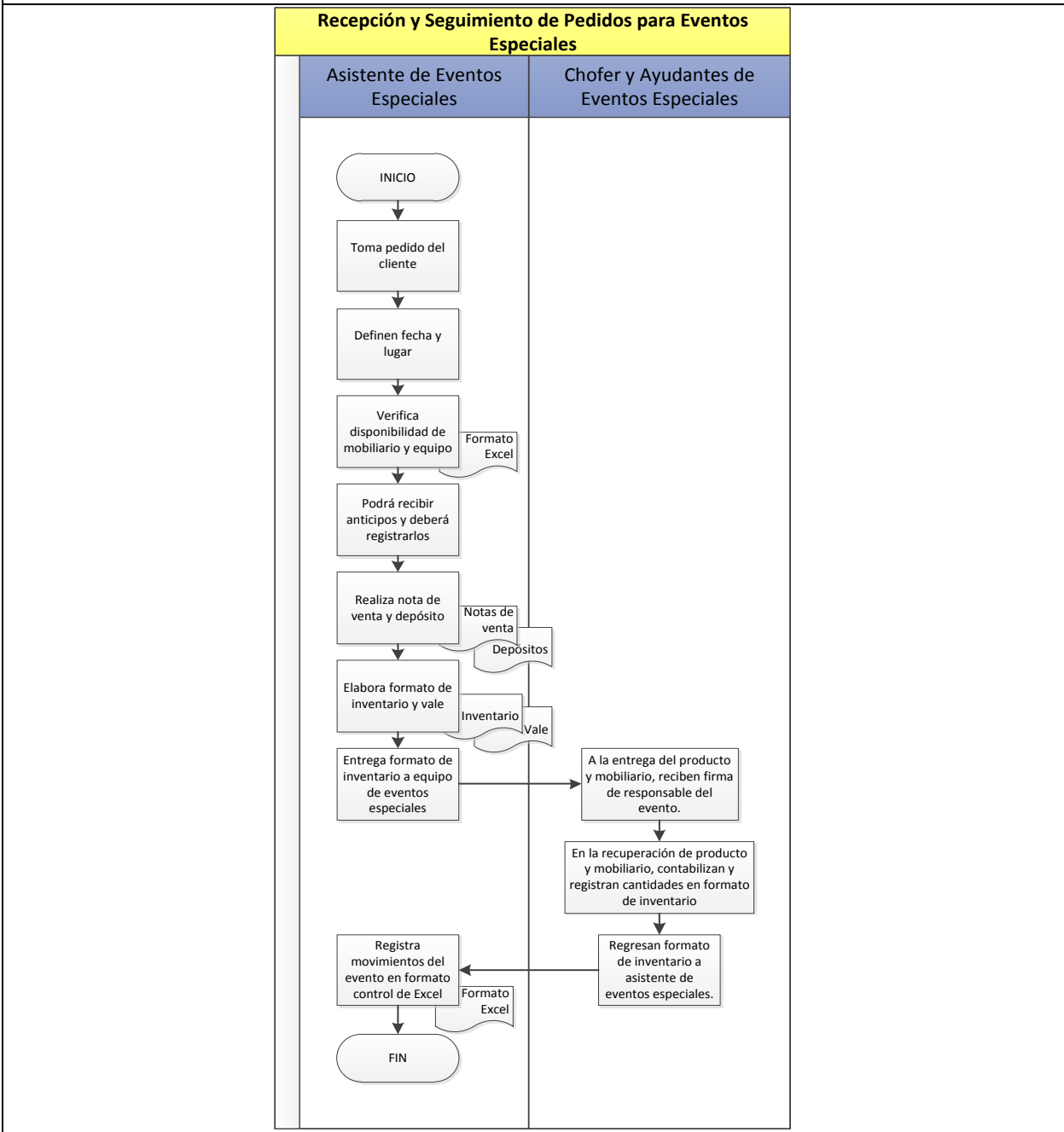


|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-001 |
|---|---------------------------------|--|---|
| | | “RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 7 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 18 | Asistente de Eventos Especiales | equipo esté completo. De no ser así se anotará en el mismo Formato la diferencia, por la cual se pasara en la fecha que programe Asistente de Eventos Especiales. La Hoja original (Blanca) de Inventario se regresara a Asistente de Eventos Especiales para darle de baja al equipo y envase entregado. | Inventario |
| 19 | Asistente de Eventos Especiales | Según su cumplimiento, mantiene un control de las ventas por cliente, catalogándolos en sus sistema utilizando un código de colores como se describe a continuación: <ul style="list-style-type: none"> – Azul = Entregó todo – Gris = Debe Envase – Equipo – Amarillo = Pendiente de Envase – Equipo. – Rojo = Anticipos – Abonos. – Blanco = Pendiente de Pago de Depósito y entrega de Mobiliario. | Formato Excel |




| | | |
|---------------------------------------|---|---------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-001 |
| | “RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 8 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|---------------------------------|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-PA-001 |
| | “RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS PARA EVENTOS ESPECIALES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 9 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“PRÉSTAMO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE EVENTOS ESPECIALES”


| Datos de Control | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |




|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-002 |
|---|--|-------------------|
| | “PRÉSTAMO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Página: 1 de 6 | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Dirección responsable: Pachanga | |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Proporcionar a clientes de Agencia mobiliario y equipo para sus eventos especiales, administrando la entrega de los mismos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a los clientes de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” que solicitan los servicios del Departamento de Pachanga para la realización sus Eventos.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>De la Asistente de Eventos Especiales</p> <p>Recibir, asignar y dar seguimiento a los pedidos generados al Departamento de Pachanga, así como atender las solicitudes del cliente, además de llevar a cabo la negociación de la venta y el préstamo de equipo como apoyo.</p> | | |




| | | |
|--|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-002 |
| | “PRÉSTAMO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |
| <p>De Chofer y Ayudante de Eventos Especiales Realizar y Entregar los pedidos tal como lo establece el siguiente documento.</p> <p>Del Almacenista de Eventos Especiales Administrar y Controlar el flujo de entradas y salidas de Mobiliario y Equipo del Almacén del Departamento de Pachanga.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>No Aplica.</p> | | |



| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-002 |
| | “PRÉSTAMO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Dirección responsable: Pachanga | |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

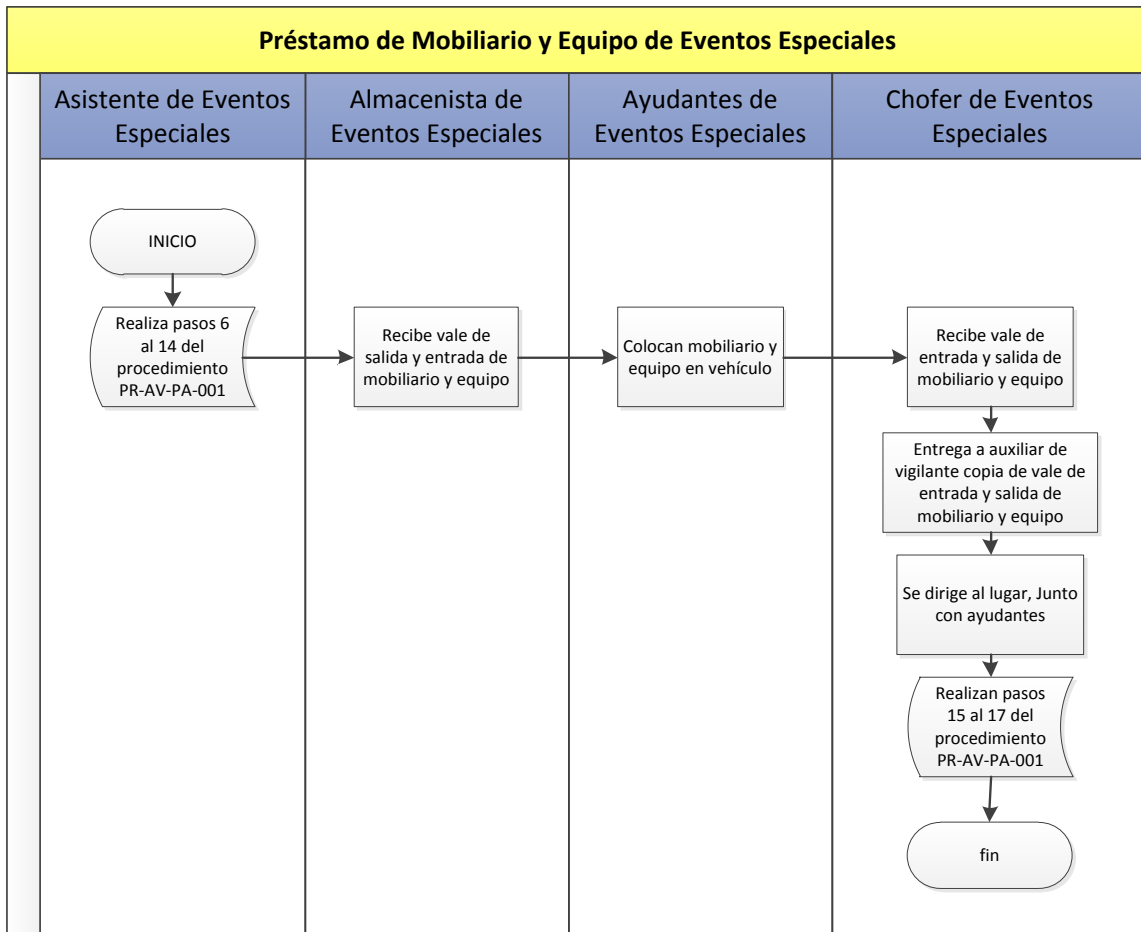


|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-002 |
|---|--|--|---|
| | | "PRÉSTAMO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE EVENTOS ESPECIALES" | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 4 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Asistente de Eventos Especiales | Después de haberse realizado el pedido como indica lo descrito en los pasos del 6 al 14 del procedimiento PR-AV-PA-001 de la "Recepción y Seguimiento de Pedidos para Eventos Especiales", elabora un "Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo" propio del Departamento, para iniciar con el retiro de lo solicitado por el cliente del Almacén de Pachanga. | Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo |
| 2 | Almacenista de Eventos Especiales | Recibe Original y Copia del "Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo" (Blanco y Azul, respectivamente) y realiza el retiro correspondiente del Almacén. | Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo |
| 3 | Ayudantes de Eventos Especiales | Colocan el Mobiliario y Equipo en el Vehículo del Departamento. | |
| 4 | Almacenista de Eventos Especiales | Entrega Copia de "Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo" (Azul) a Chofer de Eventos Especiales para retirar lo cargado en la Unidad. | Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo |
| 5 | Chofer de Eventos Especiales | Entrega a Auxiliar de Vigilante Copia de "Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo" (Azul) para la supervisión de la carga. | Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo |
| 6 | Chofer y Ayudantes de Eventos Especiales | Una vez revisado, se dirigen al lugar de entrega y ejecutan los pasos 15, 16 y 17 del procedimiento PR-AV-PA-001 de la "Recepción y Seguimiento de Pedidos para Eventos Especiales". | |




| | | |
|---------------------------------------|--|---------------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-002 |
| | “PRÉSTAMO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|---------------------------------|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-PA-002 |
| | “PRÉSTAMO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE EVENTOS ESPECIALES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“VENTAS A CRÉDITO PARA EVENTOS ESPECIALES”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 5 |
| c) Diagrama de Flujo | 6 |
| d) Anexos | 7 |




| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-003 |
| | “VENTAS A CRÉDITO PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 1 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Dirección responsable: Pachanga | |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Proporcionar a los clientes las facilidades de un crédito que beneficien a la organización y a la participación de nuestras marcas en los mejores eventos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a los eventos realizados por las organizaciones que presentan frecuentes actividades con el Departamento de “Pachanga S.A. de C.V.” de “La Corona Del Golfo S.A. de C.V.” para la participación en sus Eventos.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>De la Asistente de Eventos Especiales</p> <p>Recibir, asignar y dar seguimiento a las solicitudes generadas por los clientes que requieren un crédito otorgado por el Departamento de Pachanga.</p> | | |




| | | |
|--|---|---------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-003 |
| | “VENTAS A CRÉDITO PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 2 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Dirección responsable: Pachanga | |
| <p>De Chofer y Ayudante de Eventos Especiales Realizar y Entregar los pedidos tal como lo establece el siguiente documento.</p> <p>Del Almacenista de Eventos Especiales Administrar y Controlar el flujo de entradas y salidas de Mobiliario y Equipo del Almacén del Departamento de Pachanga.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>No Aplica.</p> | | |



| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-003 |
| | “VENTAS A CRÉDITO PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 3 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>El departamento de “Pachanga S.A. de C.V.” proporciona créditos a diversas Organizaciones de distintos giros.</p> <p>Lo anterior se debe a su constancia en la solicitud de la participación de este departamento en sus eventos, registrándolos en la historia de la empresa como clientes frecuentes que los hace merecedores a este tipo de apoyos.</p> <p>Entre las Organizaciones que se destacan se encuentran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Club “El Oasis”</i> – Asociación deportiva perteneciente a “Industrias Cydsa Bayer S.A. de C.V.”, con razón social de “Asertec S.A. de C.V.” 2. <i>Club Deportivo Dragones</i> – Asociación deportiva de Fútbol. 3. <i>Marina Nacional</i> – Encargada de resguardar y proteger los litorales y aguas territoriales del país con localización en Coatzacoalcos, Veracruz. 4. <i>Banqueteros</i> – Empresas de Banquetes diversas. 5. <i>H. Ayuntamiento</i> – Departamento que promueve y cimenta el desarrollo económico y social armónico e integral de la sociedad con localización en Coatzacoalcos, Veracruz. | | |




| | | |
|--|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-003 |
| | “VENTAS A CRÉDITO PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 4 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> <p>Para la renovación de sus créditos, los clientes u organizaciones que mantienen uno se contactan con la Asistente de Eventos Especiales del Departamento de “Pachanga S.A. de C.V.” y fijan una fecha para realizar esta actividad. Esto sucede cuando el solicitante presenta uno de sus eventos, regularmente en fechas constantes año con año.</p> | | |

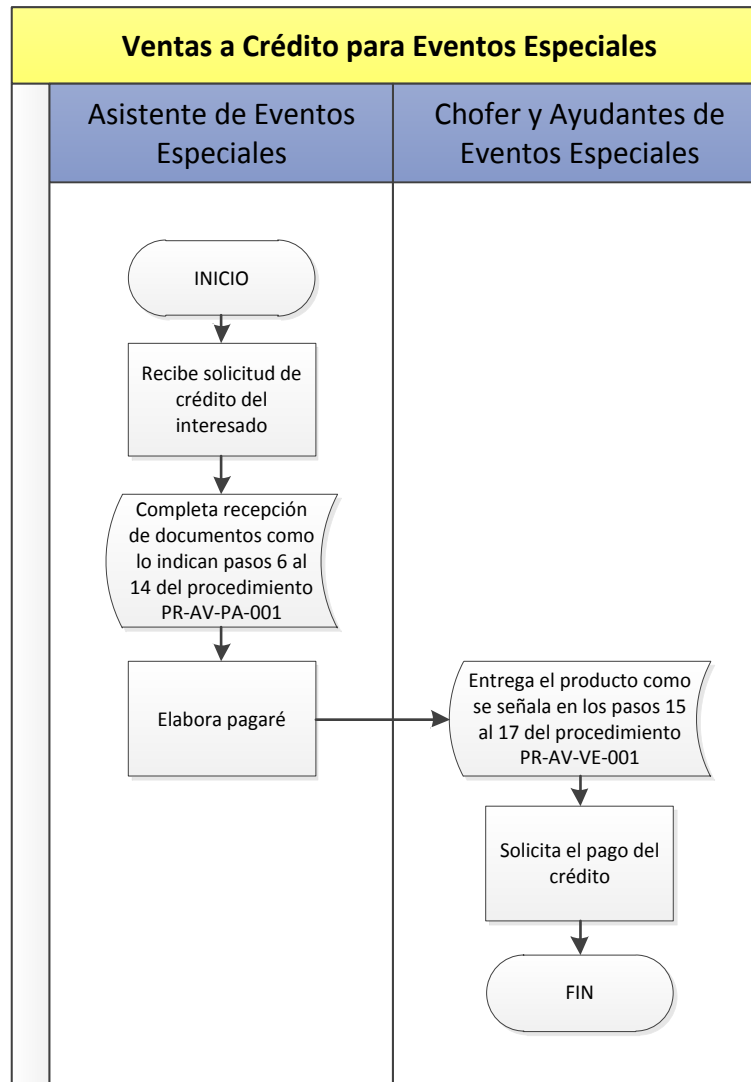


| | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-PA-003 |
|---------------------------------------|--|--|------------------------------|
| | “VENTAS A CRÉDITO PARA EVENTOS ESPECIALES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 7 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Asistente de Eventos Especiales | Recibe la solicitud de crédito de la organización del encargado de realizarlo por parte de ésta, ya sea vía telefónica o directamente en las instalaciones de la Agencia para comentar los términos de su ejecución. | Pagaré |
| 2 | | Informa a cliente la documentación requerida para iniciar el proceso del apoyo. | |
| 3 | | En las instalaciones, recibe y revisa el papeleo correspondiente a su solicitud. | |
| 4 | | Completada la recepción de documentos, acuerda con cliente lo referente al Evento, tal como se indica en lo descrito en los pasos del 6 al 14 del procedimiento PR-AV-PA-001 de la “Recepción y Seguimiento de Pedidos para Eventos Especiales” . | |
| 5 | Elabora “Pagaré” con valor del monto total a la venta realizada, que será menor o igual al crédito otorgado. | | |
| 6 | Chofer y Ayudantes de Eventos Especiales | Entregan el producto como se indica en los pasos 15, 16 y 17 del procedimiento PR-AV-PA-001 de la “Recepción y Seguimiento de Pedidos para Eventos Especiales” . | |
| | | Solicitará el pago del crédito según sea el acuerdo con la Agencia. Estos pagos podrán ser una semana después o 15 días más tarde. | |




| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-003 |
| | “VENTAS A CRÉDITO PARA EVENTOS ESPECIALES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 6 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Dirección responsable: Pachanga | |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|--|---------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-PA-003 |
| | “VENTAS A CRÉDITO PARA EVENTOS ESPECIALES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 7 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE CORTESÍA”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |



| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-004 |
| | “ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE CORTESÍA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Generar apoyos de Mobiliario y Equipo para los clientes y trabajadores de la empresa que requieren de éstos en sus eventos especiales.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica al proceso de préstamos de Mobiliario y Equipo sin requerimiento de compra de producto otorgado por el Departamento de Pachanga a los clientes y trabajadores de "La Corona del Golfo S.A. de C.V.", en los eventos locales.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>De la Asistente de Eventos Especiales</p> <p>Recibir, asignar y dar seguimiento a los pedidos generados al Departamento de Pachanga, así como atender las solicitudes del cliente, además de llevar a cabo la negociación de la venta y el préstamo de equipo como apoyo.</p> | | |




| | | |
|---|---|-----------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-004 |
| | “ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE CORTESÍA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Dirección responsable: Pachanga | |
| <p>De Chofer y Ayudante de Eventos Especiales Entregar los pedidos tal como lo establece el siguiente documento.</p> <p>Del Almacenista de Eventos Especiales Administrar y Controlar el flujo de entradas y salidas de Mobiliario y Equipo del Almacén del Departamento de Pachanga.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>No Aplica.</p> | | |



| | | |
|--|---|-----------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-004 |
| | “ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE CORTESÍA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Dirección responsable: Pachanga | |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

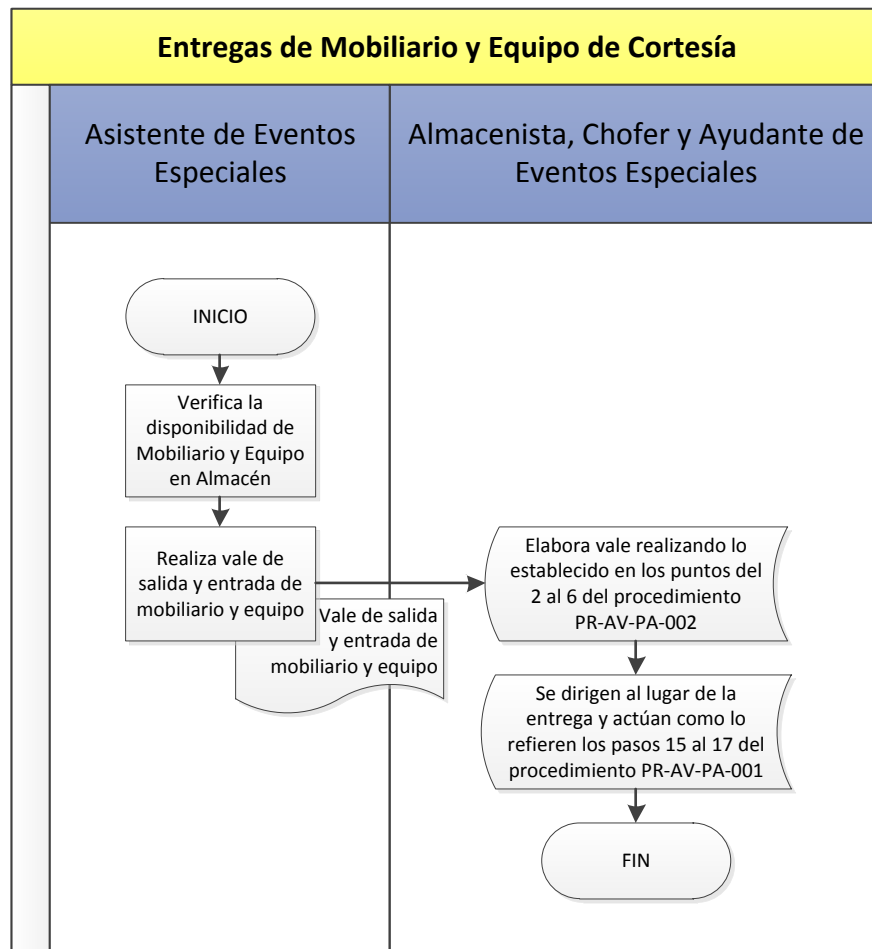


|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-004 |
|---|--|---|--|
| | | “ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE CORTESÍA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 4 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Asistente de Eventos Especiales | Asistente verifica la disponibilidad de Mobiliario y Equipo en el Almacén del Departamento, según sea lo requerido por el cliente o trabajador de la Agencia, tomando en cuenta la fecha del evento. | Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo |
| 2 | | Realiza “Vale de Salida y Entrada de Mobiliario y Equipo” con la información de lo solicitado. | |
| 3 | Almacenista, Chofer y Ayudantes de Eventos Especiales | Elaborado el Vale, realiza lo indicado por los puntos 2 al 6 del procedimiento PR-AV-PA-002 del “Préstamo de Mobiliario y Equipo para Eventos Especiales”. | |
| 4 | | Una vez revisado lo anterior, se dirigen al lugar de la entrega, ejecutando los pasos 15, 16 y 17 del procedimiento PR-AV-PA-001 de la “Recepción y Seguimiento de Pedidos para Eventos Especiales”. | |



| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-PA-004 |
| | “ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE CORTESÍA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|---------------------------------|---------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-PA-004 |
| | “ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE CORTESÍA” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 6 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "BONIFICACIONES PERMANENTES"

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 6 |
| d) Anexos | 7 |




| | | |
|---|-------------------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-PA-005 |
| | “BONIFICACIONES PERMANENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Administrar y controlar los apoyos de producto solicitados al Departamento de Pachanga por los clientes de la Agencia que mantienen una exclusividad permanente de los préstamos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las peticiones de producto que realizan los clientes “especiales” de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”, solicitadas al Departamento de Pachanga.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>De Gerencia o Dirección de la Agencia</p> <p>Solicitar, Supervisar y Autorizar los movimientos de Bonificación establecidos en el presente procedimiento.</p> | | |




| | | |
|---|-------------------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-PA-005 |
| | “BONIFICACIONES PERMANENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |
| <p>De la Asistente de Eventos Especiales</p> <p>Recibir y dar seguimiento a los pedidos generados por el Departamento de Pachanga.</p> <p>De Chofer y Ayudante de Eventos Especiales</p> <p>Realizar y Entregar los pedidos tal como lo establece el siguiente documento.</p> <p>De Recepcionista</p> <p>Administrar las Solicitudes de Bonificación con forme a los requerimientos de la siguiente.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Bonificaciones Permanentes: Apoyos de producto otorgados a clientes “Especiales” designados por la Gerencia o Dirección de la Agencia, los cuales son realizados por el Departamento de Pachanga.</p> | | |




| | | |
|--|-------------------------------------|---------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-PA-005 |
| | “BONIFICACIONES PERMANENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga |
| <h2>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</h2> <h3>a) Políticas y Lineamientos</h3> | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|---|--|-------------------------------|
| | | PR-VE-PA-005 | |
| | | "BONIFICACIONES PERMANENTES" | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 7 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Gerencia o Dirección de la Agencia | Informan a Asistente de Eventos Especiales la solicitud del producto que deberá surtir y entregar a uno de los clientes poseedores de Bonificaciones Permanentes. | |
| 2 | Asistente de Eventos Especiales | Verifica disposición y existencia del producto y Especifica el monto total a la que asciende esta solicitud. | |
| 3 | | Llena Formato de "Bonificación" por el importe total del producto otorgado. Lo anterior para comprobar las transacciones realizadas sin recibir un pago por ellas. | Bonificación |
| 4 | | Entrega Formato de "Bonificación" a Recepcionista de Agencia para hacerla impresa. | Bonificación |
| 5 | Gerencia o Dirección de la Agencia | Firman Formato de "Bonificación" y lo entrega a Asistente de Eventos Especiales, quien la conserva hasta que se requiera nuevamente. | Bonificación |
| 6 | Asistente de Eventos Especiales | Elabora la Nota de Venta junto con el formato de Depósito. De ambos formatos entrega original (Blanca) al cliente y conserva las dos copias (Azul y Rosa). | Nota de Venta Depósito |
| 7 | | Establece, coordinado con el cliente, la fecha de entrega de producto que, regularmente, será un día antes de la fecha o unas horas anticipadas al evento. | |



|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|---|---|--|-------------------|--|
| | | PR-VE-PA-005 | | | |
| | | “BONIFICACIONES PERMANENTES” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 5 de 7 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 8 | Chofer y Ayudantes de Eventos Especiales | Recuperan el envase prestado, designando los tres primeros días de la semana después del evento para ello. | | | |
| 9 | Asistente de Eventos Especiales | Anexa, junto con Nota de Venta y Depósito, el Formato de Bonificación previamente elaborado y autorizado, que fungirá como comprobante de las transacciones realizadas. | Nota de Venta Depósito Bonificación | | |



| | | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-PA-005 |
| | "BONIFICACIONES PERMANENTES" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 7 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Pachanga | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE RELACIONES
PÚBLICAS



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“SOLICITUD Y DISTRIBUCIÓN DE PRESUPUESTOS”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 6 |
| d) Anexos | 7 |




| | | |
|--|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-001 |
| | “SOLICITUD Y DISTRIBUCIÓN DE PRESUPUESTOS | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 1 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Administrar correctamente el presupuesto del Departamento, para un control y distribución adecuada de su uso.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las solicitudes y actividades correspondientes a la obtención de presupuestos y asignación de los mismos del Departamento de Relaciones Públicas de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No aplica</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente General o Director de Ventas</p> <p>Autorizar las actividades mencionadas en el presente documento y monitorear su correcta realización.</p> | | |




| | | |
|--|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-001 |
| | “SOLICITUD Y DISTRIBUCIÓN DE PRESUPUESTOS | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>Del encargado de Relaciones Publicas</p> <p>Llevar a cabo estos procesos, procurando la correcta realización de los mismos.</p> <p>Jefe de Presupuestos</p> <p>Verificar que los procedimientos se realicen dentro de los límites establecidos para la entrega de apoyos monetarios, formando parte de la autorización de los retiros.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Souvenir: Objeto que la Agencia vende o regala en conmemoración del evento en cuestión, con el fin de promocionarse.</p> | | |




| | | |
|--|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-001 |
| | “SOLICITUD Y DISTRIBUCIÓN DE PRESUPUESTOS | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Encargada de Relaciones Públicas deberá de verificar, cada mes, su capital disponible para los diferentes periodos y eventos de su año laboral, procurando mantenerse dentro de los límites del presupuesto establecido.</p> <p>El anterior lo podrá solicitar con el Departamento de Presupuestos de la Agencia.</p> | | |



|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|----------------------------------|--|------------------------------|
| | | PR-VE-RP-001 | |
| | | “SOLICITUD Y DISTRIBUCIÓN DE PRESUPUESTOS | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 7 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Inicia la programación de presupuestos para el ejercicio de sus actividades futuras en los meses de Octubre y Noviembre del año en curso. | |
| 2 | | Revisa los casos en los que se trabajó durante ese periodo y en base a dicha estimación se crea el correspondiente para las actividades del año próximo. | |
| 3 | | Recibe las solicitudes de los clientes o empresas interesadas en formar parte de los beneficios que otorga “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”. | |
| 4 | | Acuerda cita con el cliente para tratar los puntos del apoyo. | |
| 5 | | Llegada la cita, recibe del Cliente las propuestas correspondientes a las actividades de apoyo que se solicitan para el próximo periodo. | |
| 6 | | Estudia las propuestas existentes y selecciona, bajo su criterio, las más indicadas, que beneficien a ambas partes del convenio. | |
| 7 | | Presenta las propuestas frente al Director de Ventas y Gerente de Ventas, justificando la decisión de dicha selección. | |

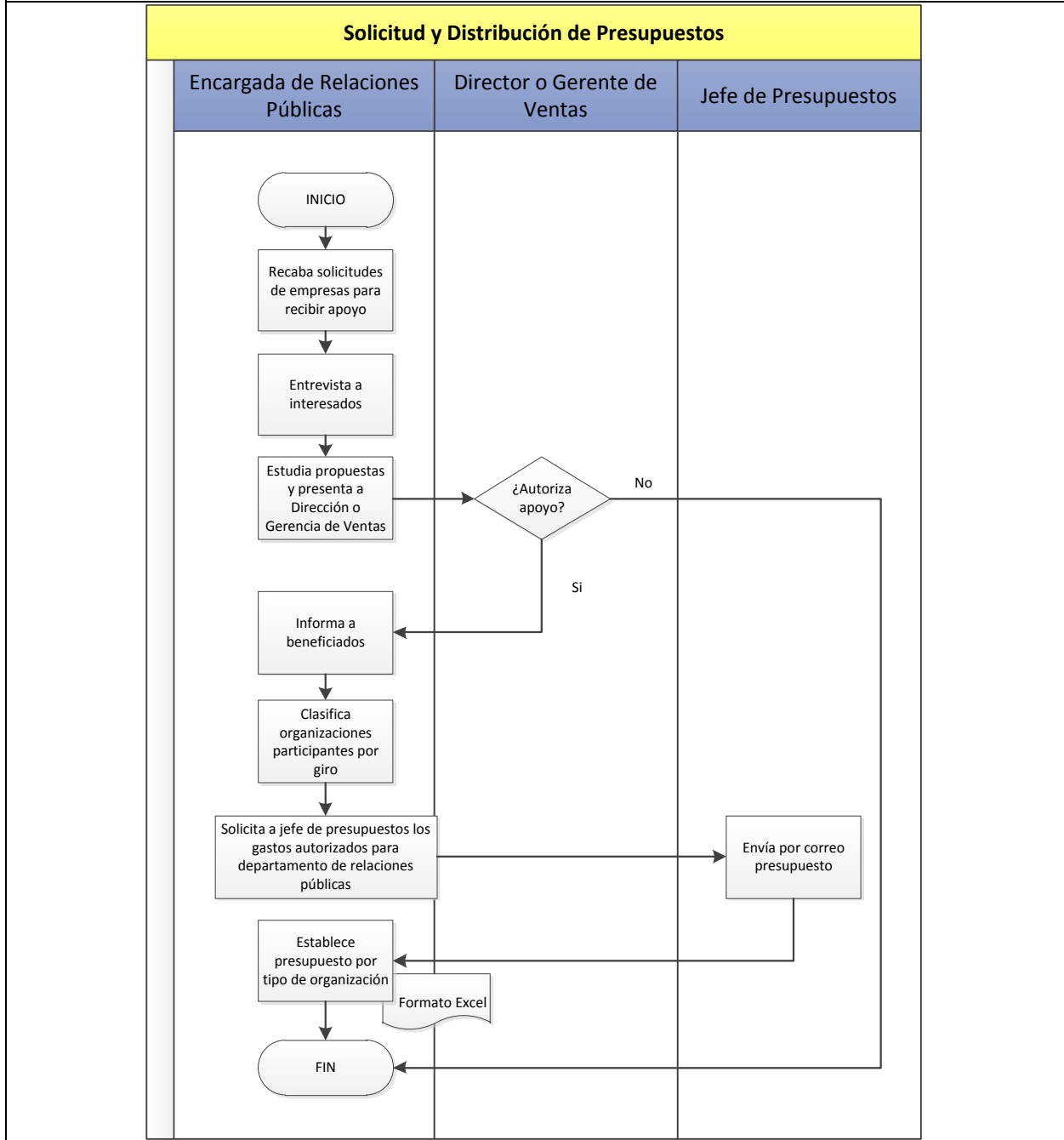


|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|--|---|---------------------------------------|
| | | PR-VE-RP-001 | |
| | | "SOLICITUD Y DISTRIBUCIÓN DE PRESUPUESTOS" | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 5 de 7 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 8 | Director de Ventas y Gerente de Ventas | Deliberan sobre el rechazo o aceptación de dichas propuestas. | |
| 9 | Encargada de Relaciones Públicas | Informa a responsables de las propuestas acreditadas sobre su inclusión en los programas de apoyo del departamento para ejercicios próximos. | |
| 10 | | Clasifica las organizaciones participantes por su ramo y descripción en el formato existente para ello. | |
| 11 | | Solicita, con Jefe de Presupuestos en el Departamento de Contabilidad, los Gastos Autorizados para el Departamento de Relaciones Públicas en Patrocinios y compra de Souvenirs. | |
| 12 | Jefe de Presupuestos | Envía por correo electrónico a Encargada de Relaciones Públicas los Presupuestos solicitados. | |
| 13 | Encargada de Relaciones Públicas | Establece, por organización, la parte del presupuesto correspondiente a sus actividades durante todo el año en el Formato Excel de Presupuestos, respetando los límites de su de gastos para cada sector. | Presupuestos y Gastos (Formato Excel) |



| | | |
|---------------------------------------|--|---|
| | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-001 |
| | “SOLICITUD Y DISTRIBUCIÓN DE PRESUPUESTOS | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|---|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-RP-001 |
| | “SOLICITUD Y DISTRIBUCIÓN DE PRESUPUESTOS | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 7 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO “CARNAVAL”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|-----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 4 |
| b) Descripción de Actividades | 5 |
| c) Diagrama de Flujo | 9 |
| d) Anexos | 10 |




| | | |
|---|----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-002 |
| | “CARNAVAL” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Asegurar que existan procesos apropiados para la participación de la empresa en carnaval, gestionando la imagen institucional de la Agencia hacia el público en general.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las actividades que realiza la Agencia en el Carnaval de Coatzacoalcos, Veracruz.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Director de Ventas</p> <p>Monitorear y coordinar que las actividades mencionadas en el presente documento se lleven a cabo satisfactoriamente.</p> | | |




| | | |
|---|----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-002 |
| | “CARNAVAL” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>Del Gerente de Ventas Supervisar y autorizar que los movimientos correspondientes al Carnaval se realicen adecuadamente.</p> <p>Del encargado de Relaciones Publicas Coordinar y realizar las actividades que se describen en este documento.</p> <p>Del Asistente de Director de Ventas Brindar el debido apoyo a las actividades referentes a este procedimiento.</p> <p>Del Jefe de Recursos Humanos Coordinar la logística del evento y administración de asientos de cortesía.</p> <p>Del Asistente de Eventos Especiales Contribuir con el abastecimiento y la distribución de los productos en los eventos realizados para el Carnaval.</p> <p>Del Personal en General Acatar los diferentes mensajes comunicados por la Alta Gerencia.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Activación: Proceso que permite la promoción de alguna marca del Grupo en un lugar determinado.</p> | | |



| | | |
|--|----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-002 |
| | “CARNAVAL” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>Carnaval: Celebración pública festejada previa a la cuaresma cristiana con fecha variable. Inicia con la Quema Del Mal Humor y coronación de los Reyes, concluyendo con paseos de Carros Alegóricos y comparsas los 3 días siguientes.</p> <p>Escenario: Espacio que suele contar con una plataforma elevada para que el público pueda percibir adecuadamente el espectáculo.</p> <p>Carro alegórico: Auto o camión promocional arrastrado por camiones o tracto-camiones adornado temáticamente según sea el evento para su destino.</p> <p>Souvenir: Objeto que la Agencia vende o regala en conmemoración del evento en cuestión, con el fin de promocionarse.</p> | | |




| | | |
|---|----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-002 |
| | “CARNAVAL” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 4 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |

6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO


a) Políticas y Lineamientos

Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.




|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-002 |
|---|----------------------------------|--|--|
| | | "CARNAVAL" | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 5 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Gestiona en conjunto con la Dirección de Ventas y Ayuntamiento Local los términos de participación en el Carnaval (puntos de venta, palcos, gradas de personal y permisos). | |
| 2 | | Solicita presupuesto autorizado por Agencia para la organización del Carnaval. | |
| 3 | | Se coordina con el personal que estará formando parte del staff de Carnaval para asignación de tareas y verificación en disponibilidad de tiempos y apoyos (traslado de carros, supervisión de puntos de venta, mantenimiento, traslado de edecanes, control de souvenirs, gradas, hielo). | |
| 4 | | Sincroniza actividades con Departamento de "Pachanga" para administrar el producto que se estará entregando a cada punto de venta, las políticas y precios que se estarán manejando, así como la gestión de mobiliario y determinar las rutas de reparto (aproximadamente 4 necesarias). | |
| 5 | | Gestiona con Secretaría de Obras Públicas apoyo para la colocación de anuncios luminosos en malecón y alumbrado en general. | |
| 6 | | Cotiza y verifica la adquisición de baños portátiles, seguridad, plantas de luz y tractores. | |




|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-002 |
|---|----------------------------------|--|--|
| | | "CARNAVAL" | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 6 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 8 | Encargada de Relaciones Públicas | Solicita préstamo de carros alegóricos con Grupo Modelo, coordinar su traslado a la empresa, su reparación y más tarde su regreso a la misma. | |
| 9 | | Requiere apoyo con Jefe de Cadena de Suministros para la gestión y contratación de tracto-camiones para el traslado de los carros alegóricos. | |
| 10 | | Solicita apoyo de seguridad con la Marina. | |
| 11 | | Realizar el diseño del carro alegórico de la empresa en base a las indicaciones de Grupo Modelo, cotizarlo y buscar su autorización con Dirección de Ventas. | |
| 12 | | Coordina la adquisición y envió de souvenirs alusivos al Carnaval en curso otorgados por Grupo Modelo, así como la compra de otros en base al presupuesto previamente autorizado para el Departamento, procurando la anticipación de su pedido con un margen de seguridad para su entrega. | |
| 13 | | Consulta, con el Comité de Carnaval, los recorridos durante el paseo de los carros alegóricos, lugar y hora de inicio, así como los movimientos para su acomodo. | |



|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-002 |
|---|----------------------------------|---|------------------------------|
| | | "CARNAVAL" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 7 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 14 | Encargada de Relaciones Públicas | Gestiona con Departamento de Recursos Humanos la entrega de pases y logística de la administración de las gradas de cortesía al personal. | |
| 15 | | Evalúa y adquiere los espacios de hospedaje y alimentación para las edecanes enviadas por Grupo Modelo. | |
| 16 | | Cotiza y contrata audio e iluminación que se colocaran en los carros alegóricos presentados durante el paseo. | |
| 17 | | Evalúa y Adquiere los servicios del Grupo de Animación que estará a cargo del escenario de la empresa. | |
| 18 | | Solicita el vestuario de las edecanes de la empresa en base al diseño autorizado por Grupo Modelo. Coordina la toma de medidas y pruebas de las prensas (en caso de ser necesario enviarlos a ajustar). | |
| 19 | | Cotiza, compra y coloca las lonas preciaadoras para los distintos puntos de venta ubicados estratégicamente en las longitudes del paseo. | |
| 20 | | Solicita a personal del área de Almacén con Departamento de Recursos Humanos para el apoyo en las actividades del evento. | |

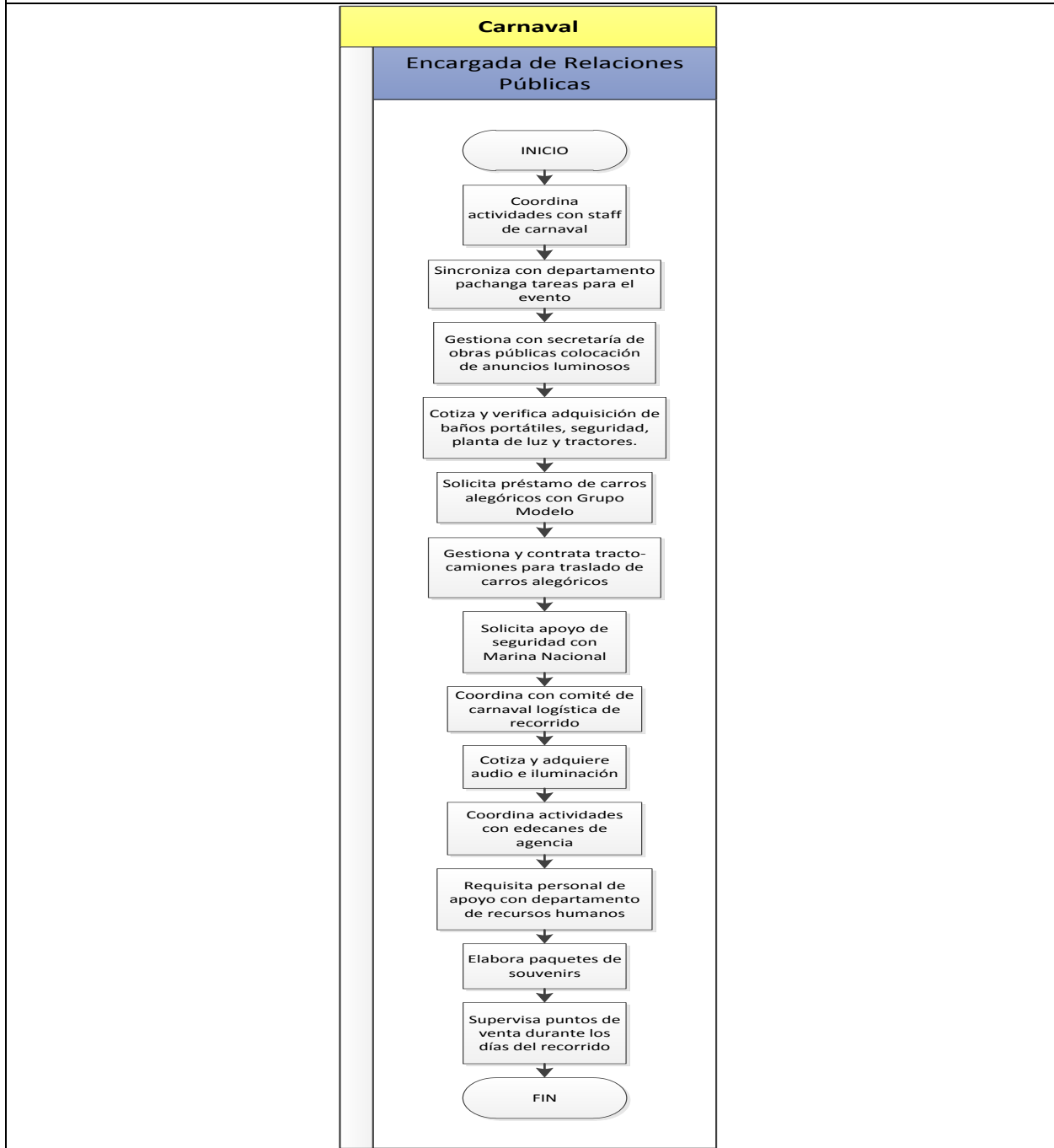


|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|----------------------------------|--|------------------------------|
| | | PR-AV-RP-002 | |
| | | "CARNAVAL" | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 8 de 10 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 21 | Encargada de Relaciones Públicas | Contrata estilista y maquillista para la adecuada presentación de las edecanes. | |
| 22 | | Coordina con personal encargado del abastecimiento de hielo sobre horarios de entrega e instrucciones para el cuidado del mismo. | |
| 23 | | Elabora los paquetes de souvenirs para cada uno de los días que duran los paseos en base a existencias, carros alegóricos, y zonas de reparto. | |
| 24 | | Supervisa todas las actividades asignadas previamente al staff durante todos los días que dura el Carnaval (siendo enunciativas más no limitativas). | |
| 25 | | Coordina el traslado de las edecanes al abordaje de los Carros Alegóricos durante el paseo, seguido de la animación en los escenarios y áreas de activación. | |
| 26 | | Orienta el acomodo de los Carros Alegóricos al terminar el paseo, tal y como lo haya indicado el Comité de Carnaval. | |
| 27 | | Realiza la supervisión de puntos de venta durante los plazos de tiempo que estos centros se encuentren activos. | |



| | | |
|--|----------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-002 |
| | “CARNAVAL” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|----------------------|--|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-RP-002 |
| | "CARNAVAL" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 10 de 10 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| d) Anexos | | | |
| <p>No Aplica</p> | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "SEMANA SANTA"

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 7 |
| d) Anexos | 8 |




| | | |
|--|-----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-003 |
| | “SEMANA SANTA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Asegurar que existan procesos apropiados para la participación de la empresa en Semana Santa, gestionando la imagen de la empresa hacia el público en general.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a los eventos de “Playa” de Semana Santa, en Coatzacoalcos, Veracruz.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Director General Monitorear y coordinar que las actividades mencionadas en el presente documento se lleven a cabo satisfactoriamente.</p> <p>Del encargado de Relaciones Publicas Coordinar y realizar las actividades que se describen en este documento.</p> | | |




| | | |
|--|-----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-003 |
| | “SEMANA SANTA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>Del Departamento de Pachanga</p> <p>Coordinar la distribución del producto y políticas de venta, así como el manejo de mobiliario.</p> <p>Del Personal en General</p> <p>Acatar los diferentes mensajes comunicados por la Alta Gerencia.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Activación: Proceso que permite la promoción de alguna marca del Grupo en un lugar determinado.</p> <p>Semana Santa: Celebración que se presenta en la última semana de Cuaresma, desde el “Domingo de Ramos” hasta el “Domingo de Resurrección”, evento en el cual se presentan diversas festividades.</p> <p>Escenario: Espacio que suele contar con una plataforma elevada para que el público pueda percibir adecuadamente el espectáculo.</p> <p>Souvenir: Objeto que la Agencia vende o regala en conmemoración del evento en cuestión, con el fin de promocionarse.</p> <p>Los 40 Principales: Cadena de emisoras de radio creada en España y distribuida por Latinoamérica.</p> | | |




| | | |
|--|-----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-003 |
| | “SEMANA SANTA” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> <p>Se trabaja desde un fin de semana antes de los días santos, posteriormente Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado y Domingo de semana santa, y se finalizan las actividades los días Sábado y Domingo de Pascua.</p> <p>El escenario de este evento es compartido con los 40 principales. Debido a que la Agencia inicia sus actividades en el evento el sábado previo a los días de festividad de Semana Santa, se coloca un escenario provisional para realizar el trabajo, el cual se desocupa al concluir estos mismos y se deja para el uso de la emisora.</p> <p>Los 40 principales inicia su montaje el día miércoles de la “Semana Mayor” por la noche, por lo que se debe dejar evacuada en su totalidad este espacio para entonces.</p> <p>Sus actividades son realizadas del jueves a domingo a partir de las 2 de la tarde.</p> | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|----------------------------------|--|------------------------------|
| | | PR-AV-RP-003 | |
| | | "SEMANA SANTA" | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 8 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Gestiona, en conjunto con la Dirección de Ventas y el Ayuntamiento Municipal, los términos de participación en Semana Santa, puntos de venta y números de escenarios. | |
| 2 | | Solicita el presupuesto autorizado por la empresa para la organización del evento de "Playa" de semana santa. | |
| 3 | | Coordina tareas con todo el personal que estará formando parte del staff del evento para asignación de tareas. | |
| 4 | | Sincroniza con Departamento de Pachanga las actividades a realizar para el abastecimiento del producto que se estará entregando a cada punto de venta, las políticas y precios que se manejarán, así como la gestión de mobiliario y determinación de rutas. | |
| 5 | | Requiere los souvenirs otorgados por Grupo Modelo, alusivos al evento de Semana Santa en curso, y cotiza la adquisición de otros en base a presupuesto previamente autorizado para el Departamento. | |
| 6 | | Coordina la gestión de baños portátiles, seguridad y plantas de luz. | |
| 7 | | Evalúa y adquiere los espacios de hospedaje y alimentación de edecanes enviadas por Grupo Modelo. | |



|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-003 |
|---|----------------------------------|---|------------------------------|
| | | "SEMANA SANTA" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 5 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 8 | Encargada de Relaciones Públicas | Coordina la elaboración de lonas publicitarias de la marca que se colocarán en la parte posterior del escenario, en torres y faldones. | |
| 9 | | Cotiza y contrata al Grupo de Animación que estará a cargo del escenario de la empresa (iluminación y audio). | |
| 10 | | Solicita vestuario para edecanes de la empresa en base al diseño autorizado por Grupo Modelo. | |
| 11 | | Valora, compra y coloca, con personal de apoyo de Agencia, lonas preciaadoras para los distintos puntos de venta. | |
| 12 | | Requiere personal de apoyo para Semana Santa del área de Almacén con Departamento de Recursos Humanos. | |
| 13 | | Coordinación con personal encargado del abastecimiento de hielo sobre horarios de entrega e instrucciones para el cuidado del mismo. | |
| 14 | | Supervisa actividades asignadas previamente al staff del evento durante todos los días que durará el evento de "Playa" en Semana Santa. | |
| 15 | | Coordinar el traslado de las edecanes a los escenarios para su animación y, posteriormente, a las áreas de activación. | |

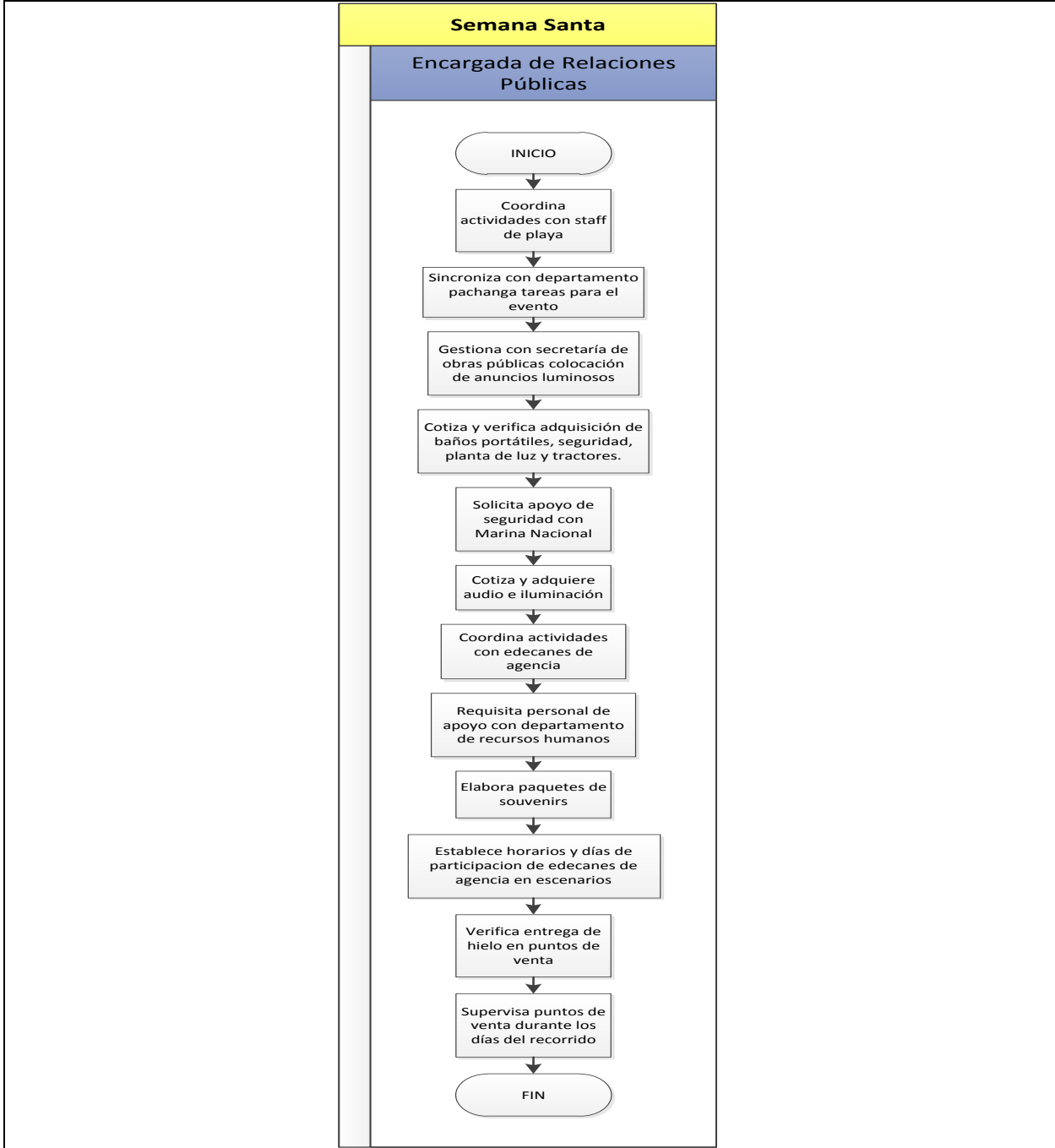


|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|----------------------------------|--|------------------------------|
| | | PR-AV-RP-003 | |
| | | "SEMANA SANTA" | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 6 de 8 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 17 | Encargada de Relaciones Públicas | Verifica con Departamento de Pachanga que se cuente con los espacios en la playa anteriormente pactados, así como de solicitar a estos mismos el montaje de 3 carpas sobre el escenario para sombra. | |
| 18 | | Establece horarios y días de participación, regularmente iniciando a las dos de la tarde hasta cierre del evento (edecanes a partir de las tres de la tarde hasta su conclusión). | |
| 19 | | Supervisa que se cuente con neveras con cerveza, agua y refresco para consumo de edecanes, al igual que cerveza familiar y vasos para los concursos que el grupo de animación realice. | |



| | | |
|---------------------------------------|-----------------------|---|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-RP-003 |
| | "SEMANA SANTA" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|-----------------------|--|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-RP-003 |
| | "SEMANA SANTA" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 8 de 8 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "BONIFICACIONES POR PROMOCIÓN"


| Datos de Control | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 6 |
| d) Anexos | 7 |




| | | |
|---|---------------------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-004 |
| | “BONIFICACIONES POR PROMOCIÓN” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Página: 1 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Relaciones Públicas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Generar apoyos para los clientes y trabajadores con productos del catálogo de la Agencia.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las peticiones de producto que realizan los clientes locales de la Agencia Matriz y Campos de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” y los trabajadores de las mismas que celebren su cumpleaños, solicitadas al Departamento de Relaciones Públicas.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>De Director de Ventas o Gerente de Ventas</p> <p>Supervisar y autorizar que los movimientos de Bonificación estén realizados adecuadamente.</p> | | |




| | | |
|--|---|--------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-004 |
| | “BONIFICACIONES POR PROMOCIÓN” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Página: 2 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Dirección responsable: Relaciones Públicas | |
| <p>Del Encargado de Relaciones Públicas Coordinar y realizar las actividades que se describen en este documento.</p> <p>De Recepcionista Administrar las Solicitudes de Bonificación con forme a los requerimientos de el presente procedimiento.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Bonificaciones Por Promoción: Apoyo de producto para clientes y trabajadores de la Agencia. Las cantidades otorgadas son limitadas por el Director de Ventas o Gerente de Ventas, pudiendo negar la ejecución del procedimiento bajo su consideración.</p> | | |



| | | |
|---|---------------------------------------|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-004 |
| | “BONIFICACIONES POR PROMOCIÓN” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Página: 2 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Relaciones Públicas |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>La autorización para las Solicitudes de Bonificación son realizadas por el Director de Ventas o Gerente de Ventas, según sean las disposiciones establecidas por el Gerente General de la Agencia.</p> <p>NOTA: Cuando la Bonificación es para un evento de magnitudes relevantes otorgada por la realización de una compra importante para la empresa, el producto se da a consignación, encargándose de estas actividades el Departamento de Pachanga.</p> | | |



|  | | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-004 | |
|---|---|---|------------------------------|---------------------|
| | | "BONIFICACIONES POR PROMOCIÓN" | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | Versión: 2.0 | |
| | | | Página: 4 de 7 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Relaciones Públicas | | |
| b) Descripción de actividades | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Cliente se comunica a la Agencia o se pone en contacto directamente con Encargada de Relaciones Públicas y acuerdan cita para tratar los puntos del apoyo. | | |
| 2 | | Llegada la cita, junto con el Cliente, determinan los términos para la Bonificación. | | |
| 3 | | Solicita a Cliente copia de su identificación y se disponen a llenar el Formato de "Bonificación". | | Bonificación |
| 4 | | Entrega Formato de "Bonificación" a Recepcionista de Agencia para hacerla impresa. | | Bonificación |
| 5 | | Informa a Gerente de Ventas o Director de Ventas lo acordado (según sea el tipo de bonificación para cada caso), buscando su aprobación y autorización. En caso que existiese inconveniente alguno, Encargada de Relaciones Publicas deberá modificar el acuerdo con el cliente hasta ajustarlo a las disposiciones que se establezcan. | | |
| 6 | Gerente de Ventas o Director de Ventas | Firma Formato de "Bonificación" y lo entrega a Encargada de Relaciones Publicas. | Bonificación | |
| 7 | | Entrega Formato de "Bonificación" firmado a Recepcionista de Agencia para el control de Folio del documento. | Bonificación | |

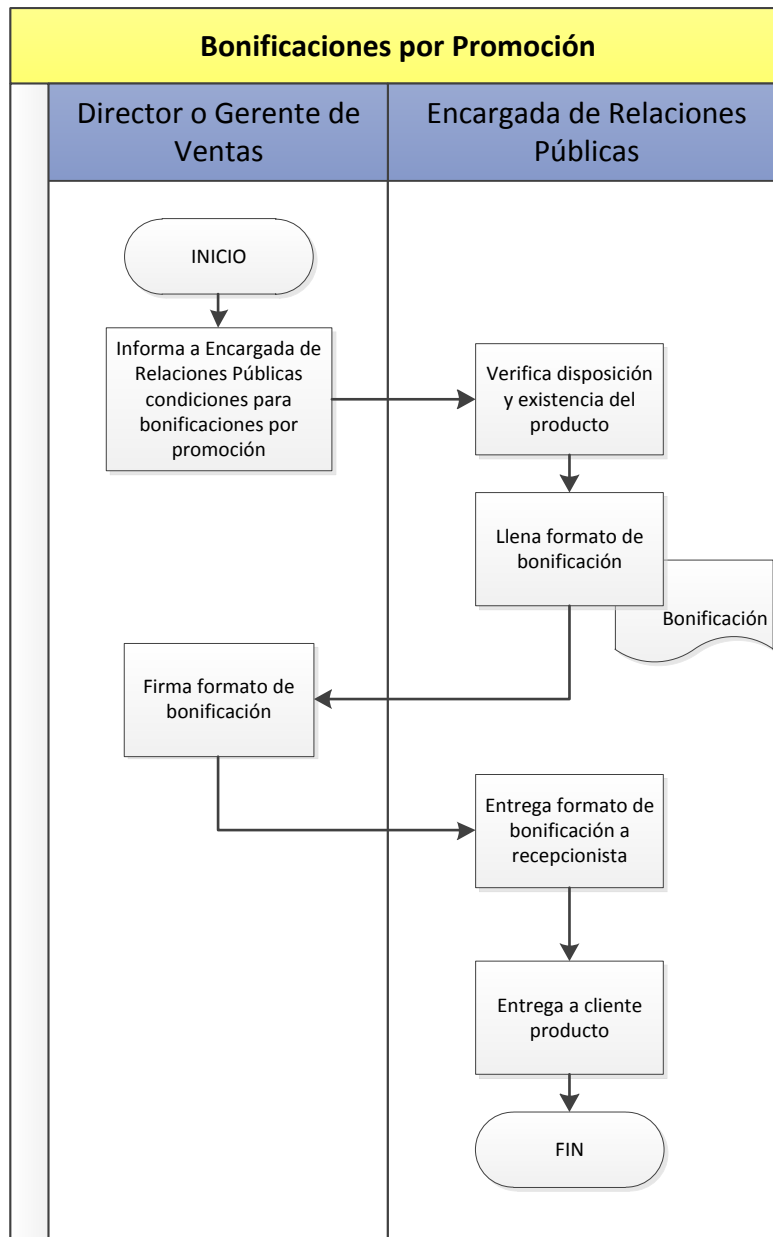


| | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-RP-004 |
|---------------------------------------|---|--|------------------------------|
| | “BONIFICACIONES POR PROMOCIÓN” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 2.0 |
| | | | Página: 5 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 8 | Encargada de Relaciones Publicas | Acompañado de Cliente, entrega a Cuarto Frio “Bonificación” autorizada para retirar el producto de la Agencia y entregarlo al solicitante. | Bonificación |



| | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-004 |
| | “BONIFICACIONES POR PROMOCIÓN” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 2.0 |
| | | Página: 6 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Relaciones Públicas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---------------------------------------|--|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-RP-004 |
| | "BONIFICACIONES POR PROMOCIÓN" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 2.0 Página: 7 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Dirección responsable: Relaciones Públicas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "PATROCINIOS"

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |




| | | |
|--|----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-005 |
| | “PATROCINIOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Promover la marca y productos mediante el patrocinio de diversos eventos y empresas, con la realización de convenios en múltiples medios de difusión.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica para eventos locales de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” y campos.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No aplica</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Director de Ventas o Gerente de Ventas Autorizar las actividades mencionadas en el presente documento y monitorear su correcta realización.</p> <p>Del encargado de Relaciones Publicas Llevar a cabo estos procesos y convenios antes de terminar el año o corte del mismo y procurar mantener sus costos.</p> | | |




| | | |
|--|----------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-005 |
| | “PATROCINIOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| 5. DEFINICIONES | | |
| <p>Campos: Clientes externos ubicados en las localidades de Allende, Nanchital, Las Choapas y Agua Dulce.</p> | | |
| <p>Acuerdos Fijos: Acuerdos que se hacen con empresas de planta.</p> | | |




| | | |
|--|----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-005 |
| | “PATROCINIOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> <p>Realiza patrocinos en efectivo a los equipos de empleados de la empresa de \$3,000 mensuales. Dichos grupos se encargan de presentar las facturas para su autorización con Gerente de Ventas, a más tardar el día 5 de cada mes (el que no entregue la factura a tiempo pierde el apoyo en efectivo de cada mes). Igualmente, se apoya con uniformes una vez al año.</p> <p>En los casos en los que los clientes independientes o pertenecientes a diversas asociaciones se presentan en la empresa para la solicitud de apoyos, se realiza un escrito de lo que se está requiriendo, copia de credencial de elector y datos para contactar a los clientes cuando sea necesario.</p> <p>Se pueden dar apoyos para equipos siempre y cuando no se den mensualmente o cada año.</p> | | |

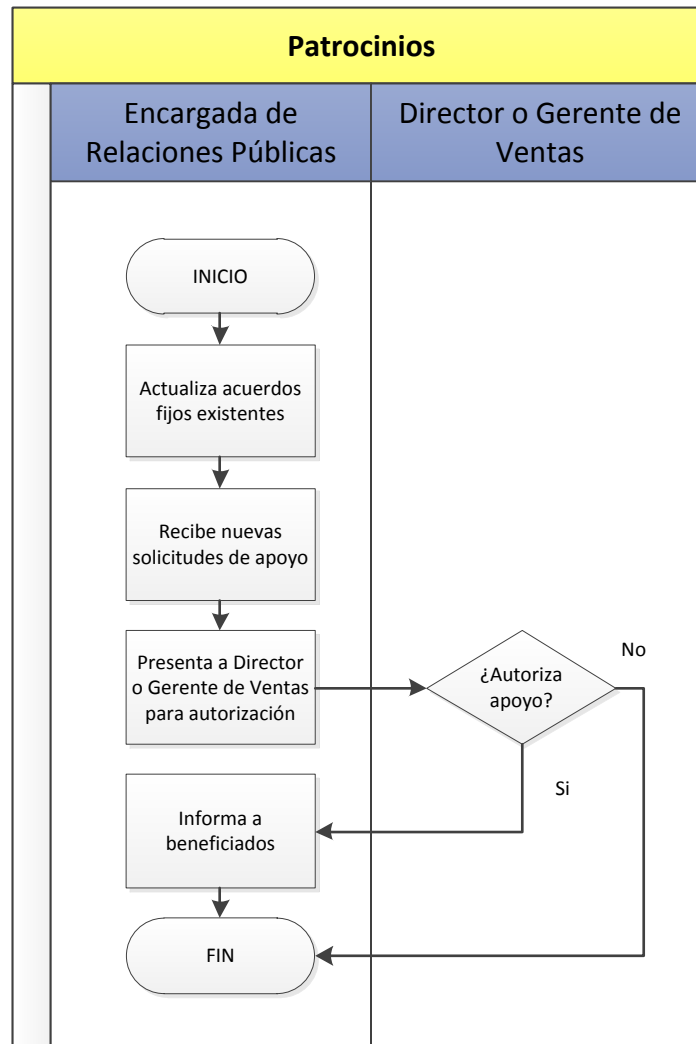


|  | | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-005 |
|---|----------------------------------|--|---|
| | | “PATROCINIOS” | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 4 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | En octubre inicia la programación del presupuesto para el ejercicio siguiente en esta actividad. | |
| 2 | | Revisa los casos en los que se trabajó durante el periodo actual y en base a dicha estimación crea el presupuesto pronosticado para las actividades futuras de patrocinios. | |
| 3 | | Actualiza los acuerdos fijos existentes con las empresas que los mantengan con una nueva reunión en compañía de los interesados. | |
| 4 | | Recibe nuevas solicitudes de los interesados en ser parte de este beneficio. | |
| 5 | | Estos escritos se presentan con el Director General o Gerente de Ventas, buscando su autorización. | |
| 6 | | Una vez aprobados, se espera al día de los eventos para el préstamo de los servicios de edecanes, entrega de souvenirs, mobiliario y entrega de productos bajo las disposiciones previamente establecidas. | |



| | | |
|---|----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-005 |
| | “PATROCINIOS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|----------------------|--|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-RP-005 |
| | "PATROCINIOS" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| d) Anexos | | | |
| <p>No Aplica</p> | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“SOLICITUD DE APOYOS DE EFECTIVO PARA CLIENTES Y TRABAJADORES”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 6 |
| d) Anexos | 7 |




| | | |
|--|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-006 |
| | “SOLICITUD DE APOYOS DE EFECTIVO PARA CLIENTES Y TRABAJADORES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Asegurar que existan procesos apropiados para la generación de apoyos de efectivo para los clientes y trabajadores de la Agencia.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a los clientes y trabajadores pertenecientes a “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”, que requieren de un apoyo monetario, solicitado al Departamento de Relaciones Públicas.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No aplica</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente General o Director de Ventas</p> <p>Autorizar las actividades mencionadas en el presente documento y monitorear su correcta realización.</p> | | |




| | | |
|---|---|--|
| | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-006 |
| | “SOLICITUD DE APOYOS DE EFECTIVO PARA CLIENTES Y TRABAJADORES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>Del encargado de Relaciones Publicas</p> <p>Llevar a cabo estos procesos, procurando la correcta realización de los mismos.</p> <p>Jefe de Presupuestos</p> <p>Verificar que los procedimientos se realicen dentro de los límites establecidos para la entrega de apoyos monetarios, formando parte de la autorización de los retiros.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>No Aplica.</p> | | |



| | | |
|--|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-006 |
| | “SOLICITUD DE APOYOS DE EFECTIVO PARA CLIENTES Y TRABAJADORES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> <p>Se establece para el presente procedimiento que:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Si la factura fue pagada por la persona que solicitó el apoyo, se requiere que las cantidades en estos documentos sean elaboradas por montos igual o menor a 2,000 pesos. Lo anterior es necesario para entregar el apoyo en efectivo – Si el pago es menor a los 2,000 pesos, el dinero se retira de la Caja Chica de la Empresa con un formato de “No Deducibles”. – Si la cantidad del préstamo solicitado es mayor a los 2,000 pesos, entonces se desglosan en facturas correspondientes a la cantidad límite mencionada hasta completar el total del apoyo. Esto se realiza debido a que con un monto mayor a lo anteriormente descrito en la factura se catalogaría como “Deducible de Impuestos” para la empresa lo que afecta a su capital y, por lo tanto, no se permitiría retirar dicha cantidad. | | |



|  | | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-006 |
|---|---|---|---|
| | | “SOLICITUD DE APOYOS DE EFECTIVO PARA CLIENTES Y TRABAJADORES” | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 4 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Cliente o Trabajador de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” se comunica a la Agencia o se pone en contacto directamente con Encargada de Relaciones Publicas y acuerdan cita para tratar los puntos del apoyo. | Factura |
| 2 | | Llegada la cita, entrevista a interesados para conocer los requerimientos del apoyo solicitado. | |
| 3 | | Presenta la solicitud al Gerente General o Director de Ventas para autorizar dicho apoyo. | |
| 4 | | Una vez aprobado, requiere del Cliente copia de su identificación. | |
| 5 | Elabora factura y la entrega al Gerente General o Director de ventas. | | |
| 6 | Gerente General o Director de ventas | Proporcionan firma de aprobación para entregar el apoyo en efectivo al cliente o trabajador. | |
| 7 | | Entrega factura a Jefe de Presupuestos. | |
| 8 | Jefe de Presupuestos | Asigna sello que refiera su entero conocimiento en el proceso. | |

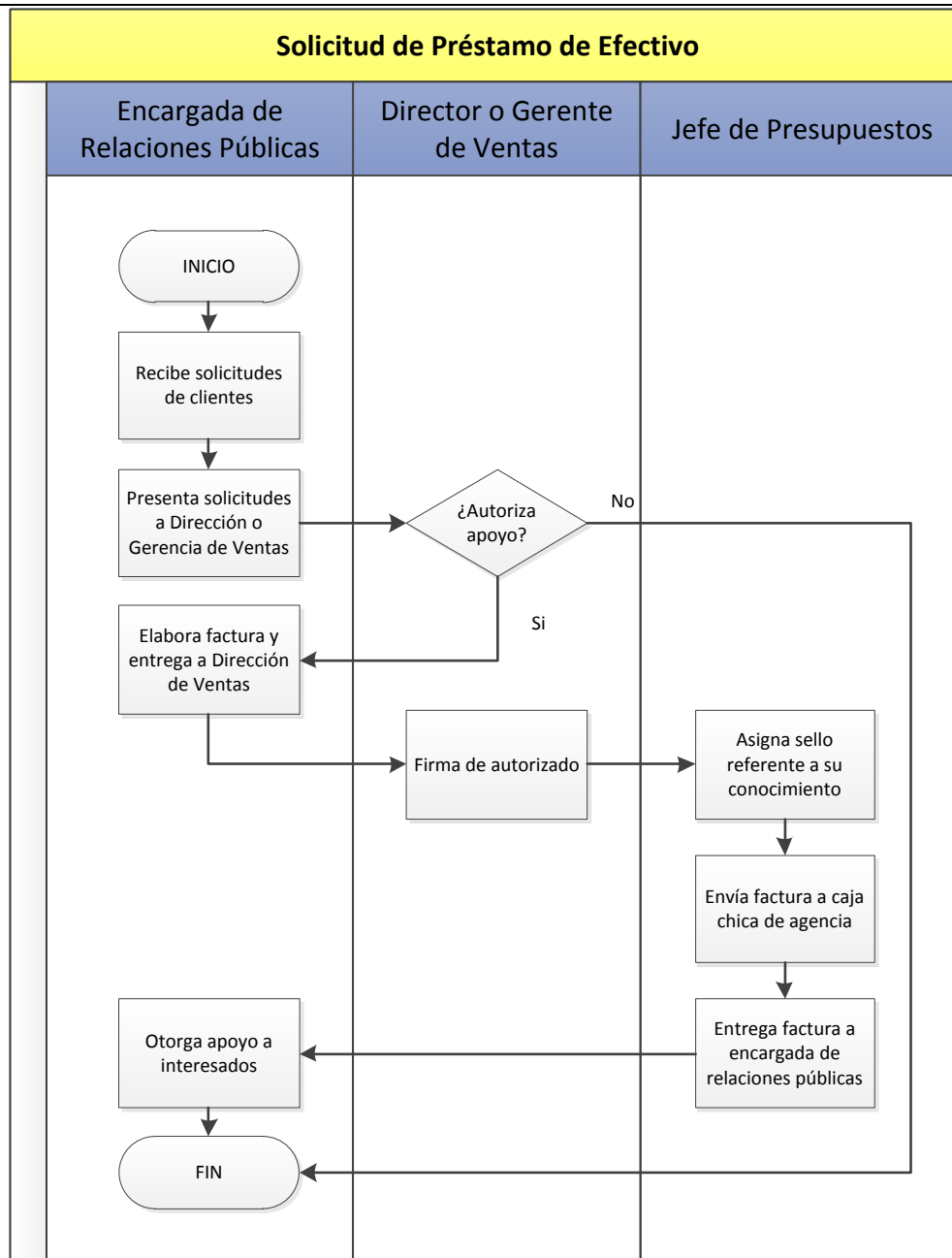


| | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-RP-006 |
|---------------------------------------|---|---|--------------------------------|
| | “SOLICITUD DE APOYOS DE EFECTIVO PARA CLIENTES Y TRABAJADORES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 5 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 9 | Jefe de Presupuestos | Envía factura a Caja Chica de Agencia para retirar la cantidad correspondiente y lo entrega a Encargada de Relaciones Públicas. | |
| 10 | Encargada de Relaciones Públicas | Entrega apoyo a los interesados. | |




| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-006 |
| | “SOLICITUD DE APOYOS DE EFECTIVO PARA CLIENTES Y TRABAJADORES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|---|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-RP-006 |
| | “SOLICITUD DE APOYOS DE EFECTIVO PARA CLIENTES Y TRABAJADORES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 7 de 7 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| d) Anexos | | | |
| <p>No Aplica</p> | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "COMPRA DE SOUVENIRS"

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 6 |
| d) Anexos | 7 |




| | | |
|--|------------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-007 |
| | “COMPRA DE SOUVENIRS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Asegurar que con la entrega de los artículos de promoción repartidos en los eventos realizados por la empresa cree una entrada de interés a todo aquel que los divise, lo que promueva un aumento en el consumo de nuestras marcas.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a la adquisición de los productos del catálogo de Souvenirs de Grupo Modelo o Proveedores previamente establecidos, desarrollado por el Departamento de Relaciones Públicas de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”, que se utilizan en diversos eventos realizados por la Empresa para la promoción de nuestras marcas.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No aplica</p> | | |




| | | |
|---|------------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-007 |
| | “COMPRA DE SOUVENIRS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Gerente General o Director de Ventas Autorizar las actividades mencionadas en el presente documento y monitorear su correcta realización.</p> <p>Del encargado de Relaciones Publicas Llevar a cabo estos procesos, procurando la correcta realización de los mismos.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Souvenir: Objeto que la Agencia vende o regala en conmemoración del evento en cuestión, con el fin de promocionarse.</p> <p>Boucher: Comprobante bancario que contiene información de la transacción realizada, así como nombre, número de cuenta y razón social del titular de la cuenta.</p> | | |




| | | |
|--|------------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-007 |
| | “COMPRA DE SOUVENIRS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Encargada de Relaciones Públicas deberá llevar el control de sus gastos en cada evento que se realice por parte de la empresa en el que el Departamento haya participado.</p> <p>Lo anterior con la finalidad de procurar que sus gastos próximos se encuentren dentro de los límites de presupuesto establecido.</p> <p>Todas las prendas o artículos que el Departamento adquiera deberán tener impreso o grabado nombre, frase o logotipo que refiera a la empresa.</p> <p>La solicitud se realizará con anticipación al evento, estimando para su entrega 5 días antes de su uso.</p> | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------------------|---|------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-VE-RP-007 | | | |
| | | “COMPRA DE SOUVENIRS” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 7 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Con base al evento que se esté presentando, selecciona del Catálogo de Souvenirs del Grupo Modelo las prendas o artículos en las cantidades que considere adecuadas para el motivo. | | | |
| 2 | | Si así lo desea, podrá elegir souvenirs del catalogo de proveedores externos previamente seleccionados por la Agencia. | | | |
| 3 | | Cotiza y evalúa las propuestas de compra. | | | |
| 4 | | Elige la oferta que contenga el mejor precio y alta calidad. | | | |
| 5 | | Finaliza el convenio con proveedor/es y establece la fecha de entrega. | | | |
| 6 | | Solicita a proveedor/es la factura de compra, la cual recibirá junto con su pedido, | | | |
| 7 | | Realiza el depósito a la cuenta bancaria que se determine para ello. | | | |
| 8 | | Comprueba el depósito con el envió de una copia del “Boucher” vía correo electrónico al proveedor. | | | |
| 9 | | Llegado el pedido, revisa que los artículos o prendas se encuentren en buenas condiciones. | | | |

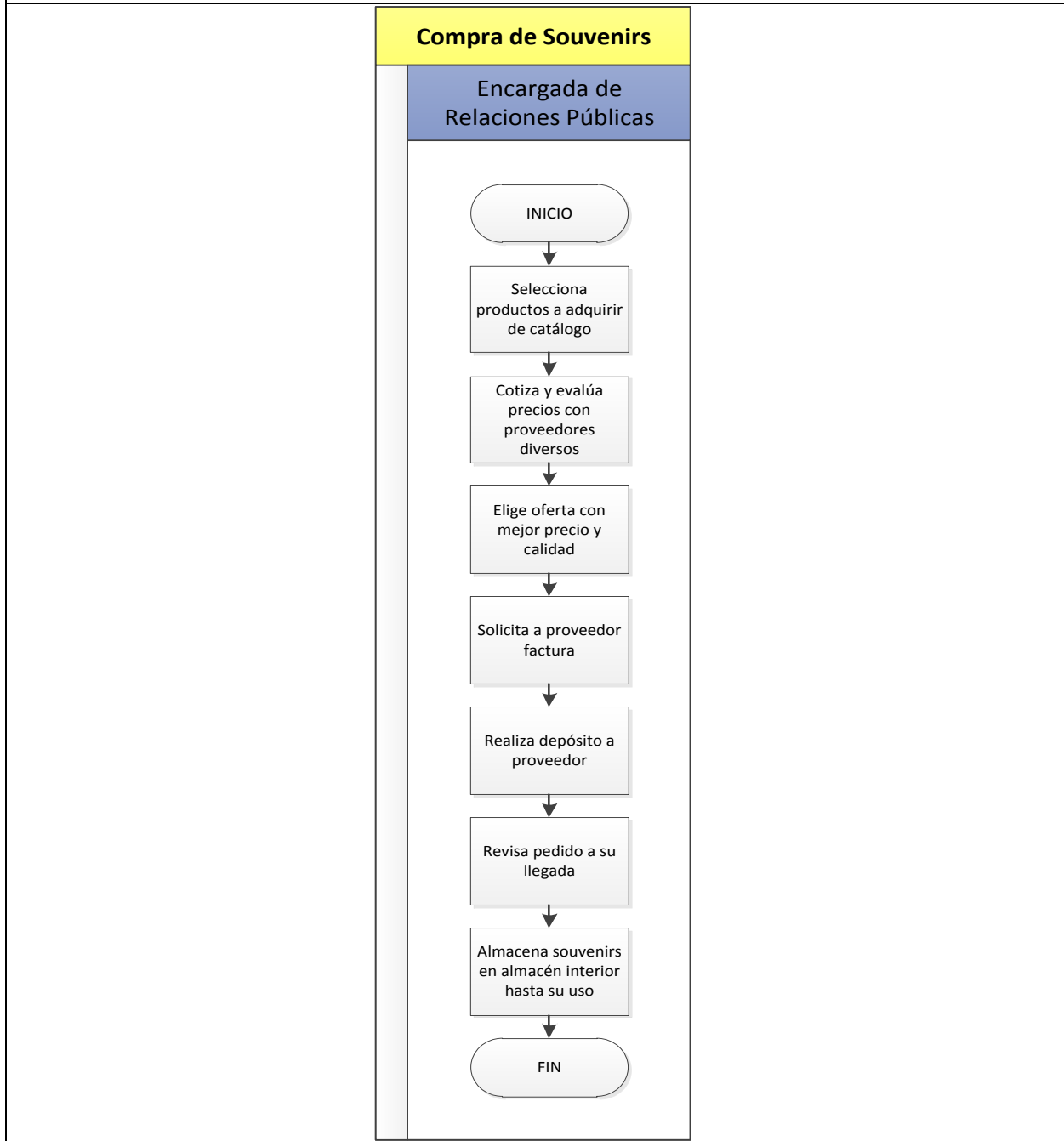


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------------------|---|---------------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-VE-RP-007 | | | |
| | | "COMPRA DE SOUVENIRS" | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 5 de 7 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 10 | Encargada de Relaciones Públicas | Se cerciora que las cantidades en la factura sean las correspondientes al pedido. | Presupuestos y Gastos (Formato Excel) | | |
| 11 | | Los retrasos o defectos existentes en el pedido y errores en facturación, se comunicaran al proveedor de inmediato. | | | |
| 12 | | Agrega a Formato Excel de Presupuestos y Gastos las cantidades utilizadas en la actual compra. | | | |
| 13 | | Vía telefónica o por correo electrónico, Confirma recepción de souvenirs y agradece a proveedor/es sus servicios. | | | |
| 14 | | Almacena, en la Bodega Interna de Prendas y Artículos de la Agencia, los souvenirs hasta el momento de su uso. | | | |



| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-007 |
| | "COMPRA DE SOUVENIRS" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|------------------------------|--|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-RP-007 |
| | "COMPRA DE SOUVENIRS" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 7 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| d) Anexos | | | |
| <p>No Aplica</p> | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "ACTIVACIONES"

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 6 |
| d) Anexos | 7 |




| | | |
|--|-----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-008 |
| | “ACTIVACIONES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Promover la marca y productos mediante el proceso de activación en diferentes puntos de la ciudad, como parte de diversos eventos y estrategias de venta durante todo el año.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las actividades locales de promoción de la Agencia Matriz y la empresa hermana BAMA, desarrolladas de manera estratégica durante todo el año por el Departamento de Relaciones Públicas y su equipo de edecanes pertenecientes a “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No aplica</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Director de Ventas o Gerente de Ventas Autorizar las actividades mencionadas en el presente documento y monitorear su correcta realización.</p> | | |




| | | |
|--|-----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-008 |
| | “ACTIVACIONES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>Del encargado de Relaciones Publicas</p> <p>Llevar a cabo estos procesos, procurando la correcta realización de los mismos.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Activación: Proceso que permite la promoción de alguna marca del Grupo en un lugar determinado.</p> <p>Souvenir: Objeto que la Agencia vende o regala en conmemoración del evento en cuestión, con el fin de promocionarse.</p> | | |



| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-008 |
| | “ACTIVACIONES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>El día del evento, Encargada de Relaciones Públicas deberá solicitar que las edecanes se presentaran una hora antes en el punto de reunión destinado, para preparar detalles restantes del recorrido e iniciar las activaciones.</p> | | |



|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|---|---|------------------------------|
| | | PR-VE-RP-008 | |
| | | “ACTIVACIONES” | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 7 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Realiza un análisis de los procesos de promoción efectuados en los periodos anteriores. | |
| 2 | | Planea las actividades futuras de activación considerando temporadas, estadísticas de ventas actuales, aperturas de nuevos negocios, condiciones de mercado, etc. | |
| 3 | | Organiza la logística para el proceso de activación (localización, horarios y tipo de activación). | |
| 4 | | Formaliza la iniciativa y justifica su realización. | |
| 5 | | Presenta la propuesta por escrito ha Director de Ventas o Gerente de Ventas en busca de la aprobación de los eventos y promociones incluidas. | |
| 6 | Director de Ventas o Gerente de Ventas | Aceptan o rechazan solicitud de Activación. | |
| 7 | | Previo al suceso, reúne a equipo de edecanes de la Agencia para la asignación de actividades. | |
| 8 | Encargada de Relaciones Públicas | Si así lo requiere, incluye la repartición de souvenirs, organizando los artículos para cada evento. | |

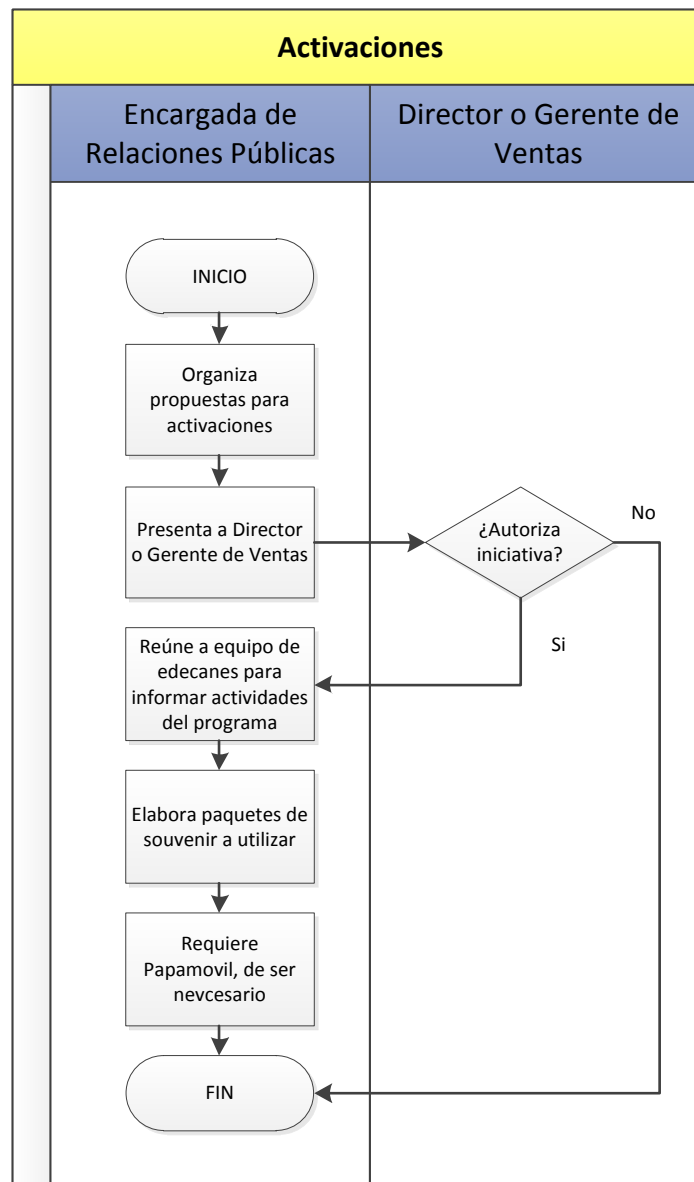


| | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-RP-008 |
|--|---|--|------------------------------|
| | “ACTIVACIONES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 5 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 9 | Encargada de Relaciones Públicas | Si lo considera necesario, solicita el “Papamóvil” para la transportación del equipo de edecanes y los productos a repartir, pudiendo realizar con el vehículo un mayor recorrido. | |



| | | |
|--|-----------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-008 |
| | “ACTIVACIONES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|-----------------------|--|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-RP-008 |
| | “ACTIVACIONES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 7 de 7 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“SOLICITUDES DE PUBLICIDAD EN RADIO Y PRENSA PARA CLIENTES”

Datos de Control


| | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |




| | | |
|--|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-009 |
| | “SOLICITUDES DE PUBLICIDAD EN RADIO Y PRENSA PARA CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Generar apoyos a clientes de la Agencia que promuevan la publicidad para sus negocios en los Medios de Difusión Locales, permitiendo un beneficio para los solicitantes y la empresa.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las actividades de Difusión en las Cadenas de Radio y Prensa Locales con mayor relevancia en el Público, que involucren publicidad para el negocio de los clientes de la Agencia y de los productos, realizadas por Departamento de Relaciones Públicas de "La Corona del Golfo S.A. de C.V."</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No aplica</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del encargado de Relaciones Publicas</p> <p>Llevar a cabo estos procesos, procurando la correcta realización de los mismos.</p> | | |




|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-009 |
|---|--|---|
| | “SOLICITUDES DE PUBLICIDAD EN RADIO Y PRENSA PARA CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | Página: 2 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>5. DEFINICIONES</p> <p>No aplica.</p> | | |



| | | |
|--|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-009 |
| | “SOLICITUDES DE PUBLICIDAD EN RADIO Y PRENSA PARA CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> <p>Los medios de Radio y Prensa serán evaluados con anticipación para establecer los términos de trabajo con la Agencia “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” y los lineamientos en su participación para las actividades de promoción.</p> | | |

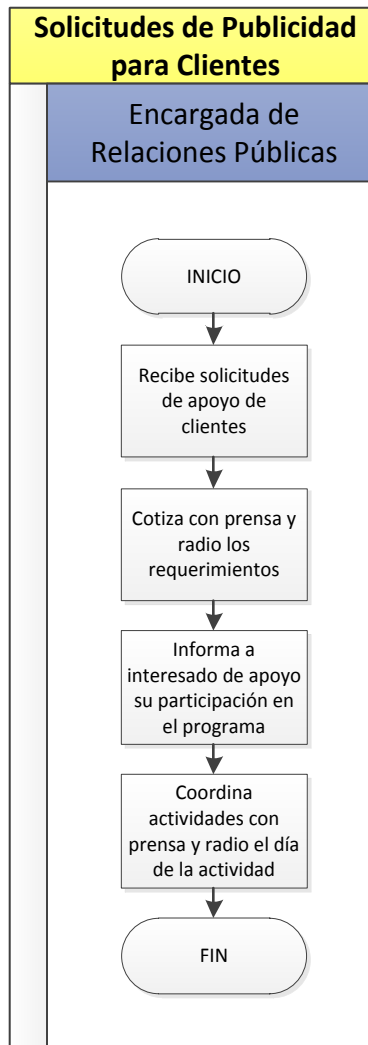


|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|----------------------------------|---|------------------------------|
| | | PR-VE-RP-009 | |
| | | “SOLICITUDES DE PUBLICIDAD EN RADIO Y PRENSA PARA CLIENTES” | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Recibe las solicitudes de los clientes interesadas en los servicios que la Agencia proporciona para la difusión de su empresa, producto o evento. | |
| 2 | | Acuerda cita con el cliente para tratar los puntos del apoyo. | |
| 3 | | Llegada la cita, recibe del Cliente las propuestas correspondientes a las actividades de promoción por realizar. | |
| 4 | | Estudia la solicitud y justifica su realización. | |
| 5 | | Deliberan sobre beneficios mutuos y verifica presupuesto para este sector de promoción. | |
| 6 | | Cotiza con prensa y radio las solicitudes del cliente. | |
| 7 | | Acredita la iniciativa, de considerarlo conveniente. | |
| 8 | | Informa a responsables de las propuestas acreditadas sobre los términos de su realización. | |
| 9 | | Coordina actividades con prensa y radio para la ejecución de las actividades de promoción. | |



| | | |
|---------------------------------------|--|---------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-VE-RP-009 |
| | “SOLICITUDES DE PUBLICIDAD EN RADIO Y PRENSA PARA CLIENTES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|---|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-VE-RP-009 |
| | “SOLICITUDES DE PUBLICIDAD EN RADIO Y PRENSA PARA CLIENTES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 6 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Relaciones Públicas | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE CADENA DE
SUMINISTROS



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 5 |
| c) Diagrama de Flujo | 8 |
| d) Anexos | 9 |



| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-001 |
| | “CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Documentar las actividades necesarias para efectuar el control del producto no conforme que se llegue a detectar en “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a todo el producto no conforme generado en “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” durante los diferentes tipos de venta utilizados en la agencia.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Director General y Director de Ventas Dar a conocer la disposición final del producto no conforme identificado.</p> <p>Del Jefe de Almacén Monitorear y coordinar que las actividades mencionadas en el presente documento se lleven a cabo satisfactoriamente.</p> | | |




| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-001 |
| | “CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>Encargado de Almacén de Lleno y Vacío Contribuir con la identificación y trato del Producto NO Conforme en sus Áreas de Trabajo.</p> <p>De Montacarguistas, Vendedores y Ayudantes de Vendedores Separar y notificar el producto NO conforme que se llegue a presentar de acuerdo con los criterios establecidos dentro de este procedimiento.</p> <p>De Departamento de Auditoría Autorizar y supervisar la destrucción del producto no conforme que no pueda ser utilizado.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Producto NO conforme: Es todo aquel producto o servicio, el cual no cumple con los requerimientos de calidad especificados (Los criterios definidos están dentro del mismo procedimiento).</p> <p>Tres por Millar: Retribución proporcionada a Vendedores como reconocimiento por el desempeño en la labor de venta. Agencia concede tres cartones de cerveza por cada mil vendidos.</p> | | |




| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-001 | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-------------------------|--|---|---------------|--|---------------|---|-------------------------------|--|---------------|---|--|---|---------------------------|
| | “CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME” | Fecha: 11/06/2012 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Versión: 1.0 Página: 3 de 9 | | | | | | | | | | | | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> <p>En “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” se asegura que el producto no conforme detectado es identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencionada con los clientes.</p> <p>El producto NO conforme que se presente en la Agencia se podrá detectar dentro de los siguientes filtros:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Producto NO conforme</th> <th style="text-align: center;">Áreas en las que se puede presentar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Al recibo de producto de fabrica (cerveza y refresco)</td> <td>Área de lleno</td> </tr> <tr> <td>Al detectarse producto dañado al momento de hacer las verificaciones semanales</td> <td>Área de lleno</td> </tr> <tr> <td>Al recibo de envase lleno de fabrica y vacio de las zonas</td> <td>Área de lleno y área de vacio</td> </tr> <tr> <td>Todo el envase que no cumpla con los criterios establecidos en el muestrario para selección de botella rayada.</td> <td>Área de vacio</td> </tr> <tr> <td>Durante la carga y descarga del producto ya sea en el almacén, zonas o en los diferentes puntos de ventas establecidos.</td> <td>Almacén y Ventas (durante la entrega del producto con el cliente en los diferentes puntos y procesos de venta)</td> </tr> <tr> <td>Mediante las diferentes quejas que se lleguen a presentar por Incumplimiento con el servicio de venta y distribución de cerveza y refresco proporcionado.</td> <td>Gerente de Ventas Agencia</td> </tr> </tbody> </table> | | | Producto NO conforme | Áreas en las que se puede presentar | Al recibo de producto de fabrica (cerveza y refresco) | Área de lleno | Al detectarse producto dañado al momento de hacer las verificaciones semanales | Área de lleno | Al recibo de envase lleno de fabrica y vacio de las zonas | Área de lleno y área de vacio | Todo el envase que no cumpla con los criterios establecidos en el muestrario para selección de botella rayada. | Área de vacio | Durante la carga y descarga del producto ya sea en el almacén, zonas o en los diferentes puntos de ventas establecidos. | Almacén y Ventas (durante la entrega del producto con el cliente en los diferentes puntos y procesos de venta) | Mediante las diferentes quejas que se lleguen a presentar por Incumplimiento con el servicio de venta y distribución de cerveza y refresco proporcionado. | Gerente de Ventas Agencia |
| Producto NO conforme | Áreas en las que se puede presentar | | | | | | | | | | | | | | | |
| Al recibo de producto de fabrica (cerveza y refresco) | Área de lleno | | | | | | | | | | | | | | | |
| Al detectarse producto dañado al momento de hacer las verificaciones semanales | Área de lleno | | | | | | | | | | | | | | | |
| Al recibo de envase lleno de fabrica y vacio de las zonas | Área de lleno y área de vacio | | | | | | | | | | | | | | | |
| Todo el envase que no cumpla con los criterios establecidos en el muestrario para selección de botella rayada. | Área de vacio | | | | | | | | | | | | | | | |
| Durante la carga y descarga del producto ya sea en el almacén, zonas o en los diferentes puntos de ventas establecidos. | Almacén y Ventas (durante la entrega del producto con el cliente en los diferentes puntos y procesos de venta) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mediante las diferentes quejas que se lleguen a presentar por Incumplimiento con el servicio de venta y distribución de cerveza y refresco proporcionado. | Gerente de Ventas Agencia | | | | | | | | | | | | | | | |




|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-001 | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|--|---|---|--|--|
| | “CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME” | Fecha: 11/06/2012 | | | | | | | | |
| | | Versión: 1.0 | | | | | | | | |
| | | Página: 4 de 9 | | | | | | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | | | | | | |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> <p>Los responsables de efectuar la revisión del producto NO conforme así como las autoridades relacionadas para tratar el producto NO conforme que se llegue a presentar, se mencionan a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Responsables de la revisión del producto o servicio NO conformes</th> <th>Responsables de la disposición del producto o servicio NO conforme</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefe de Almacén para el caso del producto en el área de lleno.</td> <td>Jefe de Almacén (producto no conforme antes de inspeccionar) Jefe de Auditoría (mermar)</td> </tr> <tr> <td>El almacenista de vacío para el caso del envase y reja de plástico para refresco en el área de vacío.</td> <td>Jefe de Auditoría (picos) El Almacenista de Vacío (para el caso del envase rechazado de acuerdo al catalogo que los muestra, para envió a fabrica)</td> </tr> <tr> <td>Supervisores, Pachanga y Relaciones Publicas, para el caso del servicio no conforme.</td> <td>Gerente de Ventas Agencia y Director de Ventas (solo quejas)</td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA:</p> <p>Los cambios que se harán en el almacén solo serán por defectos de fabrica, (desfondadas, micro fugas, mal coronadas, en botellas extrañas o con objeto extraño en el interior de la botella).</p> <p>Cuando el producto no conforme es detectado después de la entrega o después de su uso ya iniciado se tomarán las acciones apropiadas a los efectos potenciales de la no conformidad detectada.</p> | | | Responsables de la revisión del producto o servicio NO conformes | Responsables de la disposición del producto o servicio NO conforme | Jefe de Almacén para el caso del producto en el área de lleno. | Jefe de Almacén (producto no conforme antes de inspeccionar) Jefe de Auditoría (mermar) | El almacenista de vacío para el caso del envase y reja de plástico para refresco en el área de vacío. | Jefe de Auditoría (picos) El Almacenista de Vacío (para el caso del envase rechazado de acuerdo al catalogo que los muestra, para envió a fabrica) | Supervisores, Pachanga y Relaciones Publicas, para el caso del servicio no conforme. | Gerente de Ventas Agencia y Director de Ventas (solo quejas) |
| Responsables de la revisión del producto o servicio NO conformes | Responsables de la disposición del producto o servicio NO conforme | | | | | | | | | |
| Jefe de Almacén para el caso del producto en el área de lleno. | Jefe de Almacén (producto no conforme antes de inspeccionar) Jefe de Auditoría (mermar) | | | | | | | | | |
| El almacenista de vacío para el caso del envase y reja de plástico para refresco en el área de vacío. | Jefe de Auditoría (picos) El Almacenista de Vacío (para el caso del envase rechazado de acuerdo al catalogo que los muestra, para envió a fabrica) | | | | | | | | | |
| Supervisores, Pachanga y Relaciones Publicas, para el caso del servicio no conforme. | Gerente de Ventas Agencia y Director de Ventas (solo quejas) | | | | | | | | | |



|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-001 |
|---|---|---|---|
| | | “CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 5 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Área de Lleno, Área de Vacío, Departamento Pachanga y Departamento Relaciones Públicas. | Una vez que han detectado el producto no conforme en las diferentes áreas, éste es identificado por medio de la etiqueta de “PRODUCTO NO CONFORME” o si fuera el caso de encontrarse en una estiba, entonces se mantiene el producto en un espacio hasta que haya oportunidad de colocarlo en el sitio que le asignen para su distinción. | Reporte de Control de Producto NO Conforme |
| 2 | Vendedor y/o Ayudante de Vendedor | Cuando el producto es detectado en las zonas, identifican inmediatamente con una marca lo dañado. | |
| 3 | Jefe de Almacén | Al llegar al almacén, lo inspecciona y determina si se cambia o no por producto nuevo. | |
| 4 | Jefe de Cadena de Suministro | Si procede, lo registra en el Reporte de Control de Producto NO Conforme y se realiza el cambio. | |
| 5 | | Si no se cambia, se mantiene en el Almacén hasta su destrucción. | |
| 6 | Jefe de Auditoria | Autorizará la destrucción y reposición de acuerdo al “tres por millar”. | |



|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|-------------------------------|---|--|-------------------|--|
| | | PR-AV-CS-001 | | | |
| | | "CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME" | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 6 de 9 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 7 | Jefe de Almacén | Coordina a Montacarguistas y Obreros Generales para la agrupación del Producto NO Conforme en el espacio que destinen para ello. Este es controlado para prevenir su uso o entrega no conforme. | Envase Para su Destrucción (Etiqueta de Identificación) | | |
| 8 | Obreros Generales | Identifican cada tarima con una etiqueta con la leyenda "ENVASE PARA SU DESTRUCCIÓN". | | | |
| 9 | Jefe de Cadena de Suministros | Toma las acciones correctivas, preventivas e inmediatas que se requieren para eliminar las inconformidades detectadas. | | | |
| 10 | | Coordina el envío del Producto NO Conforme a Fabrica para su destrucción. | | | |
| 11 | Encargado de Almacén de Lleno | Autorizado su uso por Jefe de Almacén, separa el producto que se encuentre en buenas condiciones y se coloca en el área de producto para cambio o en la estiba correspondiente. | | | |
| 12 | | El que no sirva se envía al área de Producto NO Conforme. | | | |
| 13 | | Toma las acciones necesarias para imposibilitar el uso o aplicación original del Producto NO Conforme que se clasifique como picos y mermas. | | | |

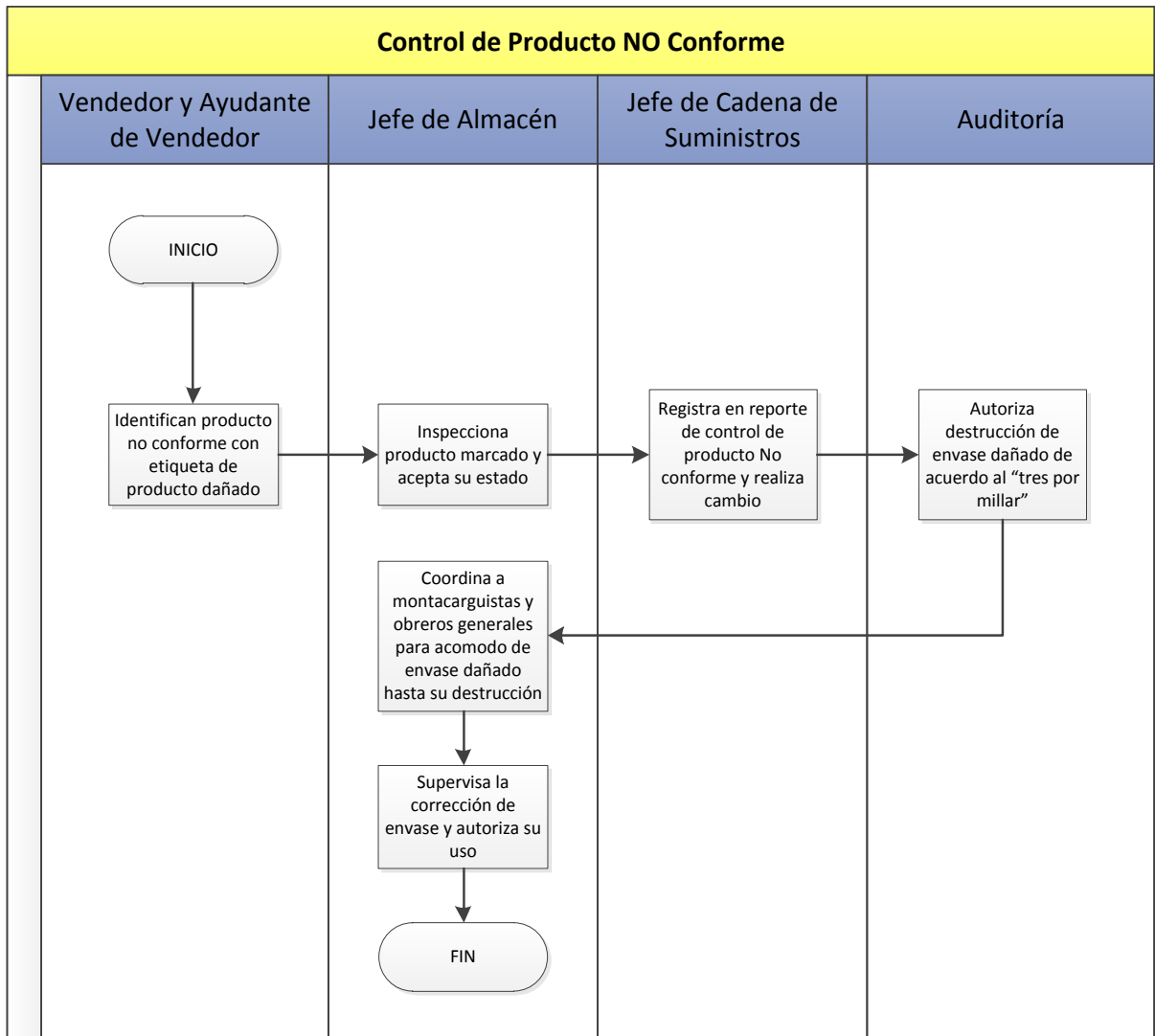


| | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-001 |
|---------------------------------------|--|---|---|
| | “CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 7 de 9 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 14 | Encargado de Almacén de Lleno | Realiza el registro de todas las NO conformidades detectadas por medio del Reporte de Producto NO Conforme, los cuales indicarán la naturaleza de la desviación. | Reporte de Control de Producto NO Conforme |
| 15 | Audidores | Todo el Producto NO Conforme detectado que sea corregido está sujeto a una re-verificación con el fin de demostrar su conformidad con los requerimientos identificados. Esta actividad solo aplicará para el cambio de empaque del producto o cuando se separa el producto bueno del no conforme. | |



| | | |
|---------------------------------------|--|---|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-001 |
| | “CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 8 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|---|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-001 |
| | “CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 9 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENVASES VACIOS (RETORNABLE)”

Datos de Control


| | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 5 |
| c) Diagrama de Flujo | 8 |
| d) Anexos | 9 |




| | | |
|--|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-002 |
| | “RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENVASES VACIOS (RETORNABLE)” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 1 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Documentar las actividades necesarias para efectuar el control durante la recepción, manejo y envío a fabrica de envases vacios en el almacén.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica al área de vacío de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” desde que ingresa el envase proveniente de las zonas, campos, eventos especiales y Modeloramas hasta su envío a fábrica para el surtido del producto.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Almacenista de Vacio</p> <p>Efectúa la recepción y control de envases vacios de acuerdo con lo establecido en el presente documento.</p> | | |



| | | |
|--|---|---|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-002 |
| | “RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENVASES VACIOS (RETORNABLE)” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 2 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>Del Ayudante de Vendedor</p> <p>Efectuar la carga y descarga del envase vacío de acuerdo con los criterios que en este procedimiento se presentan.</p> <p>De los Montacarguistas</p> <p>Realizar las actividades de manejo, identificación y acomodo del envase en el almacén de acuerdo con lo establecido por Jefe de Almacén.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Fábrica: Empresa productora de Cerveza que forma parte de Grupo Modelo a la que pertenece “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”</p> | | |



| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-002 |
| | “RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENVASES VACIOS (RETORNABLE)” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO

a) Políticas y Lineamientos

La recepción de los envases vacios es realizada directamente en el almacén. El envase vacío que se puede recibir procederá de los siguientes orígenes:

- Entrega desde los diferentes campos.
- Entrega por parte de las diferentes zonas de venta.
- Entrega por particulares (cuando es por cambio o compra de envase).

Para los envases, la verificación que se hace es para asegurar que en las cajas se encuentre el mismo tipo de envase de acuerdo a la marca y presentación, que no falten envases ni existan rotos o despostillados, sin objetos en su interior o con manchas de pintura, cemento, yeso, cera, aceite, entre otros.

El retiro de cerveza y refresco se debe hacer de las siguientes plantas:


Cerveza

Corona extra 20/4, Corona extra 20/2, Corona Familiar grabada 12/1, modelo especial de botella división y canastilla, victoria ámbar grabada 20/2, victoria familiar 12/1, modelo light 6 pack 24/L.


Compañía Cervecera del Trópico S.A. de C.V.

Cervecería Modelo S.A. de C.V.




| | | |
|---|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-002 |
| | “RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENVASES VACIOS (RETORNABLE)” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 4 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p><u>Refresco</u></p> <p>Refresco de 600ml n.r., refresco de 2 lts.n.r., refresco de 24/2 retornable.</p> <p>Agua mineral de 600 ml. n.r., agua mineral de 2 lts. n.r., agua mineral retornable.</p> <p>Agua electropura 500ml., agua electropura 1.5 ml.</p> <p>Embotelladora Garci Crespo S. de R.L. de C.V.</p> | | |



|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-002 | |
|---|-------------------------------|---|---|---|
| | | “RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENVASES VACIOS (RETORNABLE)” | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 5 de 9 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | |
| b) Descripción de actividades | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | |
| 1 | Encargado de Almacén de Vacío | Una vez recibido el envase vacío, el formato de envase entregado. | | |
| 2 | | Todo el envase vacío recibido es inspeccionado de acuerdo a los criterios establecidos en el procedimiento PR-AV-CS-003 de la “Inspección de Cartón, Envase y Rejas de Plástico” y se estibara de acuerdo a lo establecido por Jefe de Almacén. | | |
| 3 | Obreros Generales | Una vez recibidos los envases vacíos y verificadas las cantidades, marcas y presentaciones, registra las entradas del envase en el Formato “Reporte Diario de Envases Vacíos”. | | Reporte Diario de Envases Vacíos |
| 4 | | Diariamente, verifican y clasifica el envase vacío rechazado por tipo y presentación, identificando la tarima con la Etiqueta “Envase para Destrucción”, para que esta sea enviada posteriormente a Fabricas (únicamente aplica para el envase de cerveza). | | Envase para Destrucción (Etiqueta) |
| 5 | | Vendedores de Ruta | | Si no entregan el envase completo, el faltante se pondrá en la “Liquidación diaria del producto” en el área de control de envases, en la columna de diferencia (en forma negativa) y se coloca una leyenda que dirá “cobrar envase”. Dicho faltante será cobrado por el cajero en efectivo o no podrá liquidar hasta que entregue completo el envase. |
| 6 | Gerente de Ventas | Autorizará previamente los créditos y/o préstamos de envases. | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|-------------------------------|---|---|
| | | PR-AV-CS-002 | |
| “RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENVASES VACIOS (RETORNABLE)” | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 6 de 9 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 7 | Encargado de Almacén de Vacío | Registra y controla todas las entradas y salidas del envase vacío procedente de las Rutas, en el formato de “Reporte Diario de Envases Vacíos”, soportado por el formato “Envase Entregado”. | Reporte Diario de Envases Vacíos Y Envase Entregado |
| 8 | | Cada vez que se efectúa la salida o envío de envase vacío del almacén, verifica el periodo realizado a Fábrica y procede a darle salida registrándolo en el “Reporte Diario de Envases Vacíos”, incluyendo el nombre del operador del tráiler que entregará el envase el envase vacío para la compra de cerveza y refresco. | Reporte Diario de Envases Vacíos |
| 9 | Auditoría | Cabe mencionar que podrá existir otra salida de envase vacío la cual no irá a las Fábricas del Grupo Modelo, si no para cambio con el envase de competencia. Dicho cambio será revisado por algún representante de Auditoría para comprobar que el cambio sea correcto. | |
| 10 | Jefe de Almacén | Informa a Montacarguista la presentación, cantidad y marcas de cerveza y/o refresco a surtir, para que se realice el pedido a Fábrica por medio de la “Solicitud de Almacén” donde se indica la presentación, cantidad y marca solicitada así como el envase que se envía a fábrica. | Solicitud de Almacén |

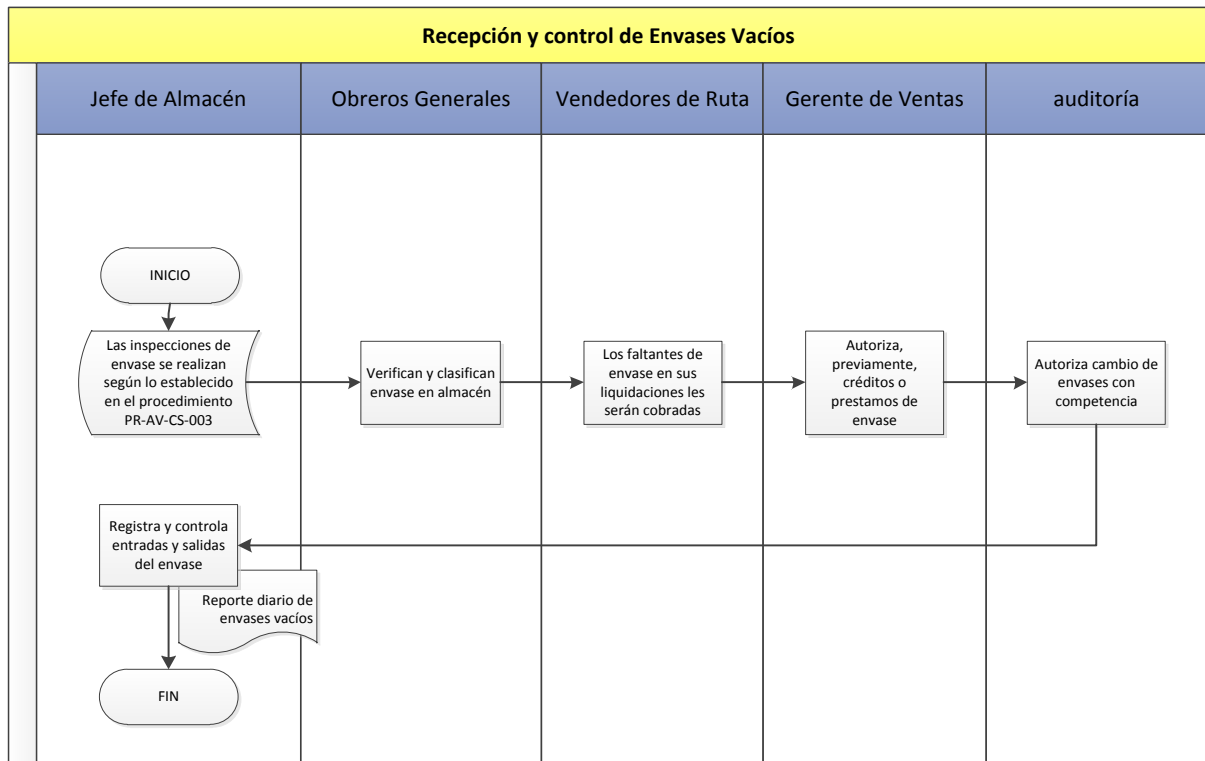


| | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-002 |
|---------------------------------------|---|--|--------------------------------|
| | “RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENVASES VACIOS (RETORNABLE)” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 7 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 11 | Jefe de Almacén | <p>En caso de que se tengan tarimas de envase para destrucción, solicitará la elaboración de una carta donde se ampare el envío de envase a destrucción firmado por el Director General. Este envío será supervisado por algún representante de Auditoría.</p> <p>En caso que por carga de trabajo no se haya terminado de verificar el envase, se deja el envase en el área de inspección y se identifica como envase “Entregado por Zonas” para la inspección.</p> | Entregado por Zonas |




| | | |
|---|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-002 |
| | “RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENVASES VACÍOS (RETORNABLE)” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 8 de 9 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|---|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-002 |
| | “RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENVASES VACIOS (RETORNABLE)” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 9 de 9 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|-----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 5 |
| c) Diagrama de Flujo | 9 |
| d) Anexos | 10 |




| | | |
|--|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-003 |
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Documentar las acciones necesarias para efectuar las actividades de inspección y selección de cartón y envase retornable en “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” dentro de los Almacenes de la Agencia.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a todos los envases y cartón recibidos en “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” al momento de ser inspeccionados por el personal de almacén realizados en la Banda transportadora 1, hasta la realización del reporte de inspección de envase y cartón.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Jefe de Almacén</p> <p>Coordinar que las actividades de este procedimiento se lleven a cabo satisfactoriamente.</p> | | |



|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-003 |
|--|---|---------------------------------|
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 2 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| <p>Del Encargado De Almacén de Vacío</p> <p>Supervisar que las dichas actividades se cumplan conforme a lo establecido.</p> <p>De Obreros Generales</p> <p>Efectuar la inspección y selección de cartón y envase para refrescos recibido en el almacén de acuerdo a los criterios marcados en el presente documento.</p> <p>De Montacarguistas</p> <p>Transportar y acomodar los productos que se encuentren en los Almacenes de la Agencia, permitiendo su inspección y selección de envase vacío para su envío a Fábrica.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Producto NO Conforme: Es todo aquel producto o servicio el cual no cumple con los requerimientos de calidad especificados.</p> <p>Inspección: Actividad que consiste en verificar que el producto cumpla con las características o criterios de aceptación establecidos.</p> <p>Selección: Actividad que consiste en separar el envase, cartón y rejas de plástico para refresco una vez que haya sido inspeccionado.</p> | | |



| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-003 |
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> <p>Al final del proceso de revisión se pueden diferenciar por su condición cuatro resultados.</p> <p>Según su estado, pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <u>Envase Rayado de Cristal</u> (deberá estar en caja en mal estado pero en condiciones propicias para soportar el contenido de envase Corona). – <u>Envase Rayado de Victoria</u> (deberá estar en caja en mal estado pero en condiciones propicias para soportar el contenido de envase Victoria). – <u>Pendiente Victoria</u> (cajas con cartón en mal estado y botellas en condiciones aprobatorias de Victoria). – <u>Pendiente Cristal</u> (cajas con cartón en mal estado y botellas en condiciones aprobatorias de Corona). – <u>Cartones a Fábrica Cristal</u> (cajas y botellas en condiciones aprobatorias de Corona). – <u>Cartones a Fábrica Victoria</u> (cajas y botellas en condiciones aprobatorias de Victoria). <p>NOTA: El uso de la plantilla en la estación 1 no es aplicable en las presentaciones de CORONA EXTRA FAMILIAR Y VICTORIA MEGA FAMILIAR.</p> | | |



| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-003 |
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 4 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |


6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO

b) Políticas y Lineamientos


Todo el envase y cartón recibido es inspeccionado, verificando las siguientes características:

| Inspección de botellas | Inspección de cartón |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| Objetos extraños en el interior | Cajas o rejas rotas o con daño físico |
| Suciedad inlavable | Cajas con Aleta dañada |
| Daño físico | Caja sucia |
| Con solventes | Cajas o rejas desfondadas |
| Envase envuelto | Caja mojada |
| Plastitapa en botella | Revoltura |
| Botella faltante | División dañada o defectuosa |




|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|---|---|---------------------------------|
| | | PR-AV-CS-003 | |
| | | "INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1" | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 5 de 10 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Montacarguista | Para la revisión del envase se trabaja en una banda transportadora, con el personal repartido en 9 estaciones de trabajo. Colocan las tarimas de envase a revisar a un costado de la estación 1, retira la tarima vacía y coloca otra, así sucesivamente hasta alcanzar la meta del día. | Envase Rayado (Etiqueta) |
| 2 | Obreros Generales | Estación 1: Desestiba. | |
| 3 | | Quita sellos laterales evitando maltratar el cartón, abre la caja y vacía el contenido con ayuda de la plantilla que elimina el acceso a botellas de otra presentación. | |
| 4 | | Se coloca en la banda. | |
| 5 | | Estación 2: Revisa la primera mitad de las botellas. | |
| 6 | | Si tiene imperfecciones se colocan en los cartones frente a la banda, que al término de la operación se cerraran y estibaran en una tarima identificada como "Envase Rayado". | |
| 7 | En caso de objetos en el interior difíciles de sacar en el interior del cartón o envase, la caja se coloca en el suelo para evitar detener el proceso y el trabajador de la estación 7 tendrá que intentarlo. | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|-------------------|---|---|-------------------|--|
| | | PR-AV-CS-003 | | | |
| | | "INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1" | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 6 de 10 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 8 | Obreros Generales | <p>Estación 3: Analiza la segunda mitad de las botellas, realizando el mismo procedimiento en estación 2.</p> | | | |
| 9 | Obreros Generales | <p>Estación 4: Se encarga del "re-checado", revisando todas las botellas y el interior del cartón.</p> | | | |
| 10 | Obreros Generales | <p>Estación 5: Acomoda y rellena las cajas con botellas faltantes.</p> | | | |
| 11 | Obreros Generales | <p>Estación 6: Se describe como el primer filtro. Revisa cartón, quita fichas o basura en el interior de las cajas y gira las cajas en mal estado con envase en condiciones óptimas, indicando que se estibarán en una tarima diferente, más adelante.</p> | | | |
| 12 | Obreros Generales | <p>Estación 7: Segundo filtro. En él se seleccionan las cajas con cartón en mal estado (cajas giradas en la estación anterior).</p> | | | |
| 13 | Obreros Generales | <p>Se colocan en una tarima por aparte para cambio de funda, marcándolas como "Revisado-Pendiente Cambio de Empaque".</p> | <p>Revisado Pendiente Cambio de Empaque (Etiqueta)</p> | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|-------------------|---|------------------------------|
| | | PR-AV-CS-003 | |
| | | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1” | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 7 de 10 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 14 | Obreros Generales | En los espacios de tiempo existentes dentro del proceso, el trabajador toma las cajas colocadas en el suelo de las estaciones 2 y 3 y, rápidamente, revisa las imperfecciones con posibilidades de remover. | |
| 15 | | Si se consigue eliminarlas se devuelven a la banda y continúan su proceso. De no lograrlo, las piezas afectadas se colocan con las botellas rayadas. | |
| 16 | | Estación 8: Las cajas que continúan en la banda son cartones con envase revisado y en condiciones apropiadas para su envío a Fábrica. | |
| 17 | | El encargado de la estación las cierra y quita sellos de las tapas evitando maltratar el cartón y continúan su recorrido. | |
| 18 | | Estación 9: Es el tercer y último filtro de la banda. A él llegan las cajas con envase en condiciones óptimas. | |
| 19 | | El trabajador en la estación 9 abre la caja y revisa envases y cartón, nuevamente. | |
| 20 | | Quita basura, si existiera, y cierra caja. | |

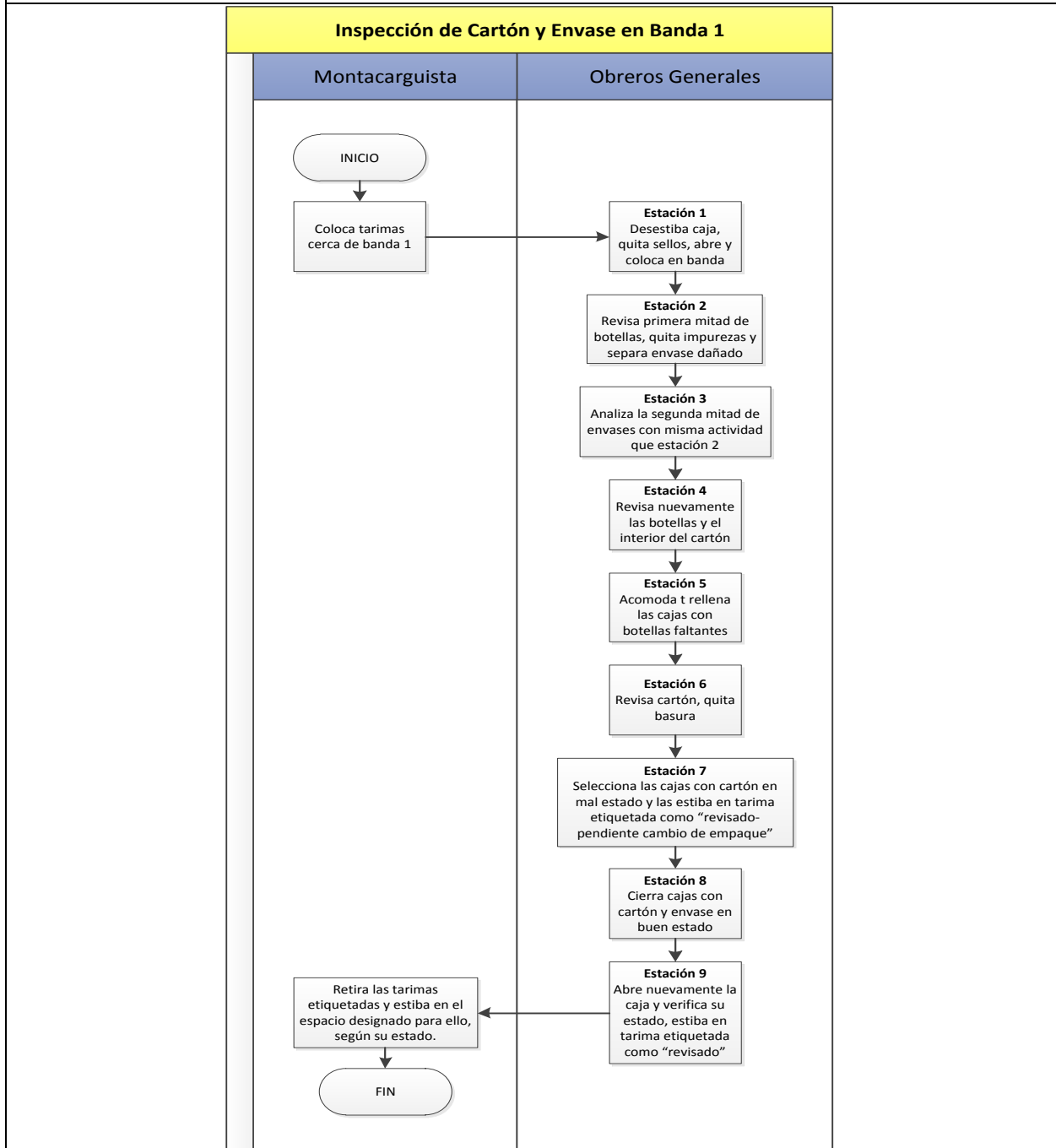


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|-------------------|---|------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-CS-003 | | | |
| | | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 8 de 10 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 21 | Obreros Generales | Estiba en una tarima identificada como “revisado” a la que se le colocará el Marbete (tarjeta con el código que identifica a la empresa) y la Papeleta por Códigos de Producto. | Revisado (Etiqueta) | | |
| 22 | Montacarguista | Retira las tarimas etiquetadas y estiba en la zona indicada por el jefe de vacío. | | | |



| | | |
|---|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-003 |
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 9 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|---|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-003 |
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 1” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 10 de 10 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|-----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 5 |
| c) Diagrama de Flujo | 9 |
| d) Anexos | 10 |




| | | |
|--|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-004 |
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Documentar las acciones necesarias para efectuar las actividades de inspección y selección de cartón y envase retornable en “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” dentro de los Almacenes de la Agencia.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a todos los envases y cartón recibidos en “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” al momento de ser inspeccionados por el personal de almacén realizados en la Banda transportadora 2, hasta la realización del reporte de inspección de envase y cartón.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Jefe de Almacén</p> <p>Coordinar que las actividades de este procedimiento se lleven a cabo satisfactoriamente.</p> | | |



|  | PROCEDIMIENTO | |
|---|---|---|
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2” | |
| | | |
| | | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 2 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>Del Encargado de Almacén de Vacío Supervisar que las dichas actividades se cumplan conforme a lo establecido.</p> <p>De Obreros Generales Efectuar la inspección y selección de cartón y envase para refrescos recibido en el almacén de acuerdo a los criterios marcados en el presente documento.</p> <p>De Montacarguistas Transportar y acomodar los productos que se encuentren en los Almacenes de la Agencia, permitiendo su inspección y selección de envase vacío para su envío a Fábrica.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Producto NO Conforme: Es todo aquel producto o servicio el cual no cumple con los requerimientos de calidad especificados.</p> <p>Inspección: Actividad que consiste en verificar que el producto cumpla con las características o criterios de aceptación establecidos.</p> <p>Selección: Actividad que consiste en separar el envase, cartón y rejas de plástico para refresco una vez que haya sido inspeccionado.</p> | | |



| | | |
|---|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-004 |
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO

a) Políticas y Lineamientos

Para la revisión del envase se trabaja en una banda transportadora y se emplean mesas estacionarias.


Este procedimiento se distribuye en 3 estaciones de trabajo.

Dos trabajadores se colocan en los extremos de la banda, uno en cada lado de ella. Los restantes se distribuyen a lo largo de la banda en la estación 2, frente a sus mesas de trabajo, formando con ésta y la banda una perpendicular.

Todo el envase y cartón recibido es inspeccionado, verificando las siguientes características:

| Inspección de botellas | Inspección de cartón |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| Objetos extraños en el interior | Cajas o rejas rotas o con daño físico |
| Suciedad inlavable | Cajas con Aleta dañada |
| Daño físico | Caja sucia |
| Con solventes | Cajas o rejas desfondadas |
| Envase envuelto | Caja mojada |
| Plastitapa en botella | Revoltura |
| Botella faltante | División dañada o defectuosa |



| | | |
|---|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-004 |
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 4 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO

a) Políticas y Lineamientos


Al final del proceso de revisión se pueden diferenciar por su condición cuatro resultados.

Según su estado, pueden ser:


- Envase Rayado de Cristal (deberá estar en caja en mal estado pero en condiciones propicias para soportar el contenido de envase Corona).
- Envase Rayado de Victoria (deberá estar en caja en mal estado pero en condiciones propicias para soportar el contenido de envase Victoria).
- Pendiente Victoria (cajas con cartón en mal estado y botellas en condiciones aprobatorias de Victoria).
- Pendiente Cristal (cajas con cartón en mal estado y botellas en condiciones aprobatorias de Corona).
- Cartones a Fábrica Cristal (cajas y botellas en condiciones aprobatorias de Corona).
- Cartones a Fábrica Victoria (cajas y botellas en condiciones aprobatorias de Victoria).

NOTA: El uso de la plantilla en la estación 1 no es aplicable en las presentaciones de CORONA EXTRA FAMILIAR Y VICTORIA MEGA FAMILIAR.




|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|-------------------|---|------------------------------|
| | | PR-AV-CS-004 | |
| | | "INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2" | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 5 de 10 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Montacarguista | Para la revisión del envase se trabaja en una banda transportadora, con el personal repartido en 9 estaciones de trabajo. Colocan las tarimas de envase a revisar a un costado de la estación 1, retira la tarima vacía y coloca otra, así sucesivamente hasta alcanzar la meta del día. | |
| 2 | Obreros Generales | Estación 1: Desestiba. | |
| 3 | | Quita sellos laterales evitando maltratar el cartón, abre la caja y vacía el contenido con ayuda de la plantilla que elimina el acceso a botellas de otra presentación. | |
| 4 | | Se coloca en la banda. | |
| 5 | | Estación 2: Cada persona toma solo cajas abiertas y las coloca en su mesa de trabajo, acumulando poco a poco una pila de ellas. | |
| 6 | | Las cajas cerradas indicaran que el cartón y envase han sido revisadas y continuarán su recorrido hasta llegar a la estación 3. | |
| 7 | | Los empleados revisan cada caja verificando cartón, quitando fichas o basura en el interior de las cajas. | |




|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--------------------------|--|------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-CS-004 | | | |
| | | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 8 de 10 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 8 | Obreros Generales | Analizan las condiciones del envase y si contiene objetos dentro. | | | |
| 9 | | Si se consigue eliminarlos, el envase se devuelve a la caja y se continúa con su proceso. | | | |
| 10 | | De no lograrlo, las piezas afectadas se colocan con las botellas rayadas diferenciando envases de Corona y Victoria. | | | |
| 11 | | Todos los envases con imperfecciones se colocan en cartones aparte, situados a un costado de la mesa de trabajo y los espacios vacíos en las cajas se llenan con envases en buenas condiciones. | | | |
| 12 | | El trabajador marca en la tapa con gis su número correspondiente de trabajador y la rúbrica que indique la condición en la que se encuentra el paquete y su contenido, para indicar la tarima en la que se estibarán al llegar a la última estación. Las utilizadas son: <u>PV</u> : Pendiente Victoria (envase aprobado y cartón en malas condiciones de cerveza Victoria). <u>PC</u> : Pendiente Cristal (envase aprobado y cartón en malas condiciones de cerveza Corona). | | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|-------------------|--|------------------------------|
| | | PR-AV-CS-004 | |
| | | "INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2" | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 8 de 10 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 13 | Obreros Generales | Las cajas no marcadas con alguna de las anteriormente descritas se identificarán como envase y cartón en buenas condiciones de Corona. | |
| 14 | | Al término de la operación para cada caja, se cierran y colocan en la banda las que contengan envase y cartón aprobado de Corona y cajas con envase aprobado y cartón en malas condiciones de Corona y Victoria. | |
| 15 | | Estos tres tipos continúan hasta llegar a la estación 3, así una a una. El envase de Victoria en condiciones optimas y cartón bueno se acumula en la mesa y los trabajadores de esa estación se turnan para colocarlas en su respectiva tarima. A ésta tampoco se le agrega algún código de identificación. | |
| 16 | | Estación 3: El trabajador en la estación 3 abre la caja y revisa envases y cartón, nuevamente. | |
| 17 | | Quita basura, si existiera. | |
| 18 | | Separa por rúbrica. | |
| 19 | | Verifica posibles errores de colocación de cajas en la banda. | |

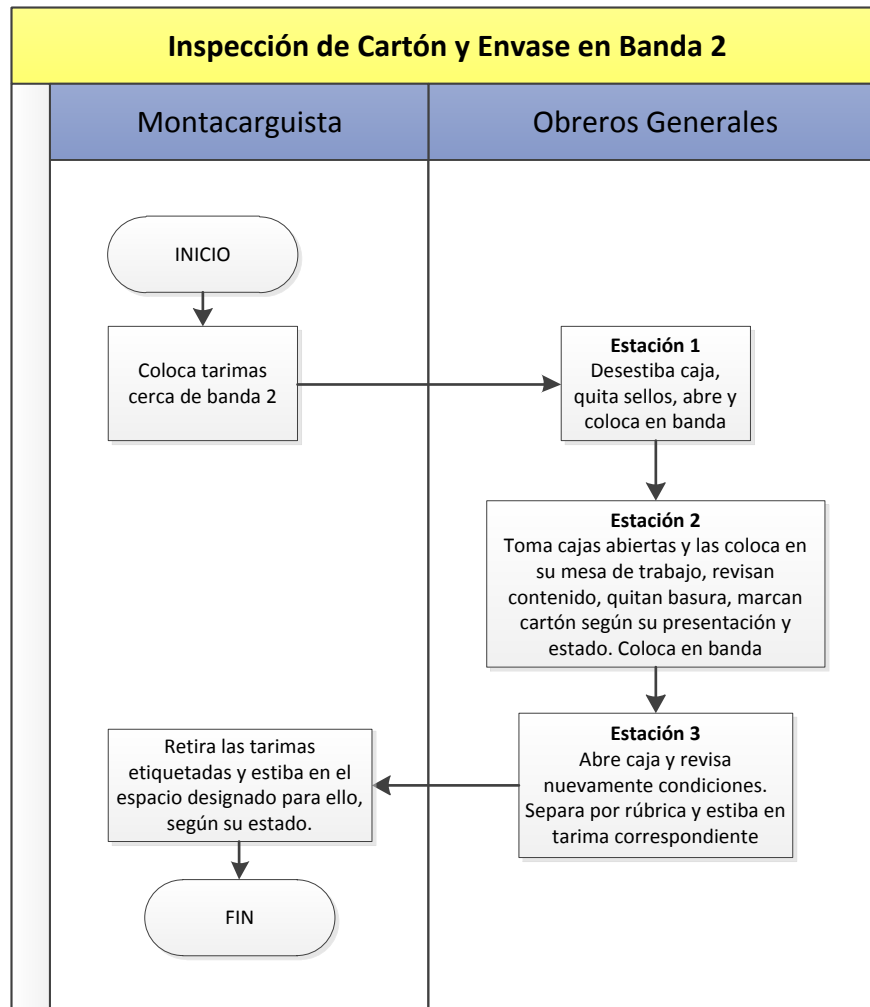


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------|---|------------------------------|--|--|
| | | PR-AV-CS-004 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | |
| | | | | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2” | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 6 de 10 | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 20 | Obreros Generales | Cierra las cajas. | | | |
| 21 | | Estiba en la tarima correspondiente a la descripción del paquete y coloca el “Marbete” (tarjeta con el código que identifica a la empresa) y la “Papeleta por Códigos de Producto” según sea el conjunto de cajas revisadas de todo el procedimiento. | | | |
| 22 | Montacarguista | Retira las tarimas etiquetadas y estiba en la zona indicada por el jefe de vacío. | | | |



| | | |
|---|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-004 |
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 9 de 10 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|---|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-004 |
| | “INSPECCIÓN DE CARTÓN Y ENVASE EN BANDA 2” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 10 de 10 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“ENGRAPADO DE FUNDAS NUEVAS Y CAMBIO DE FUNDAS EN MAL ESTADO”

Datos de Control


| | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 7 |
| d) Anexos | 8 |




| | | |
|--|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-005 |
| | “ENGRAPADO DE FUNDAS NUEVAS Y CAMBIO DE FUNDAS EN MAL ESTADO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 1 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Mantener las condiciones de las fundas en buen estado para su envío con envase vacío a Fábrica, preservando su prestigio en trabajos de calidad.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las actividades que se realizan en Almacén de Vacío de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” para el trabajo con fundas nuevas y el cambio de las fundas dañadas.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>De Obreros Generales</p> <p>Efectuar el engrapado y cambio de fundas de cartón de acuerdo a los criterios marcados en el presente documento.</p> | | |




| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-005 |
| | “ENGRAPADO DE FUNDAS NUEVAS Y CAMBIO DE FUNDAS EN MAL ESTADO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>De Montacarguistas</p> <p>Transportar y acomodar las tarimas que se encuentren en los Almacenes de la Agencia, permitiendo su acomodo y manejo pertinente.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Funda: Término que se utiliza para describir las cajas de cartón que se manejan en la Agencia.</p> | | |




| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-005 |
| | “ENGRAPADO DE FUNDAS NUEVAS Y CAMBIO DE FUNDAS EN MAL ESTADO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>El engrapado de fundas nuevas y cambio de fundas en mal estado se realizan simultáneamente con excepción de que el Encargado de Almacén de Vacío indique una situación diferente para el orden de ejecución de estas actividades.</p> <p>El proceso de engrapado de fundas nuevas se programa junto con la llegada de las fundas nuevas a la Agencia, pedido que realiza el Jefe de Cadena de Suministro según sea el presupuesto destinado para ello y la disponibilidad de este mismo.</p> <p>Tras la llegada del paquete de fundas, Jefe de Almacén junto con Encargado de Almacén de Vacío deciden el momento indicado para realizar el engrapado y cambio de fundas, preferentemente durante las primeras horas del turno antes del segundo periodo de descanso de los Obreros.</p> <p>Este proceso se compone de cuatro estaciones e involucra un número variado de Obreros, según sea la disponibilidad de los trabajadores en el Almacén.</p> <p>En el proceso de engrapado, al agotarse la tarima de la que se esté trabajando y en caso de existir mas tarimas con fundas nuevas por armar y contando con la disponibilidad de tiempo establecido por el Jefe de Almacén y Encargado de Almacén de Vacío, Montacarguista seguirá desestibando estas tarimas y colocándolas en el espacio designado para ellas, prolongando el proceso hasta su límite.</p> | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------|--|------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-CS-005 | | | |
| | | “ENGRAPADO DE FUNDAS NUEVAS Y CAMBIO DE FUNDAS EN MAL ESTADO” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 8 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Montacarguista | Acercan las tarimas con los paquetes de fundas nuevas sin armar y las colocan junto a la engrapadora industrial con la que se realizara el trabajo. | | | |
| 2 | | Después de la acción, se retira y continúa con sus actividades en Almacenes. | | | |
| 3 | Obreros Generales | Estación 1 Desestiba uno a uno los paquetes con fundas de la tarima. | | | |
| 4 | | Abre la caja. | | | |
| 5 | | Saca la funda y la moldea. | | | |
| 6 | | Arma la funda sobreponiendo las tapas de la parte inferior. Primero las pestañas laterales dobladas desde las aristas hacia el interior de la caja, recorriendo 90 grados desde su posición inicial para formar una perpendicular con ésta, y sobre ellas las pestañas frontales colocándolas de la misma forma sobre las antes descritas. | | | |
| 7 | | Posiciona la caja previamente doblada sobre el soporte para engrapar las fundas. | | | |
| 8 | | Continúa sacando las fundas de la caja agotando paquete por paquete hasta usar todos en la tarima. | | | |




|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|----------------------|--|------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-CS-005 | | | |
| | | “ENGRAPADO DE FUNDAS NUEVAS Y CAMBIO DE FUNDAS EN MAL ESTADO” | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 5 de 8 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 9 | Obreros Generales | Estación 2 Engrapa la funda nueva ubicada sobre el soporte, colocando dos grapas por cada una de las cuatro intersecciones entre pestañas. | | | |
| 10 | | Las grapas se posicionan verticalmente, esto es en sentido a las aristas de las caras frontales de la caja, con una distancia entre ellas de 1cm y 3cm de la última grapa al límite de la pestaña, pudiendo variar ligeramente estas medidas, dado que no existen en el Almacén de Vacío los lineamientos pertinentes que limiten la distancia entre grapas, tomando las anteriores como una medida adecuada aceptada por la "Compañía Cervecera del Trópico S.A. de C.V." | | | |
| 11 | | Ya engrapada la caja, retira del molde la funda y dobla las pestañas superiores hacia afuera. | | | |
| 12 | | Ubica en la banda transportadora en movimiento el paquete. | | | |
| 13 | | Estación 3 Toma la caja engrapada de la banda transportadora y una caja en mal estado con botellas buenas de las tarimas que estarán colocadas del lado opuesto a la banda y la coloca sobre su mesa de trabajo. | | | |

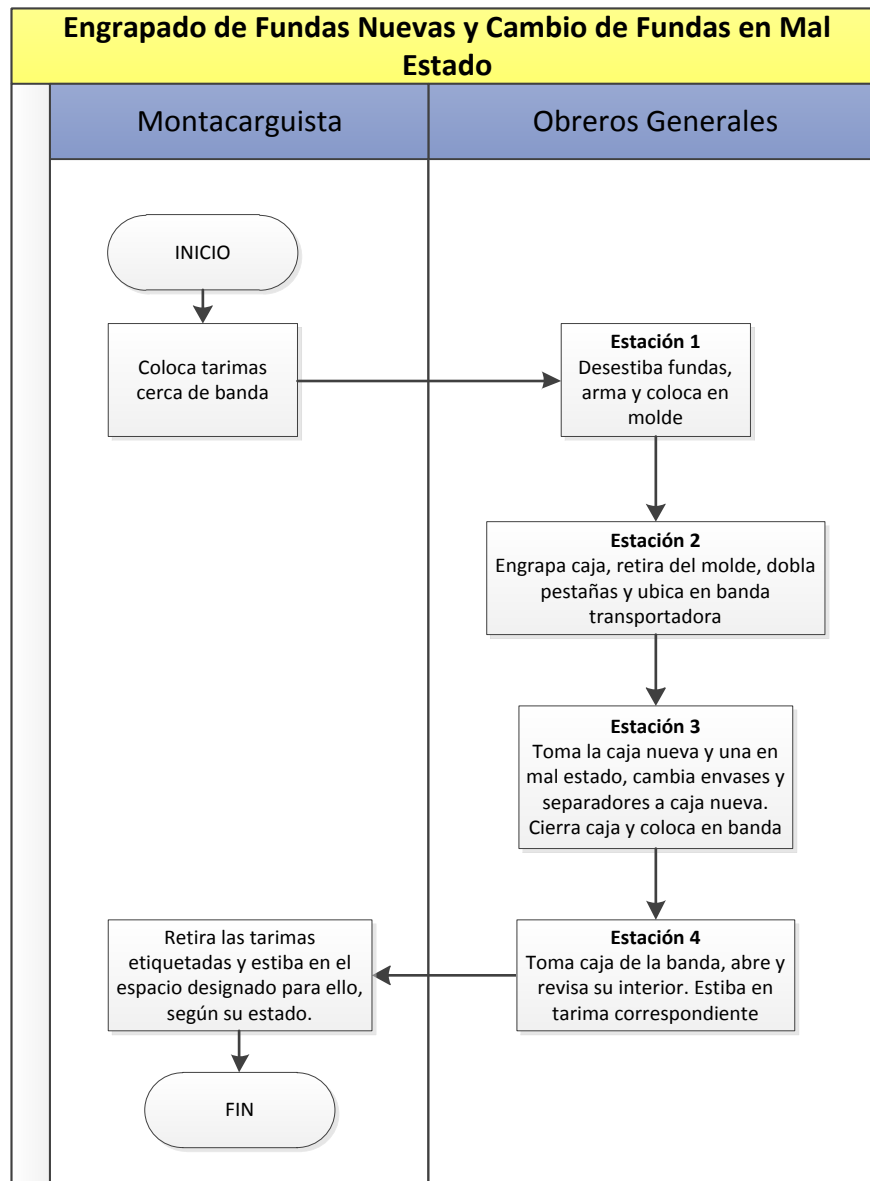


|  | | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-005 |
|---|----------------------|--|---|-------------------|
| | | “ENGRAPADO DE FUNDAS NUEVAS Y CAMBIO DE FUNDAS EN MAL ESTADO” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | | Versión: 1.0 |
| | | | | Página: 6 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | |
| 14 | Obreros Generales | Cambia las botellas de una caja a otra, verificando que las divisiones de la caja se encuentren en condiciones óptimas. De no estarlo, también las cambia. | | |
| 15 | | Finalmente, cierra la caja traslapando las pestañas y coloca la caja nuevamente en la banda transportadora. | | |
| 16 | | Estación 4 Toma las cajas de la banda transportadora, abre y revisa su interior. | | |
| 17 | | Cierra nuevamente de la misma manera y las estiba una a una en la tarima correspondiente. | | |
| 18 | | Continúa con esta actividad hasta el término de la tarea. | | |
| 19 | Montacarguista | Cuando la tarima se encuentra completa, la toma y la coloca en el lugar correspondiente asignado para éstas. | | |




| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-005 |
| | “ENGRAPADO DE FUNDAS NUEVAS Y CAMBIO DE FUNDAS EN MAL ESTADO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 7 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|---|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-005 |
| | “ENGRAPADO DE FUNDAS NUEVAS Y CAMBIO DE FUNDAS EN MAL ESTADO” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 8 de 8 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“REPORTE DE INVENTARIO EN ALMACÉN DE LLENO DE CERVEZA Y REFRESCO”

Datos de Control


| | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |




| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-006 |
| | “REPORTE DE INVENTARIO EN ALMACÉN DE LLENO DE CERVEZA Y REFRESCO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Mantener un control sobre las existencias de producto en el almacén de lleno de la Agencia.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las actividades realizadas por el Departamento de Cadena de Suministro para el control de las entradas y salidas de producto en el Almacén de Lleno de la Agencia "La Corona del Golfo S.A. de C.V."</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Encargado De Almacén de Lleno</p> <p>Supervisar que las dichas actividades se cumplan conforme a lo establecido.</p> | | |




| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-006 |
| | “REPORTE DE INVENTARIO EN ALMACÉN DE LLENO DE CERVEZA Y REFRESCO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| 5. DEFINICIONES | | |
| No Aplica. | | |




| | | |
|--|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-006 |
| | “REPORTE DE INVENTARIO EN ALMACÉN DE LLENO DE CERVEZA Y REFRESCO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

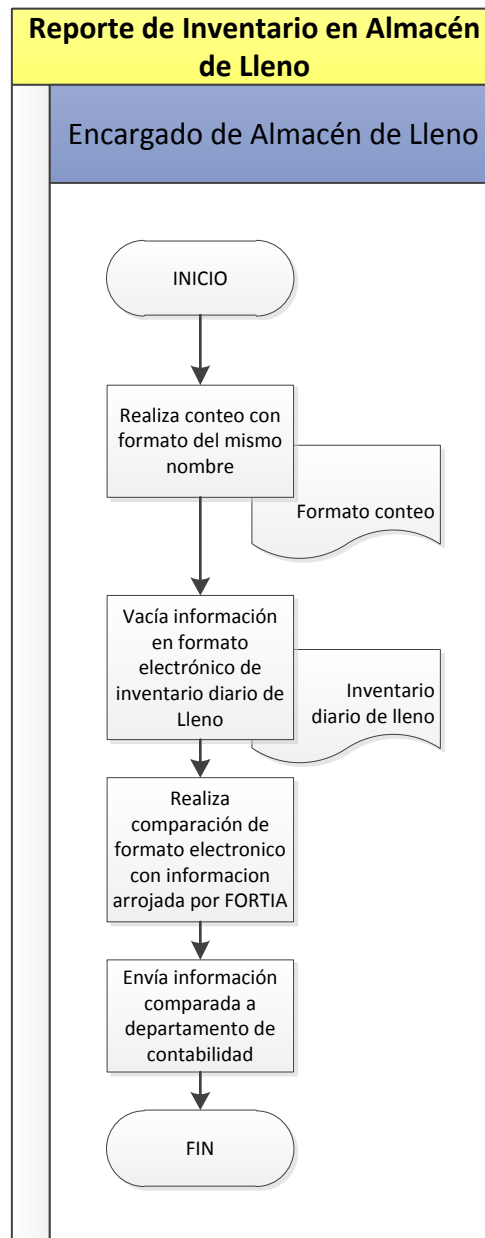


|  | | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-006 |
|---|---|--|--|
| | | "REPORTE DE INVENTARIO EN ALMACÉN DE LLENO DE CERVEZA Y REFRESCO" | Fecha: 11/06/2012 Versión: 1.0 Página: 4 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Encargado de Almacén de Lleno | Esta actividad se ejecuta al final del día. | Formato de Conteo Inventario Diario de Lleno (Formato Electrónico) FORTIA |
| 2 | | El Supervisor de Lleno realiza un conteo, apoyándose en el FORMATO IMPRESO "Formato de Conteo". | |
| 3 | | La información contenida en el Documento se vacía en el FORMATO POR COMPUTADORA "Inventario Diario de Lleno". | |
| 4 | | A este FORMATO se agregan manualmente los datos arrojados por el Reporte Diario de Refrescos y cervezas (FORTIA). Este último Reporte es enviado por el Departamento de Liquidación. | |
| 5 | | El FORMATO POR COMPUTADORA realiza una comparación entre la información capturada con lo generado por FORTIA y la arroja en una fila especial con esa misma descripción. | |
| 5 | Una vez completada la información se envía al Departamento de Contabilidad, quienes se encargaran de finiquitar el procedimiento. | | |




| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-006 |
| | “REPORTE DE INVENTARIO EN ALMACÉN DE LLENO DE CERVEZA Y REFRESCO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--|---|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-006 |
| | “REPORTE DE INVENTARIO EN ALMACÉN DE LLENO DE CERVEZA Y REFRESCO” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| d) Anexos | | | |
| <p>No Aplica</p> | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO

“VERIFICACIÓN DE FRESCURA DE PRODUCTO EN ALMACÉN DE LLENO”

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |




ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |



| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-007 |
| | “VERIFICACIÓN DE FRESCURA DE PRODUCTO EN ALMACÉN DE LLENO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Preservar la calidad de los productos que se mantienen almacenados en la bodega de la agencia, permitiendo su rotación y uso por antigüedad del producto.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las actividades realizadas por el Departamento de Cadena de Suministro para el control del producto en el Almacén de Lleno de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”, para permitir su adecuado consumo.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Encargado De Almacén de Lleno</p> <p>Supervisar que las dichas actividades se cumplan conforme a lo establecido.</p> | | |




| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-007 |
| | “VERIFICACIÓN DE FRESCURA DE PRODUCTO EN ALMACÉN DE LLENO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>De Montacarguistas</p> <p>Transportar y acomodar los productos que se encuentren en los Almacenes de la Agencia, permitiendo su adecuado acomodo en la misma.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Frescura: Termino empleado para describir a la rotación del producto para manejar en primer lugar a aquel que llego primero al almacén.</p> | | |




| | | |
|--|---|--|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-007 |
| | “VERIFICACIÓN DE FRESCURA DE PRODUCTO EN ALMACÉN DE LLENO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

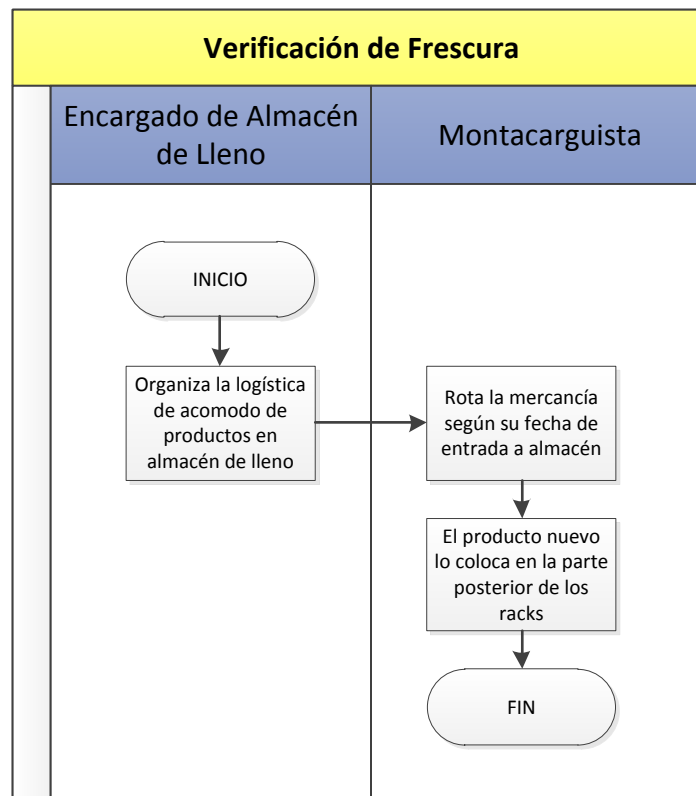


|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-007 |
|---|---|---|------------------------------|
| | “VERIFICACIÓN DE FRESCURA DE PRODUCTO EN ALMACÉN DE LLENO” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 4 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Encargado de Almacén de Lleno | Solicita diariamente a los Montacarguistas un re-acomodo de la mercancía en el Almacén de Lleno. | |
| 2 | Montacarguista | Los rota la mercancía en el Almacén de Lleno basándose en las fechas de caducidad y su fluidez por el mercado. | |
| 3 | | Desestiban el producto Nuevo del Almacén y las envía hacia atrás. | |
| 4 | | La mercancía en condiciones óptimas pero con fechas de elaboración más antiguas se desestiba de la parte trasera del Almacén y se presentan al frente del Rack. | |




| | | |
|---|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-007 |
| | “VERIFICACIÓN DE FRESCURA DE PRODUCTO EN ALMACÉN DE LLENO” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|---|---|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-007 |
| | “VERIFICACIÓN DE FRESCURA DE PRODUCTO EN ALMACÉN DE LLENO” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 6 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "BITÁCORA DE TRÁILERES"


| Datos de Control | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |




| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-008 |
| | “BITÁCORA DE TRÁILERES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Registrar los movimientos realizados por el Equipo Trans-Lazaro de tráileres, que transportan el producto y envase vacío de Fábrica a la Agencia.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las actividades realizadas por el Departamento de Cadena de Suministro para el control de las entradas y salidas de producto y envase vacío transportados por los tráileres que comunican a Fábrica con la Agencia “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Del Encargado De Almacén de Lleno</p> <p>Supervisar que las dichas actividades se cumplan conforme a lo establecido.</p> | | |



| | | |
|---|--|--------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-008 |
| | "BITÁCORA DE TRÁILERES" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| <p>De Montacarguistas</p> <p>Transportar y acomodar los productos que se encuentren en los Almacenes de la Agencia, permitiendo su inspección y selección de envase vacío para su envío a Fábrica.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>No Aplica.</p> | | |




| | | |
|---|--|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-008 |
| | “BITÁCORA DE TRÁILERES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |

6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO

a) Políticas y Lineamientos

Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.

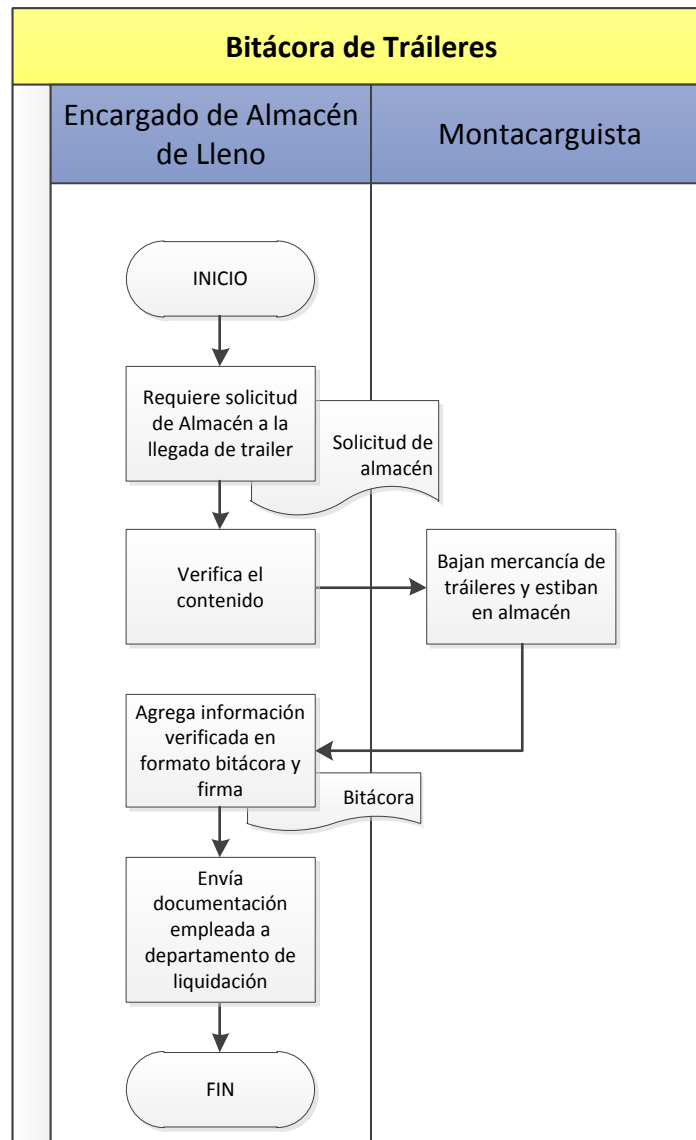


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|-------------------------------|---|------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-CS-008 | | | |
| | | "BITÁCORA DE TRÁILERES" | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 6 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Encargado de Almacén de Lleno | A la llegada del Trailer, solicita FORMATO "Solicitud de Almacén". | Solicitud de Almacén | | |
| 2 | | Verifica el contenido de los Remolques y analiza que sea lo requerido en la Solicitud. | | | |
| 3 | Montacarguista | Bajan la mercancía y estiban en Almacén de Lleno. | Bitácora | | |
| 4 | Encargado de Almacén de Lleno | Seguido de ésta acción, agrega los datos en el FORMATO "Bitácora". Ya verificada la información, agrega su firma. | | | |
| 5 | | Una vez que la documentación está en correcto orden, entrega ha Encargado de Almacén de Vacío los FORMATOS de conductor y Bitácora Almacén de Lleno para, posteriormente, entregarlos al Departamento de Liquidación, quienes se encargaran de finiquitar el procedimiento. | | | |



| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|---|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-008 |
| | “BITÁCORA DE TRÁILERES” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--------------------------------|---|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-008 |
| | “BITÁCORA DE TRÁILERES” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 Página: 6 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| d) Anexos | | | |
| No Aplica | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "PLANEACIÓN DE RETIROS"


| Datos de Control | |
|-------------------|--------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |




| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-009 |
| | “PLANEACIÓN DE RETIROS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Planear, delimitar y controlar los retiros a la Cervecería y Refresquera de la Agencia para mantener los niveles de Lleno en Almacén en los límites adecuados.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a las actividades de planeación de retiros de producto que se realizan diariamente por el Departamento de Cadena de Suministro dentro de “La Corona del Golfo S.A. de C.V.”</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>De Dirección de Ventas</p> <p>Determinar los niveles de ventas por periodos establecidos, para el control de inventarios en almacén de Lleno.</p> | | |




| | | |
|---|--------------------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-009 |
| | "PLANEACIÓN DE RETIROS" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>De Jefe de Cadena de Suministro Pronosticar los retiros necesarios para el envío de producto desde Fábrica.</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>Fabrica: Cervecería y Refresquería, proveedores de Agencia.</p> | | |




| | | |
|--|--------------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-009 |
| | “PLANEACIÓN DE RETIROS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Políticas y Lineamientos</p> | | |
| <p>La información del inventario global, compras de día anterior, ventas o salidas y envase disponible son controladas por Jefe de Cadena de Suministros, verificando los presupuestos existentes para la adquisición de nuevo producto con el Departamento de Contabilidad.</p> <p>Los datos necesarios para la planeación de Retiros son recabados por los involucrados en el procedimiento antes del medio día para su organización.</p> <p>El programa por computadora manejado por Jefe de Cadena de Suministros es denominado (CITRIC), que registra los datos necesarios en el sistema de la empresa para el control de inventarios.</p> | | |

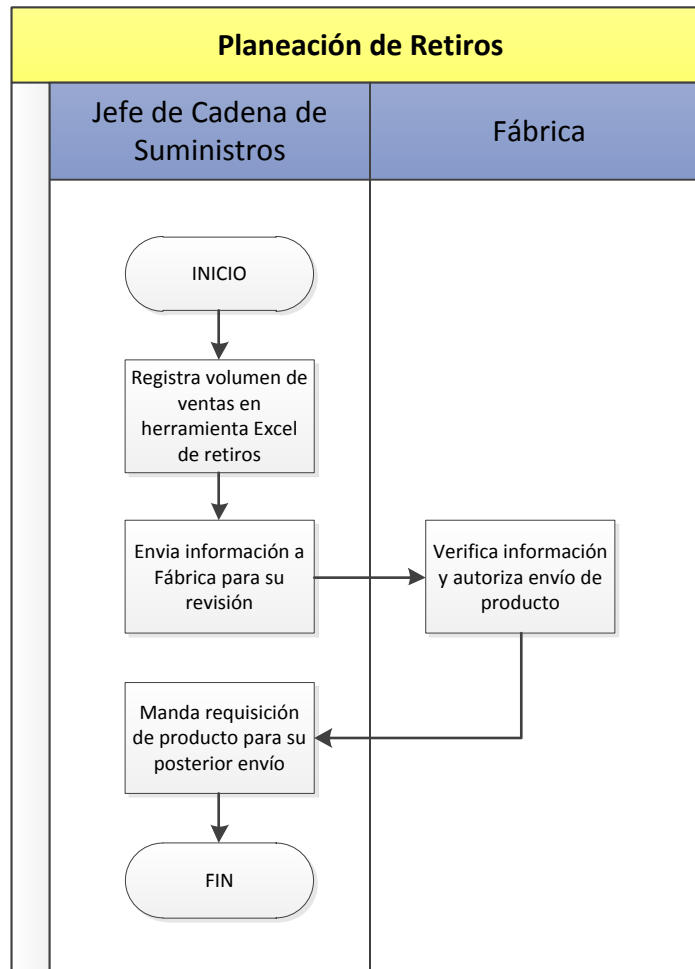


|  | | PROCEDIMIENTO | | | |
|---|-------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------|--|
| | | PR-AV-CS-009 | | | |
| | | "PLANEACIÓN DE RETIROS" | | | |
| | | | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 6 | | | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | | | |
| b) Descripción de actividades | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) | | |
| 1 | Dirección de Ventas | Determina el nivel de inventario óptimo. | Herramienta de retiros (Excel) | | |
| 2 | Jefe de Cadena de Suministros | Registra Diariamente el volumen de ventas de cada campo y Agencia Matriz en la Herramienta de retiros (Excel). | | | |
| 3 | | Envía a Fábrica para su revisión. | | | |
| 4 | Fábrica | Verifica los niveles de actividad ejecutados en comparación con los estándares pronosticados. | | | |
| 5 | Jefe de Cadena de Suministros | Con base en el punto anterior y en caso de requerirlo, manda requisición de pedido de producto a Fábrica para recibir una programación de su entrega a la empresa. | | | |



| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-009 |
| | “PLANEACIÓN DE RETIROS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|--------------------------------|--|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-009 |
| | “PLANEACIÓN DE RETIROS” | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 6 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| d) Anexos | | | |
| <p>No Aplica</p> | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



PROCEDIMIENTO "TRANSFERENCIAS"

Datos de Control


| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Copia asignada a: | Fecha de implementación: |
| Puesto: | Versión: |



ÍNDICE

| | Página |
|---|----------|
| 1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. REFERENCIA | 1 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 1 |
| 5. DEFINICIONES | 2 |
| 6. MÉTODO DEL TRABAJO | |
| a) Políticas y Lineamientos | 3 |
| b) Descripción de Actividades | 4 |
| c) Diagrama de Flujo | 5 |
| d) Anexos | 6 |



| | | |
|--|-------------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-010 |
| | “TRANSFERENCIAS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 1 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| <p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Planear y controlar el abastecimiento de producto a los campos de la Agencia.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” para el envío de producto a las Sub-Agencias de Nanchital, Agua Fría, Las Choapas y Allende.</p> <p>3. REFERENCIA</p> <p>No Aplica.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>De Jefe de Cadena de Suministro</p> <p>Pronosticar los retiros necesarios para el envío a los diferentes Campos pertenecientes a la Agencia Matriz.</p> <p>Del Encargado de Almacén de Lleno</p> <p>Supervisar que las dichas actividades se cumplan conforme a lo establecido.</p> | | |




| | | |
|--|-------------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-010 |
| | “TRANSFERENCIAS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 2 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros |
| 5. DEFINICIONES | | |
| No Aplica. | | |




| | | |
|--|--|--------------------------|
| | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-010 |
| | “TRANSFERENCIAS” | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 |
| | | Página: 3 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| 6. MÉTODO DEL PROCEDIMIENTO | | |
| a) Políticas y Lineamientos | | |
| <p>Por convenio de secrecía, no se incluyen para este apartado los datos que por su función pertenecen a este procedimiento.</p> | | |

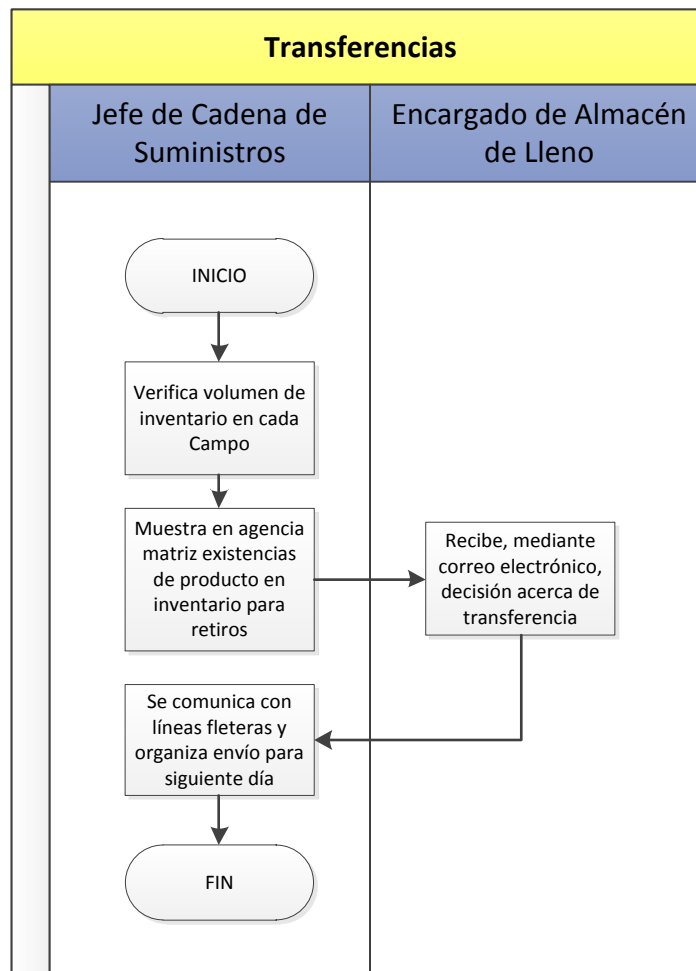


|  | | PROCEDIMIENTO | |
|---|-------------------------------|---|------------------------------|
| | | PR-AV-CS-010 | |
| | | “TRANSFERENCIAS” | |
| | | Fecha: 11/06/2012 | |
| | | Versión: 1.0 | |
| | | Página: 4 de 6 | |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| b) Descripción de actividades | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (clave) |
| 1 | Jefe de Cadena de Suministros | Verifica el volumen de inventario en cada uno de los Campos. | |
| 2 | | Muestrea en Agencia Matriz las existencias de producto en inventario para crear los retiros necesarios. | |
| 3 | Encargado de Almacén de Lleno | Recibe, Vía correo electrónico, decisión acerca de la transferencia. | |
| 4 | Jefe de Cadena de Suministros | Se comunica con la línea fletera y organiza envío para día siguiente. | |



| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | PR-AV-CS-010 |
| | "TRANSFERENCIAS" | Fecha: 11/06/2012 |
| | | Versión: 1.0 Página: 5 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |

c) Diagrama de Flujo





| | | | |
|---|-------------------------|--|--------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | PR-AV-CS-010 |
| | "TRANSFERENCIAS" | | Fecha: 11/06/2012 |
| | | | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 6 de 6 |
| Unidad administrativa: Área de Ventas | | Depto. responsable: Cadena de Suministros | |
| d) Anexos | | | |
| <p>No Aplica</p> | | | |
| | NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
| ELABORÓ | | | |
| REVISÓ | | | |
| APROBÓ | | | |



LA CORONA DEL GOLFO S.A. DE C.V.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS



Formato 1. Liquidación Diaria de Producto

LIQUIDACION DIARIA DE PRODUCTOS

FOLIO Nº 8441

NOMBRE _____ CIUDAD _____ A _____ DE _____ DE _____

| C A R T O N E S | | | | | | | | | | | |
|-----------------|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------|---|----------|---|----|
| CODIGO | PRODUCTO CERVEZA Y REFRESCO | 1 1 er. VIAJE | 2 2 do. VIAJE | 3 3 er. VIAJE | 4 4 to. VIAJE | 5 TOTAL CARGA | 6 (-) DEV | 7 | 8 DIF | 9 | 10 |
| 0901 | Montelo 20/2 | | | | | | | | | | |
| 0904 | Montelo 12/1 | | | | | | | | | | |
| 0911 | León Negra 20/2 | | | | | | | | | | |
| 1112 | Negra Modelo División 12/2 | | | | | | | | | | |
| 1114 | Negra Modelo Canastilla 12/2 | | | | | | | | | | |
| 1173 | Barril Oscura ½ | | | | | | | | | | |
| 1175 | Barril Oscura 1/4 | | | | | | | | | | |
| 1211 | Modelo Especial Botella División 12/2 | | | | | | | | | | |
| 1213 | Modelo Especial Botella Canastilla 12/2 | | | | | | | | | | |
| 1254 | Modelo Especial Bote 6 Pack 24/2 | | | | | | | | | | |
| 1256 | Modelo Especial Bote 12 Pack 24/2 | | | | | | | | | | |
| 1296 | Modelo Light Bote 6 Pack 24/2 | | | | | | | | | | |
| 1302 | Corona Familiar Grabada 12/1 | | | | | | | | | | |
| 1308 | Corona Extra Clara 20/2 | | | | | | | | | | |
| 1320 | Coronita Extra Ambar 20/4 | | | | | | | | | | |
| 1322 | Coronita Extra Clara 20/4 | | | | | | | | | | |
| 1435 | Corona de Barril Fajilla 24/2 No Retornable | | | | | | | | | | |
| 1472 | Barril Clara ½ | | | | | | | | | | |
| 1474 | Barril Clara 1/4 | | | | | | | | | | |
| 1702 | Victoria Familiar 12/1 | | | | | | | | | | |
| 1706 | Victoria Ambar Grabada 20/2 | | | | | | | | | | |
| 1708 | Victoria Clara 20/2 | | | | | | | | | | |
| 1720 | Victoria Ambar Papel 20/4 | | | | | | | | | | |
| 1854 | Pacifico Bote 6 Pack 24/2 | | | | | | | | | | |
| 1904 | Estrella 12/1 | | | | | | | | | | |
| 3017 | Negra Modelo Canastilla Navideña 12/2 | | | | | | | | | | |
| 2000 | Refresco 24/2 | | | | | | | | | | |
| 2001 | Agua Electropura 500 MI. | | | | | | | | | | |
| 2002 | Refresco 600 MI. | | | | | | | | | | |
| 2003 | Refresco 2 Lts. | | | | | | | | | | |
| 2004 | Agua Electropura 1.5 Lts. | | | | | | | | | | |
| 2005 | Agua Quina N.R. | | | | | | | | | | |
| 2006 | Agua Mineral 24/2 | | | | | | | | | | |
| 2007 | Agua Mineral 600 MI. | | | | | | | | | | |
| 2008 | Agua Mineral 2 Lts. | | | | | | | | | | |
| 2009 | Refresco 2.5 Lts. | | | | | | | | | | |

CONTROL DE ENVASES

| ENVASES | ENTRADA | SALIDA | DIFERENCIA | PRECIO | COBRESE |
|----------------|---------|--------|------------|--------|---------|
| ENTERAS | | | | | |
| MEDIAS | | | | | |
| PREMIUM | | | | | |
| CUARTOS | | | | | |
| REFRESCOS | | | | | |
| REJAS | | | | | |
| TOTAL A COBRAR | | | | | |

IMPORTE A LIQUIDAR

TOTAL DE EFECTIVO ENTREGADO

\$ _____

NOMBRE Y FIRMA DE COBRADOR

HORA: _____

LA EXPEDICION DE ESTE DOCUMENTO AMPARA LA MERCANCIA ARRIBA DETALLADA Y ES PROPIEDAD DE PACHANGA, S.A. DE C.V. LA CUAL ES PROPORCIONADA AL _____

A CARGO DE _____ PARA QUE REALICE LOS ACTOS DE COMERCIO QUE LE SEAN ESTIPULADOS POR PERSONA AUTORIZADA DE ESTA COMPAÑIA.

VENDEDOR Y/O RESPONSABLE

DE CONFORMIDAD
ALMACENISTA

SELLO Y FIRMA
CAJERA



Formato 4. Recibo de Anticipo de Fiesta (Pachanga)

TODO PARA SU
Pachanga
S.A. DE C.V.

R.F.C. PAC-900913-189
CARRET.COATZA-MINA KM.7.5 B-102 COL.TIERRA NUEVA TEL:21-574-53 COTZACOALCOS,VER.

RECIBO

Nº 1185

RECIBO DE ANTICIPO DE FIESTA

RECIBI DE: _____

CON DOMICILIO EN: _____

LA CANTIDAD DE : _____

POR CONCEPTO DE APARTADO DE EQUIPO DE FIESTA PARA EL DIA:

EQUIPO :

MESAS: _____

SILLAS: _____

NEVERAS: _____

TAMBOS: _____

STAND: _____

COMPRA DE PRODUCTO: _____

NOTA IMPORTANTE: ESTE PRECIO ES ÚNICAMENTE PARA APARTADO DE EQUIPO SI SUBIERA EL PRECIO DE LA CERVEZA Y REFRESCO EL CLIENTE DEBERA PAGAR LA DIFERENCIA.
FAVOR DE LIQUIDAR SU PEDIDO 2 (DOS) DIAS ANTES DE LA FIESTA.

COATZACOALCOS, VER. A : _____ DE: _____

ACEPTO: _____

CLIENTE

«PACHANGA»
S.A. DE C.V.
R.F.C. PAC-900913-189 DE: _____
CARRET.COATZA-MINA KM. 7.5
COL.TIERRA NUEVA TEL. 215-74-20
COATZACOALCOS, VER.
RECIBI:

PACHANGA, S.A. DE C.V.



Formato 5. Nota de Venta (Pachanga)

TODO PARA SU
Pachanga
S.A. DE C.V.

R.F.C. PAC-900913-189

NOTA DE VENTA

Nº 20078

CARRET. COATZA-MINA KM. 7.5. B-102 COL. TIERRA NUEVA TEL.: 21-5 8282 y 21-5 7420 COATZACOALCOS, VER.

CLIENTE

NOMBRE _____

DIRECCION _____

ENTRE CALLE Y CALLE _____

TELEFONO _____

| CANTIDAD | PRODUCTO | PRECIO UNIT. | TOTAL |
|----------|----------|--------------|-------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

LA FIESTA ES EL DIA: _____

DÍA DE ENTREGA: _____

RENTA DE EQUIPO

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

(-) ANTICIPO _____

A PAGAR ➔ _____

SAT
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

CFDI
COMPROBANTE FISCAL DE INGRESOS

FECHA DE EMISIÓN 22/02/2014

PA 090053188

PACHANGA, S.A. DE C.V.

FOLIO E 2663763

VER 20120205-R

Nota de Venta

LA REPRODUCCION NO AUTORIZADA DE ESTE
COMPROBANTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS
TERMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES.

PUBLICITAS DEL SURESTE, S.A. DE C.V.
AV. JUAREZ No. 323-7 TEL. 212-1323 Y 212-3888
COATZACOALCOS, VER. RFC: PSU-950327-18A

FOLIO 19901 - 20400 FECHA DE IMPRESIÓN 22/02/2012 VIGENCIA 22/02/2014
NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES

FECHA _____

F-PA-001/Rev.0



Formato 8. Vale (Pachanga)

TODO PARA SU
Pachanga
S.A. DE C.V.

CARRET. COATZA-MINA KM. 7.5. B-102 COL. TIERRA NUEVA
TEL.: 215-8282 Y 215- 7420 COATZACOALCOS, VER.

VALE
Nº 20078
R.F.C. PAC-900913-189

VALE A:
NOMBRE DEL SOLICITANTE:

| CANTIDAD | P R O D U C T O |
|----------|-----------------|
| | |

F-PA-003/Rev.0



Formato 9. Equipo de Cortesía (Pachanga)

CORTESIA NUM.: _____

FOLIO SALIDA _____ FOLIO ENTRADA _____

P A C H A N G A, S. A. D E C. V.

CARRET.COATZA-MINA KM. 7.5 B-102
COL.TIERRA NUEVA TEL. 21-5-74-53.
COATZACOALCOS, VER.

EQUIPO DE CORTESIA

RECIBIMOS DE PACHANGA, S.A. DE C.V. EN CALIDAD DE PRESTAMO EL
SIGUIENTE EQUIPO DE FIESTA :

_____ MESAS
_____ SILLAS
_____ NEVERAS
_____ STAND

COMPROMETIENDOME (NOS) A CUIDAR DEBIDAMENTE ESTOS
ENSERES Y DEVOLVERLOS TERMINANDO EL EVENTO.

COATZACOALCOS, VER., A 20 DE ABRIL DE 2012

FIRMA

FECHA DE LA FIESTA: _____

DIRECCION: _____

AUTORIZO: _____



Formato 11. Solicitud de Almacén

LA CORONA DEL GOLFO, S.A. DE C.V.
SOLICITUD DE ALMACEN

FOLIO

| HORARIO CITA | 17:00 p.m. | | | 17158 |
|--------------|----------------------------|---|----------|-----------------|
| CIUDAD: | COATZACOALCOS, VER | | | |
| FECHA | Lunes, 09 de Abril de 2012 | | | |
| TRAILER: | 101 | | | |
| CONDUCTOR: | JAVIER GARCIA | | | |
| BITACORA: | 18036 | | | |
| PLACAS: | 827-AE-1 960-UL-9 961-UL-9 | | | |
| TARIMAS | CLAVE | MARCAS | | |
| | 3040 | Negra Modelo Division 12/355 | | |
| | 3931 | Negra Modelo Barril Chope1/4 (OBSCURO) | | |
| | 2044 | Modelo Especial Bote 6 Pack 24/2 | | |
| | 2039 | Modelo Especial Bote 12 pack 24/2 | | |
| | 2038 | Modelo Especial Bote 4 pack Hi Cone 24/473ml | | |
| 40 | 1304 | Corona Familiar Grabada 12/1 | | |
| | 1435 | Corona de Barril Fajilla 24/2 No Retornable | | |
| | 933 | Modelo Especial Barril Chope 1/4 CLARO | | |
| | 1502 | Victoria Mega Familiar 12/1 | | |
| | 1510 | Victoria Ambar Papel 24/4 | | |
| | 1540 | Victoria Ambar Grabada 24/2 355 ml | | |
| | 141 | Corona Extra Clara 24/355 | | |
| | 101 | Corona Extra Clara 24/356 Promo Tradicional | | |
| | 310 | Coronita Extra Clara 24/4 210 ml | | |
| | 2004. | Modelo Especial Botella 12 pack/710 ml Tradicional Etiqueta | | |
| | 2035 | Modelo Especial 12 Pack/710 ml Tradicional | | |
| | 2048 | Modelo Especial 12/355 ml Tradicional | | |
| | 2000 | REFRESCO 24/2 | | |
| | 2001 | AGUA NATURAL ELECTROPURA 600 ml. | | |
| | 2002 | REFRESCO N.R. 600 ml. | | |
| | 2004 | AGUA NATURAL ELECTROPURA 1.5 lts. | | |
| | 2006 | AGUA MINERAL DE 24 | | |
| | 2007 | AGUA MINERAL 600 ml. | | |
| | 2008 | AGUA MINERAL 2 lts. | | |
| | 2009 | REFRESCO 2.5 lts. | | |
| | 2012 | AGUAS FRESCAS ELECTROPURA 3 lts. | | |
| | 9119 | AGUA NESTLE PUREZA VITAL 500ML | | |
| | 9121 | AGUA NESTLE PUREZA VITAL 1.5L | | |
| | 9140 | AGUA NESTLE PUREZA VITAL 4L | | |
| | 9315 | AGÜITAS NESTLE KIDS NARANJA | | |
| | 9301 | AGÜITAS NESTLE KIDS UVA | | |
| | 9303 | AGÜITAS NESTLE KIDS MANZANA | | |
| | 9305 | NESTLE PUREZA VITAL SABORIZADA 500 ML JAMAICA | | |
| | 9307 | NESTLE PUREZA VITAL SABORIZADA 500 ML NARANJA | | |
| | 9106 | AGUA SANTA MARIA 355ML | | |
| | 9178 | AGUA SANTA MARIA 1 LT | | |
| ENTERAS | | MEDIAS | | |
| CORONA | VICTORIA | CORONA | VICTORIA | BARRIL 30 LTS. |
| | | 1,344 | 192 | |
| CUARTOS | | PREMIUM | | REFRESCO/24 |
| CORONA | VICTORIA | NEGRA | CRISTAL | MODEL ESP. 7.10 |
| 540 | | | | |

PEDIDO CHEQUE No.

SE ENVIAN 8 T. DE C/2 Y 2 T. DE V/2 RAYADAS

HIZO EL PEDIDO:




Formato 12. Pedido de Refresco y Agua

| LA CORONA DEL GOLFO, S.A. DE C.V. | | | | | FECHA |
|-----------------------------------|--------|-----------|---------|---------------|---------------|
| COATZACOALCOS, VER | | | | | 07-Abr-2012 |
| PEDIDO DE REFRESCO Y AGUA | | | | | |
| CONDUCTOR: <u>JAVIER GARCIA</u> | | | | | UNIDAD 101 |
| SABORES | RE.600 | REF 325ML | REF 2.5 | A.EPURA 1.5LT | A.EPURA 600ML |
| MANZANITA | | | 528 | 210 | 576 |
| TORONJA | 144 | | 96 | | |
| MANDARINA | 288 | | | | |
| CEREZA | 288 | | 144 | | |
| SANGRÍA | 288 | | 144 | | |
| MANZANA | | | | | |
| surtido | | | | | |
| TOTAL | 1,008 | - | 912 | 210 | 576 |

| AGUAS FRESCAS ELECTRO PURA | | | | |
|----------------------------|--------------|------------|--------------|--------|
| A.M. DE 24 | A. MIN 600ML | A MIN. 2LT | SABORES | 3 LTS, |
| | 288 | 180 | GUAYABA | |
| | | | NARAMAND. | 45 |
| | | | LIMON | |
| TOTAL | - | 288 | JAMAICA | 45 |
| | | | TOTAL | 90 |

| Total de Tarimas | | | |
|------------------------------|-----|--|--|
| REJAS ENVASE ENVIADO DE 24/2 | 162 | | |
| TARIMAS CERVECERAS | 40 | | |
| TARIMAS REFRESQUERAS | 44 | | |

ATENTAMENTE



JUAN G. CORTES LOPEZ
Jefe de almacén



Formato 13. Reporte Diario de Cerveza

| FORTIA | | LA CORONA DEL GOLFO, S.A. DE C.V. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-----------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|-------------|-----------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------------|---------------------|--------------------------|-------------|---------------------|-------------------------------|
| Versión 4.6.0 | | REPORTE DIARIO DE CERVEZA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | DEL 30/03/2012 AL 30/03/2012 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | BARR OBSC | | | | | | | | | | CORONA | | | | | BARR CLARA | | | | | |
| FECHA | | 1540 VICTOR IA 355 ML | 2004 MOD ESP 710 ML | 2038 MOD ESP 4 DARV | 1304 COR EXT FAM | 3931 BARRIL 1/4 | 0101 COR MED PROMO | 2035 MOD ESP 710 ML | 1175 1/4 | 0933 BARRIL 1/4 | 2008 MOD ESP 8 PACK | 2039 MOD ESP 12 PACK | 3040 NEG MOD 355 ML | 0715 CORON A LIGHT 6 PACK | 1302 FAM 12/1 | 0310 COR 24/210 | 1510 Vici 24/210 | 3030 NEGRA ND | 1435 BARRIL NO RET | 1474 1/4 | 1502 MEGA 1.2 | 2041 MOD CRIS 24/210 |
| 30/03/2012 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INV INIC. BODEGA | | 118 | 411 | | 7999 | 18 | 6408 | 0 | 0 | | | 3316 | 0 | 397 | | 4256 | 2199 | 341 | 6904 | 0 | 2 | |
| INV INIC. EN RUTA | | 714 | 134 | | 4181 | 4 | 1808 | 0 | 0 | 16 | | 0 | 0 | 10 | | 3456 | 625 | 223 | 322 | 0 | 68 | |
| TOTAL INICIAL | | 832 | 535 | | 12160 | 22 | 8216 | 0 | 0 | 16 | | 3316 | 0 | 407 | | 7712 | 2824 | 564 | 7226 | 0 | 70 | |
| PROVEEDOR | BITACORA | REMISION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| COMPANIA | | | 0 | | 9240 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| SUBTOTAL | | | 0 | | 9240 | | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| Otras Entradas de | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INV DISPONIBLE | | 832 | 535 | | 21400 | 22 | 8216 | 0 | 0 | 16 | | 3316 | 0 | 407 | | 7712 | 2824 | 564 | 7226 | 0 | 70 | |
| SALIDAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ZONAS | LIG. No. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 ZONA 1 | | 53 | 0 | | 254 | | 211 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 0 | 40 | 20 | 1 | 0 | 0 | |
| 2 ZONA 2 | | | 34 | | 39 | | 220 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 478 | 105 | 37 | 0 | 0 | 0 | |
| 3 ZONA 3 | | 20 | 0 | | 124 | | 71 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 187 | 15 | 5 | 4 | 0 | 2 | |
| 4 ZONA 4 | | 55 | 0 | | 71 | | 222 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 4 | 12 | 10 | 0 | 0 | 0 | |
| 5 ZONA 5 | | 7 | 0 | | 105 | | 23 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 48 | 5 | | 2 | 0 | 0 | |
| 6 ZONA 6 | | 4 | 0 | | 55 | | 10 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 104 | 0 | | 3 | 0 | 0 | |
| 7 ZONA 7 | | 2 | 1 | | 57 | | 146 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 58 | 1 | 11 | 2 | 0 | 8 | |
| 8 ZONA 8 | | | 0 | | 75 | | 17 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 9 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| 9 ZONA 9 | | | 0 | | 77 | | 27 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 61 | 3 | | 2 | 0 | 0 | |
| 10 ZONA 10 | | | 0 | | 56 | | 2 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 25 | 0 | | 12 | 0 | 0 | |
| 11 ZONA 11 | | 3 | 3 | | 88 | | 25 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 49 | 4 | 1 | 14 | 0 | 5 | |
| 13 ZONA 13 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| 15 ZONA 15 | | 1 | 1 | | 91 | | 9 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 60 | 2 | | 2 | 0 | 1 | |
| 17 ZONA 17 | | 5 | 0 | | 156 | | 19 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 88 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | |
| 19 ZONA 19 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| 20 ZONA 20 | | 15 | 0 | | 117 | | 36 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | 11 | 0 | 1 | |
| 21 ZONA 21 | | 8 | 0 | | 31 | | 17 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 143 | 16 | | 0 | 0 | 2 | |
| 22 ZONA 22 | | 5 | 0 | | 150 | | 50 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 77 | 12 | | 0 | 0 | 0 | |
| 23 ZONA 23 | | | 0 | | 38 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| SUBALMACEN 1 | | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| SUBTOTAL SALIDAS | | 178 | 39 | | 1584 | | 1103 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 1463 | 251 | 86 | 54 | 0 | 19 | |
| Otras Salidas | Documento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NANCHITAL | | 64 | 0 | | 3080 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 1890 | 405 | | 567 | 0 | 0 | |
| AGUA DULCE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LAS CHOAPAS | | | 0 | | 3080 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 300 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| ALLEDE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | 84 | 0 | | 6160 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | 2190 | 405 | | 567 | 0 | 0 | |
| BONIF ZONAS | | 11 | 0 | | 25 | | 27 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | | | | 19 | 1 | 2 | 0 | 0 | |
| OTRAS BONIF | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Picos Resles | | 2 | 0 | | 20 | | 3 | 0 | 0 | | | 1 | 0 | | | | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | |
| MERMAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3XML | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PREM VTA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rep Depo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alimento Stock | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dev fabrica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otras Salidas de | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LA EXISTENCIA FISICA MANIFESTADA EN ESTE REPORTE ES BAJO MI RESPONSABILIDAD DE DECIR VERDAD, DANDO CUENTA DEL MISMO CUANDO ASI SE ME REQUIERA Y POR LO CUAL ESTOY DE ACUERDO QUE CUALQUIER ILICITO DE ESTE INVENTARIO SERE RESPONSABLE ANTE CUALQUIER AUTORIDAD COMPETENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



Formato 14. Reporte Diario de Envase

| FORTIA | | LA CORONA DEL GOLFO, S.A. DE C.V. | | | | | | | | | | | | | | | | | | 09/Abr/2012 | | | |
|--|-------|---|---------------|-------------------|------------------|---------------|--------------|---------------------|---------------|---------------|-----------------|------------------|--------------|---------------------|---------------|----------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|-------------|---------------|----------|
| Versión 4.6.0 | | REPORTE DIARIO DE ENVASE AL 09/Abr/2012 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 08:49:04 p.m. | | | |
| Zonas | Folio | BARRIL | | | | | | CORONA | | | | | | VICTORIA | | | | | | TOTAL CERV | 2000 REF 24 | 2006 AGUA MIN | REFRESCO |
| | | 3931 MOD BARR | 0933 MOD BARR | 3030 NEGRA MOD ND | 1112 NEG MOD DIV | 1510 VICT 210 | 0310 COR CTO | 2035 MOD ESP 710 ML | 1302 FAM 12/1 | 1308 EXT 20/2 | 1322 CLARA 20/4 | 2004 MOD ESP N/D | 1304 COR FAM | 0141 COR CLARA 24/2 | 1502 VIC MEGA | 0101 COR MEDIA PROMO | 1540 VICT 355 ML | 1175 OBSC 1/4 | 3017 NEG MOD NAV | | | | |
| INV. INICIAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 2660 | 0 | 0 | 1855 | 31545 | 16242 | 64808 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 | 0 | 0 | 117160 | 703 | 0 | 703 |
| TOTAL DE INV. INICIAL | | 0 | 0 | 0 | 2660 | 0 | 0 | 1855 | 31545 | 16242 | 64808 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 | 0 | 0 | 117160 | 703 | 0 | 703 |
| ENTRADAS POR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A40 | 1,052 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 462 | 0 | 405 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 867 | 0 | 0 | 0 |
| Z01 | 2,741 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 192 | 131 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 349 | 5 | 0 | 5 |
| Z02 | 2,666 | 0 | 0 | 0 | 48 | 0 | 0 | 0 | 386 | 80 | 610 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1124 | 0 | 0 | 0 |
| Z03 | 2,737 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 92 | 11 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 125 | 0 | 0 | 0 |
| Z04 | 2,751 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 187 | 112 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 315 | 4 | 0 | 4 |
| Z05 | 2,746 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 115 | 14 | 46 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 177 | 0 | 0 | 0 |
| Z06 | 2,751 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 |
| Z07 | 2,744 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 128 | 54 | 34 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 224 | 7 | 0 | 7 |
| Z08 | 2,742 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 | 2 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 91 | 0 | 0 | 0 |
| Z09 | 2,747 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 52 | 5 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 86 | 0 | 0 | 0 |
| Z10 | 2,744 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 | 3 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 58 | 0 | 0 | 0 |
| Z11 | 2,744 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 125 | 38 | 59 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 227 | 11 | 0 | 11 |
| Z15 | 2,735 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 46 | 2 | 46 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 94 | 0 | 0 | 0 |
| Z17 | 2,747 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 136 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 147 | 1 | 0 | 1 |
| Z19 | 2,711 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 153 | 51 | 250 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 464 | 0 | 0 | 0 |
| Z20 | 2,178 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 73 | 8 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 102 | 0 | 0 | 0 |
| Z21 | 2,086 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 64 | 0 | 112 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 185 | 1 | 0 | 1 |
| Z22 | 2,323 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 95 | 0 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 134 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL DE ENTRADAS POR | | 0 | 0 | 0 | 107 | 0 | 0 | 2 | 2427 | 520 | 1726 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4782 | 29 | 0 | 29 |
| OTRAS ENTRADAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Venta/Devolución de Envase (ADMINISTRACION DE RESTAURANTE, BARES Y | 7,554 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 | 0 | 0 | 0 |
| Venta/Devolución de Envase (SANBORN HERMANOS S.A.) | 7,555 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| LA EXISTENCIA FISICA MANIFESTADA EN ESTE REPORTE ES BAJO MI RESPONSABILIDAD DE DECIR VERDAD, DANDO CUENTA DEL MISMO CUANDO ASI SE ME REQUIERA Y POR LO CUAL ESTOY DE ACUERDO QUE CUALQUIER ILICITO DE ESTE INVENTARIO SERE RESPONSABLE ANTE CUALQUIER AUTORIDAD COMPETENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | / | 4 | |



Formato 15. Reclamo de Depósito

La Corona del Golfo, S. A. de C.V.
RECLAMO DE PRODUCTO

Fecha de Envío: Jueves, 12 de Enero de 2012

DE: Juan Gabriel Cortes López
Almacén de Lleno
Coatzacoalcos, Veracruz

PARA: ING. ARTURO HUERTA
Aseguramiento de Calidad
Compañía Cervecera del Trópico, S.A. de C.V.

| DETALLE DEL PRODUCTO CON MENOS DE 3 MESES DE PRODUCCIÓN | | | | | | | | | |
|---|----------------------|---|---|-----------------------------|------------------|--|---|--------------------|---------------------|
| PRODUCTO ENVASADO EN BOTTELLAS | | | | PRODUCTO ENVASADO EN BOTE | | | PRODUCTO ENVASADO EN BARRIL | | |
| MARCA/PRESENTACIÓN: | 1302 | | | MARCA/PRESENTACIÓN: | | | DEFECTO | | CANTIDAD (BARRILES) |
| DEFECTO | CANTIDAD (BOTTELLAS) | | | DEFECTO | CANTIDAD (BOTES) | | BARRIL 30 LITROS | BARRIL 60 LITROS | |
| ROTURA DEL FONDO. | 1848 | | | MERMADOS. | | | BARRILES MERMADOS POR FUGA SIN DAÑO APARENTE. | | |
| BOTTELLAS MERMADAS. | | | | CON FUGA | | | BARRILES MERMADOS. | | |
| BOTTELLAS CON FUGA. | | | | COLAPSADOS. | | | BOQUILLA CHUECA O DESVIADA. | | |
| ENVASE DE LA COMPETENCIA. | | | | CON LITOGRAFÍA BORROSA | | | VÁLVULA DE CO ₂ DAÑADA. | | |
| ENVASE CON OBJETO EN SU INTERIOR. | | | | ABOMBADO CON GOLPE APARENTE | | | VÁLVULA DE CERVEZA (BOLA) DAÑADA (RAYADA). | | |
| OTRAS PRESENTACIONES DEL GRUPO. | | | | OTROS | | | CUERPO DE LA VÁLVULA GOLPEADO. | | |
| PLASTITAPA OXIDADA. | | | | | | | OTROS. | | |
| OTROS (mal selladas, botella mal formada). | | | | | | | | | |
| TOTAL: | 1848 | 0 | 0 | TOTAL: | | | TOTAL: | 0 | |
| GRAN TOTAL: | 1848 | | | GRAN TOTAL: | | | | GRAN TOTAL: | |

OBSERVACIONES:

| AGENCIA | TRANSPORTISTA | FABRICA |
|---|--|---------------------|
| Juan Gabriel Cortes López Almacén de Lleno | TRANSLAZARO, SA DE CV Linea Transportista | |
| Responsable del envío a Fábrica | REGINO PALOMINO Nombre del Operador | Supervisor de Vacío |

C.C.P. Agencia


Formato 16. Notificación de Envío

LA CORONA DEL GOLFO, S.A. DE C.V.

CONCESIONARIOS
REG. FED. CTES. NGO-850425-KU3

| | |
|---|--|
| TRANSISTMICA KM. 7.5 A COL. TIERRA NUEVA C.P. 96696 | TEL. 215 28 21, 215 74 20 215 73 55 FAX: 215 85 95 COATZACOALCOS, VER. |
|---|--|


COATZACOALCOS, VER. 12 DE ENERO DE 2012



LA CERVEZA
MAS FINA


COMPAÑÍA CERCERERA DEL TROPICO, S.A. DE C.V.
TUXTEPEC, OAXACA

AT'N: ING. OSCAR LOPEZ SILVA
CADENA DE SUMINISTROS



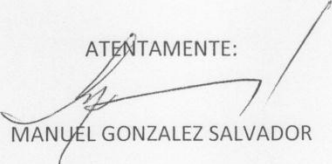
LA CERVEZA
MAS SABROSA

POR ESTE MEDIO LE NOTIFICO QUE ESTAMOS ENVIANDO LA CANTIDAD DE 154
CARTONES DE CORONA FAMILIAR CON 1,848 BOTELLAS DESFONDADO PARA SU
REPOSICIÓN, CON EL CONDUCTOR REGINO PALOMINO.



LA CREMA
DE LA CERVEZA

ATENTAMENTE:



MANUEL GONZALEZ SALVADOR

Formato 17. Envase Entregado por Zona para su Inspección

| Corona Extra | | Corona Extra | |
|--|---------------------|-----------------------|--------------------------|
| ENVASE ENTREGADO POR ZONA PARA SU INSPECCION | | | |
| FECHA: _____ | | | |
| PRODUCTO | CANTIDAD CON NUMERO | FALTANTE | |
| NEGRA MODELO 12/2 | | | |
| MODELO ESP. BOTELLA 12/2 | | | |
| FAMILIAR GRABADA 12/1 | | | |
| MEDIA 20/2 | | | |
| CORONA EXTRA CLARA 20/4 | | | |
| REFRESCO Y AM DE 24/2 | | | |
| BARRIL DE ACERO INOXIDABLE 30 LTS. | | | |
| OPERADOR DE MONTA CARGAS | | CARTON FALTANTE | <input type="checkbox"/> |
| | | ENVASE DE COMPETENCIA | <input type="checkbox"/> |
| | | CARTON ROTO | <input type="checkbox"/> |
| | | | F-AL-012/REV.0 |

Formato 18. Etiqueta de Envase para su Destrucción



Capítulo 6

Análisis de Procedimientos



6.1 Análisis del Manual de Procedimientos

Después de identificados y clasificados los procesos y constituidos en forma de un Manual de Procedimientos, se procedió a realizar un estudio de los mismos. Lo anterior para finalizar la formulación de los procedimientos mediante la adecuada descripción de ellos.

Fue preciso organizar reuniones periódicas coordinadas por la gerencia de ventas para el estudio y delimitación formal de los procesos, procedimientos y actividades para cada departamento.

En estas eventualidades, se discutieron los formatos existentes, sus aplicaciones, utilidades y beneficios, así como también su modificación o eliminación del procedimiento en cuestión.

Se formularon ideas para la creación de formas de control precisas que pudieran sustituir a aquellas que, según los participantes, son consideradas obsoletas.

Se enfatizó en la modificación del procedimiento descrito como "Liquidación de Rutas", debido a la problemática que causa en su ejecución, debido a los largos tiempos de espera del proceso y la afectación al personal de los departamentos involucrados.



6.2 implementación de los Procedimientos

Para su integración al personal, se establecieron reuniones semanales durante un mes, designando una semana para cada departamento del área.

El departamento de ventas fue el primero en participar, reuniéndose en la sala de juntas de la agencia cuatro supervisores, seis vendedores de ruta y doce ayudantes de vendedor.

La segunda semana se presentó el departamento de Pachanga a la reunión. El equipo estuvo integrado por la asistente de eventos especiales, un chofer y dos ayudantes del departamento.

Tres obreros generales y encargado de almacén de vacío recibieron la información a la semana siguiente.

Para el departamento de relaciones públicas se realizó una sencilla reunión en la dirección de ventas junto con encargada del área.

Los eventos, en su totalidad, fueron impartidos por el gerente de ventas, presenciado por los ya mencionados. Destacó objetivos y lineamientos, así como la presentación actualizada de las responsabilidades para cada uno de los puestos.

Las cuatro sesiones finalizaron con sección de sugerencias, de entre las cuales se formularon las propuestas de mejoramiento a los procedimientos del manual.



6.3 Seguimiento y Control

Se realizó un análisis periódico de los cambios efectuados a partir de la implementación del manual de procedimientos. De esta manera, se verificó el cumplimiento de todos los requisitos del proceso, realizando un seguimiento de sus indicadores, comprobando su eficacia y eficiencia, así como del avance en el logro de los objetivos definidos para dicho proceso.

El estudio mencionado se elaboró por departamento y arrojó los siguientes resultados:

6.3.1 Resultados de Departamento de Ventas

1. Después de la inducción al manual de procedimientos, los supervisores de ventas ampliaron sus conocimientos hacia las actividades que se deben realizar en su área.
2. La uniformidad entre las tareas de los supervisores de ventas permitió que cualquiera de ellos pueda realizar en su totalidad las actividades de su responsabilidad, sin designar para cada una de ellas a un solo supervisor.
3. Los vendedores de ruta mantienen un control adecuado de sus procedimientos de ventas, dentro y fuera de la organización, lo que les resta tiempo y esfuerzo.
4. El uso adecuado de los formatos de soporte de ventas para los vendedores de ruta y ayudantes de ventas permitió el conocimiento total de los movimientos efectuados durante la jornada laboral, evitando pérdidas de producto y envase.



5. Al definir correctamente las obligaciones para cada individuo de este departamento, el personal se encuentra mayormente enfocado en las actividades que le corresponden, ejecutándolas con atención y control.
6. La nueva formulación del procedimiento de liquidación de rutas disminuyó el tiempo de ejecución del proceso al ser más ordenada y mejor constituida, eliminando el uso de documentación innecesaria y aplicando los formatos recién creados para el respaldando del producto trabajado en el día. Lo anterior creó un beneficio significativo en la reducción de pagos de tiempos extra para el personal de los departamentos de crédito y cobranza, contabilidad y almacenes, que son los encargados de finalizar dicho procedimiento.

6.3.2 Resultados de Departamento de Pachanga

1. Mediante la asignación y descripción de tareas para cada miembro de este departamento, los integrantes de él han nivelado las cargas de trabajo de forma equitativa, sin excesos para cualquiera de ellos.
2. Choferes, ayudantes y almacenista de eventos especiales presentan un amplio conocimiento y mayor control en el manejo de los formatos de su departamento.

6.3.3 Resultados de Departamento de Relaciones Públicas

1. Encargada de relaciones públicas presenta un conocimiento más amplio de las actividades y responsabilidades que son obligación de su puesto.
2. Mantiene un control constante de los presupuestos para su departamento mediante los formatos Excel creados para ello.



3. Son evidentes las mejorías en la toma de decisiones para la asignación de apoyos a los clientes, debido a la integración en los procedimientos de una fase de justificación y debate con la gerencia de ventas.

6.3.4 Resultados de Departamento de Cadena de Suministro

1. Los procesos de revisión de envase dentro del almacén de vacío se ha precisado como más confiable.
2. La inducción a nuevos miembros para los almacenes de la agencia es evidentemente más rápida, lo que ha contribuido al departamento de recursos humanos en la disminución de esfuerzos para su capacitación, debido a la constante rotación de personal en esta área.
3. La constante verificación del producto en el almacén de lleno de la organización se ve reflejada en la nota de cero mermas dentro de la bodega, descrita por gerente de ventas.

Capítulo 7
Resultados

7.1 Generación de Resultados

En el procedimiento de “Liquidación de Rutas” que realizan los vendedores de la agencia se tomaron valores muestrales en dos periodos de tiempo diferentes.

Las muestras se obtuvieron de cuatro vendedores de ruta pertenecientes a las unidades 1, 3, 8 y 9, desde su ingreso a las instalaciones hasta el registro de su salida de la empresa.

Los tiempos del primer periodo se generaron una semana antes de la implementación del procedimiento de “Liquidación de Rutas” modificado. El segundo es el registrado una semana después de la implementación del proceso en cuestión, aplicado a los mismos usuarios.

Los resultados de este muestreo se presentan a continuación en la tabla 7.1.

Tabla 7.1 Muestreo de Tiempos de Ruta

| Ruta | Periodo (min) | |
|------|---------------|----|
| | 1 | 2 |
| 1 | 100 | 72 |
| 3 | 96 | 70 |
| 8 | 102 | 71 |
| 9 | 98 | 68 |

Se examinarán las muestras descritas en el cuadro anterior para estimar la diferencia de concentración de medias entre ambos periodos, interpretando el resultado y concluyendo sobre la mejora del proceso que integra la “Liquidación de Rutas”.

Los cálculos presentados fueron tratados con una prueba "t" pareada debido a que las medias muestrales siguen una distribución normal. Se realizaron con ayuda del software Minitab 15, incluyendo una prueba de hipótesis, análisis de los resultados y su respectiva graficación.

7.1.1 Prueba de Hipótesis

$$H_0: \mu_d \leq \mu_0$$

$$H_1: \mu_d > \mu_0$$

Donde μ_d es la media de la población de las diferencias y μ_0 es la media hipotética de las diferencias.

7.1.2 Resultados obtenidos

Los resultados obtenidos se muestran en la figura 7.1.

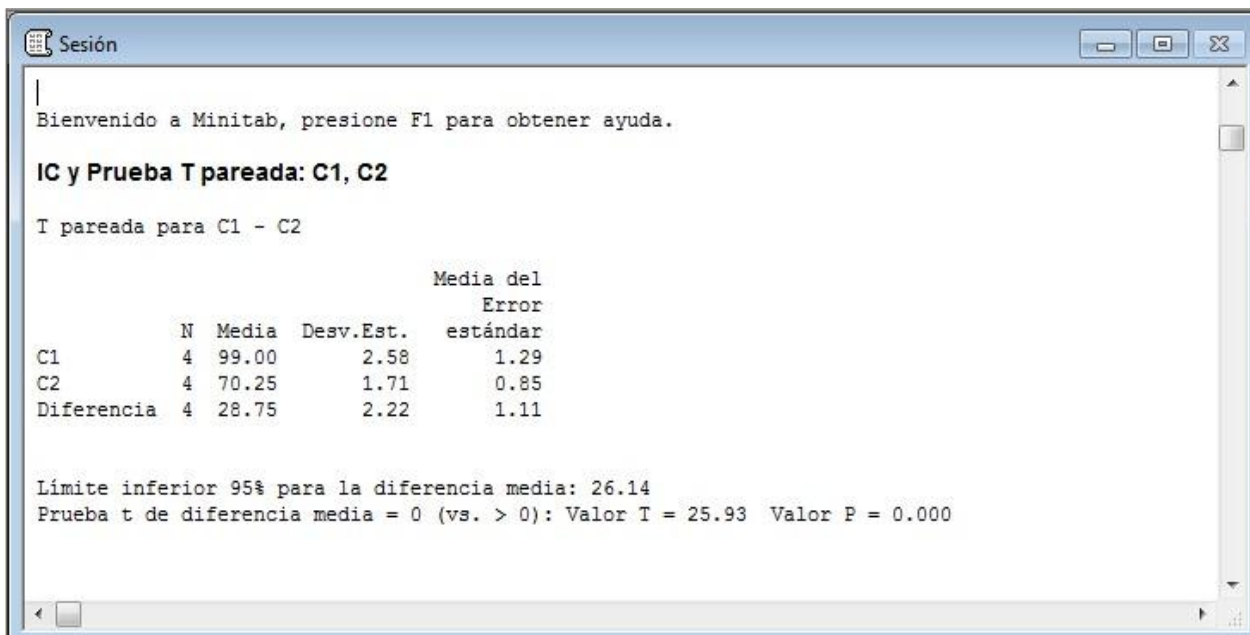


Figura 7.1 Resultados Minitab

7.1.3 Gráficas

En las imágenes 7.2, 7.4 y 7.4 se presentan las gráficas generadas de la prueba t pareada.

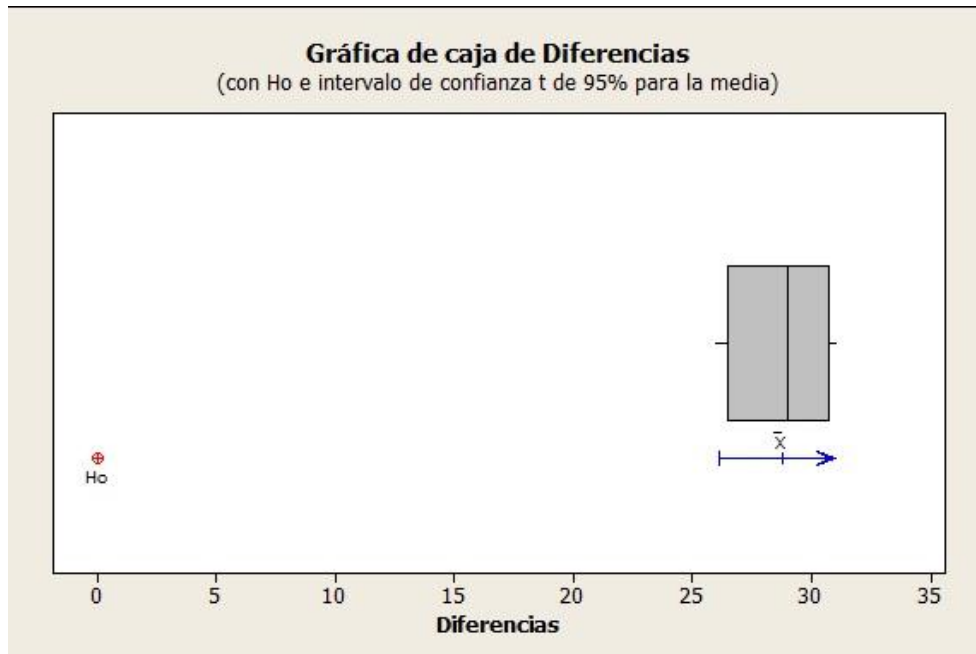


Figura 7.2 Gráfica de Caja de Diferencias

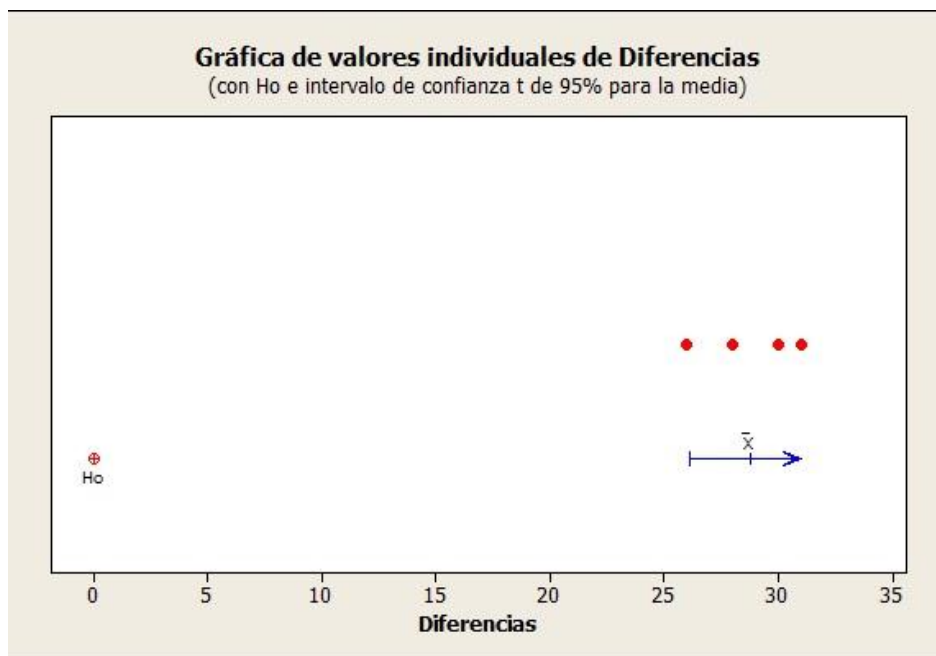


Figura 7.3 Gráfica de Valores Individuales de Diferencias

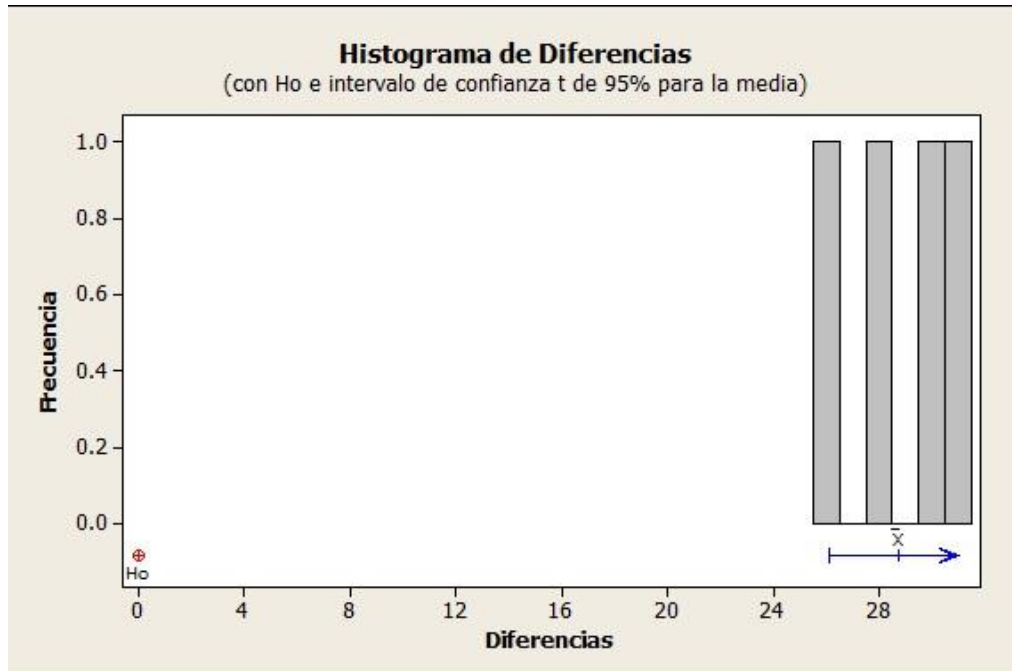


Figura 7.4 Histograma de Diferencias

Estas tres gráficas sugieren que las diferencias son en general positivas, es decir, con mayor frecuencia el primer valor del par es mayor que el segundo.

7.1.4 Interpretación de resultados

El resultado del análisis indica que no podemos rechazar la hipótesis nula, es decir, que hay diferencias significativas entre los tiempos registrados en ambos periodos.

Con el párrafo anterior, se concluye que en el segundo periodo de la prueba (datos obtenidos antes de la implementación del procedimiento "Liquidación de Ruta") fueron menores los tiempos a los obtenidos antes de su implementación.

Así, se evidencia la mejora producida por la aplicación de este proceso en el departamento de ventas, disminuyendo no solo el tiempo de recorrido del responsable, sino también una reducción en los gastos generados para la empresa por el pago de tiempos extra al personal que involucra este procedimiento.

7.2 Implementación de Check List para la optimización de los procedimientos

En el siguiente apartado se muestran las listas de verificación de los procesos, seccionados por departamento. Lo anterior permitirá verificar los niveles de estandarización logrados mediante la implementación en la mejora de los procedimientos. Cada lista de verificación presenta la sumatoria de correspondencias para su posterior uso en la obtención de la eficiencia.

7.2.1 Para el Departamento de Ventas

En las tablas 7.2 a la 7.14, se presentan los check list del departamento de ventas.

Tabla 7.2 Alta, Modificación y Baja de Clientes

| Alta, Modificación y Baja de Clientes PR-AV-VE-001 | | | | |
|---|----------------------|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Recopila datos del cliente y asigna código de identificación | X | |
| 2 | | Elabora formato de Alta, Baja y Modificación | X | |
| 3 | | Entrega formato a depto. de Crédito | X | |
| 4 | Jefe de Crédito | Realiza la Alta en sistema FORTIA | X | |
| 5 | Supervisor de Ventas | Registra código en sistema AMESOL | X | |
| 6 | | Carga información en HandHeld | X | |
| TOTAL | | | 6 | 0 |

Tabla 7.3 Solicitud de Licencias de Funcionamiento

| Solicitud de Licencias de Funcionamiento PR-AV-VE-002 | | | | |
|--|------------------------------|--------------------------------------|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Entrevista a cliente | X | |
| 2 | | Elabora reporte de cliente prospecto | X | |
| 3 | Director de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 4 | Supervisor de Ventas | Elabora cheque de pago de licencia | X | |
| 5 | Departamento de Contabilidad | Liquida proceso | X | |
| TOTAL | | | 5 | 0 |

Tabla 7.4 Solicitud de Bonificaciones Permanentes

| Solicitud de Bonificaciones Permanentes PR-AV-VE-003 | | | | |
|---|----------------------|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Determina aspectos de bonificación | X | |
| 2 | | Elabora formato e Bonificación permanente | X | |
| 3 | | Entrega formato a vendedor de ruta | X | |
| 4 | Vendedor de Ruta | Solicita autorización a dirección de ventas | X | |
| 5 | Dirección de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 6 | Supervisor de Ventas | Entrega formato a depto. de sistemas para su seguimiento | X | |
| TOTAL | | | 6 | 0 |

Tabla 7.5 Solicitud de Préstamos a Clientes

| Solicitud de Préstamos a Clientes PR-AV-VE-004 | | | | |
|---|----------------------|---|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Entrevista a clientes | X | |
| 2 | | Elabora reporte de seguimiento de quejas | X | |
| 3 | | Solicita autorización con dirección de ventas | X | |
| 4 | Dirección de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 5 | | Determina forma de pago de préstamo | X | |
| 6 | | Entera a depto. de crédito, contabilidad y sistemas | X | |
| 7 | | Informa a vendedor de ruta | X | |
| TOTAL | | | 7 | 0 |



Tabla 7.7 Solicitud de Crédito, Suspensión y Aumento de Límites

| Solicitud de Crédito, Suspensión y Aumento de Límites PR-AV-VE-005 | | | | |
|---|----------------------------|---|-----------|-----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Determina aspectos de crédito | X | |
| 2 | | Solicita formatos de crédito a depto. de crédito | X | |
| 3 | Jefe de Crédito y Cobranza | Elabora solicitud de crédito | X | |
| 4 | | Entrega solicitud a dirección de ventas para autorización | X | |
| 5 | Director de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 6 | Departamento de Sistemas | Corre interface para registro en AMESOL | X | |
| 7 | | Descarga información en HandHeld | X | |
| TOTAL | | | 7 | 0 |

Tabla 7.8 Préstamos de Mobiliario y Equipo de Enfriamiento para Negocios

| Préstamos de Mobiliario y Equipo de Enfriamiento para Negocios PR-AV-VE-006 | | | | |
|--|-----------------------------------|--|-----------|-----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Revisa reportes de quejas y entregan las correspondientes al supervisor de mobiliario y equipo | X | |
| 2 | Supervisor de Mobiliario y Equipo | Inspecciona negocio del solicitante y verifica información | X | |
| 3 | | Evalúa condiciones | X | |
| 4 | | Firma hoja de quejas | X | |
| 5 | | Realiza formato de verificación física de mobiliario y equipo | X | |
| 6 | | Presenta informe a director de ventas para autorización | X | |
| 7 | Director de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 8 | Supervisor de Mobiliario y Equipo | Solicita documentación correspondiente a cliente | X | |
| 9 | | Envía información a jefe de cadena de suministros | X | |
| 10 | Jefe de Cadena de Suministros | Elabora contrato de comodato | X | |
| 11 | Supervisor de Mobiliario y Equipo | Realiza vale de salida y entrada de mobiliario y equipo según sea caso. | X | |
| TOTAL | | | 11 | 0 |



Tabla 7.9 Solicitud de Mantenimiento de Enfriadores

| Solicitud de Mantenimiento de Enfriadores PR-AV-VE-007 | | | | |
|---|----------------------|--|-----------|-----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Selección de clientes para apoyo | X | |
| 2 | | Toma foto de enfriador dañado | X | |
| 3 | | Elabora formatos de servicio de refrigeración | X | |
| 4 | | Solicita autorización de director de ventas | X | |
| 5 | Director de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 6 | Supervisor de Ventas | Entrega formato al departamento de mantenimiento | X | |
| TOTAL | | | 6 | 0 |

Tabla 7.10 Solicitud de Anuncios Luminosos

| Solicitud de Anuncios Luminosos PR-AV-VE-008 | | | | |
|---|----------------------|--|-----------|-----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Selecciona clientes para el apoyo | X | |
| 2 | | Elabora formato de quejas del cliente | X | |
| 3 | | Solicita autorización con director de ventas | X | |
| 4 | Director de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 5 | Supervisor de Ventas | Entrega formato autorizado a departamento de mantenimiento | X | |
| TOTAL | | | 5 | 0 |

Tabla 7.11 Solicitud de Mantenimiento de Anuncios Luminosos

| Solicitud de Mantenimiento de Anuncios Luminosos PR-AV-VE-009 | | | | |
|--|----------------------|--|-----------|-----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Selección de clientes para apoyo | X | |
| 2 | | Toma foto del anuncio luminoso | X | |
| 3 | | Elabora formatos de quejas de cliente | X | |
| 4 | | Solicita autorización de director de ventas | X | |
| 5 | Director de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 6 | Supervisor de Ventas | Entrega formato al departamento de mantenimiento | X | |
| TOTAL | | | 6 | 0 |

Tabla 7.12 Solicitud de Rotulación

| Solicitud de Rotulación PR-AV-VE-010 | | | | |
|---|----------------------|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Selecciona clientes para el apoyo | X | |
| 2 | | Elabora formato de quejas del cliente | X | |
| 3 | | Solicita autorización con director de ventas | X | |
| 4 | Director de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 5 | Supervisor de Ventas | Entrega formato autorizado a departamento de mantenimiento | X | |
| TOTAL | | | 5 | 0 |

Tabla 7.13 Solicitud de Pintura

| Solicitud de Pintura PR-AV-VE-011 | | | | |
|--------------------------------------|----------------------|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Supervisor de Ventas | Selecciona clientes para el apoyo | X | |
| 2 | | Elabora formato de quejas del cliente | X | |
| 3 | | Toma foto del negocio | X | |
| 4 | | Solicita autorización con director de ventas | X | |
| 5 | Director de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 6 | Supervisor de Ventas | Entrega formato autorizado a departamento de mantenimiento | X | |
| TOTAL | | | 6 | 0 |

Tabla 7.14 Liquidación de Ventas

| Liquidación de Ventas PR-AV-VE-012 | | | | |
|---------------------------------------|-------------------|---|----|----|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Vendedor de Rutas | Entrega a cajera documentación para liquidación | X | |
| 2 | Cajera | Realiza separación de documentación y verifica autenticidad | X | |
| 3 | | Separa documentación por vendedor de rutas | X | |
| 4 | Vendedor de Rutas | Cuenta y entrega efectivo a cajera | X | |
| 5 | Cajera | Verifica cantidad entregada | X | |
| 6 | | Compara importe total con liquidación diaria de producto | X | |

Tabla 7.14 Liquidación de Ventas (continuación)

| | | | | |
|--------------|------------------|---|-----------|----------|
| 7 | Cajera | Ingresar importe y sella documentación | X | |
| 8 | | Firma liquidación diaria de productos | X | |
| 9 | | Contabiliza liquidaciones totales y registra en formato reporte de depósito | X | |
| 10 | | Prepara paquetes de efectivo y fichas de depósito | X | |
| 11 | | Realiza pólizas para bonificaciones | X | |
| 12 | | Entrega documentación recibida y formatos realizados a contador general | X | |
| 13 | Contador General | Revisa información y acredita autenticidad y correspondencia | X | |
| TOTAL | | | 13 | 0 |

7.2.2 Para el Departamento de Pachanga

Se presentan en la extensión de las tablas 7.15, 7.16, 7.17, 7.18 y 7.19 los check list del departamento de Pachanga.

Tabla 7.15 Recepción y Seguimiento de Pedidos para Eventos Especiales

| Recepción y Seguimiento de Pedidos para Eventos Especiales PR-AV-PA-001 | | | | |
|--|--|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Asistente de Eventos Especiales | Toma pedido del cliente | X | |
| 2 | | Definen fecha y lugar | X | |
| 3 | | Verifica disponibilidad de mobiliario y equipo | X | |
| 4 | | Registra anticipos | X | |
| 5 | | Realiza nota de venta y depósito | X | |
| 6 | | Elabora formato de inventario y vale | X | |
| 7 | | Entrega formato de inventario a equipo de eventos especiales | X | |
| 8 | Chofer y Ayudantes de Eventos Especiales | Reciben firma del responsable del evento en formato de inventario en la entrega y recuperación del mobiliario y equipo | X | |
| 9 | Asistente de Eventos Especiales | Registra movimientos del evento en el formato de control en Excel | X | |
| TOTAL | | | 9 | 0 |

Tabla 7.16 Préstamo de Mobiliario de Equipo de Eventos Especiales

| Préstamo de Mobiliario de Equipo de Eventos Especiales PR-AV-PA-002 | | | | |
|--|---|--|-----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Asistente de Eventos Especiales | Toma pedido del cliente | X | |
| 2 | | Definen fecha y lugar | X | |
| 3 | | Verifica disponibilidad de mobiliario y equipo | X | |
| 4 | | Registra anticipos | X | |
| 5 | | Realiza nota de venta y depósito | X | |
| 6 | | Elabora formato de inventario y vale | X | |
| 7 | | Entrega formato de inventario a equipo de eventos especiales | X | |
| 8 | Almacenista de Eventos Especiales | Recibe vale de salida y entrega de mobiliario y equipo | X | |
| 9 | Ayudantes de Eventos Especiales | Colocan mobiliario y equipo en vehículo | X | |
| 10 | Chofer de Eventos Especiales | Recibe vale de entrada y salida de mobiliario y equipo | X | |
| 11 | | Entrega a auxiliar de vigilante copia de cale de entrada y salida de mobiliario y equipo | X | |
| 12 | Chofer y Ayudantes de Eventos Especiales | Reciben firma del responsable del evento en formato de inventario en la entrega y recuperación del mobiliario y equipo | X | |
| 13 | Asistente de Eventos Especiales | Registra movimientos del evento en el formato de control en Excel | X | |
| TOTAL | | | 13 | 0 |

Tabla 7.17 Venta a Crédito para Eventos Especiales

| Venta a Crédito para Eventos Especiales PR-AV-PA-003 | | | | |
|---|---------------------------------------|--|----|----|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Asistente de Eventos Especiales | Recibe solicitud de crédito del interesado | X | |
| 2 | | Definen fecha y lugar | X | |
| 3 | | Verifica disponibilidad de mobiliario y equipo | X | |
| 4 | | Registra anticipos | X | |
| 5 | | Realiza nota de venta y depósito | X | |

**Tabla 7.17** Venta a Crédito para Eventos Especiales (continuación)

| | | | | |
|--------------|--|--|-----------|----------|
| 6 | | Elabora formato de inventario y vale | X | |
| 7 | | Entrega formato de inventario a equipo de eventos especiales | X | |
| 8 | | Elabora pagaré | X | |
| 9 | Chofer de Eventos Especiales | Recibe vale de entrada y salida de mobiliario y equipo | X | |
| 10 | | Entrega a auxiliar de vigilante copia de cale de entrada y salida de mobiliario y equipo | X | |
| 11 | Chofer y Ayudantes de Eventos Especiales | Reciben firma del responsable del evento en formato de inventario en la entrega y recuperación del mobiliario y equipo | X | |
| 12 | Asistente de Eventos Especiales | Solicita el pago del crédito | X | |
| TOTAL | | | 12 | 0 |

Tabla 7.18 Entrega de Mobiliario y Equipo de Cortesía

| Entrega de Mobiliario y Equipo de Cortesía PR-AV-PA-004 | | | | |
|--|--|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Asistente de Eventos Especiales | Verifica la disponibilidad de mobiliario y equipo en almacén | X | |
| 2 | | Realiza vale de entrada y salida de mobiliario y equipo | X | |
| 3 | Chofer de Eventos Especiales | Recibe vale de entrada y salida de mobiliario y equipo | X | |
| 4 | | Entrega a auxiliar de vigilante copia de cale de entrada y salida de mobiliario y equipo | X | |
| 5 | Chofer y Ayudantes de Eventos Especiales | Reciben firma del responsable del evento en formato de inventario en la entrega y recuperación del mobiliario y equipo | X | |
| TOTAL | | | 5 | 0 |

Tabla 7.19 Bonificaciones Permanentes

| Bonificaciones Permanentes PR-AV-PA-005 | | | | |
|--|--|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Dirección o Gerente de Ventas | Informa a asistente de Eventos Especiales clientes poseedores de apoyo | X | |
| 2 | Asistente de Eventos Especiales | Verifica disposición y existencia del producto | X | |
| 3 | | Llena formato de bonificación | X | |
| 4 | Dirección o Gerente de Ventas | Firma formato de bonificación | X | |
| 5 | Asistente de Eventos Especiales | Elabora nota de ventas junto con formato de depósito | X | |
| 6 | | Establece fecha de evento junto con cliente | X | |
| 7 | Chofer y Ayudantes de Eventos Especiales | Recuperan envase prestado | X | |
| 8 | Asistente de Eventos Especiales | Anexa formato de bonificación a nota de ventas y depósito, para comprobar movimientos en liquidación de departamento | X | |
| TOTAL | | | 8 | 0 |

7.2.3 Para el Departamento de Relaciones Públicas

Los listados de verificación del departamento de relaciones públicas son los desarrollados en las tablas 7.20 a la 7.28

Tabla 7.20 Solicitud y Distribución de Presupuestos

| Solicitud y Distribución de Presupuestos PR-AV-RP-001 | | | | |
|--|----------------------------------|---|----|----|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargada de Relaciones Publicas | Recaba solicitudes de empresas para recibir apoyo | X | |
| 2 | | Entrevista a interesados | X | |
| 3 | | Estudia propuestas y presenta a dirección | X | |

**Tabla 7.20** Solicitud y Distribución de Presupuestos (continuación)

| | | | | |
|--------------|----------------------------------|--|----------|----------|
| 4 | Director o Gerente de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 5 | Encargada de Relaciones Publicas | Informa a beneficiados | X | |
| 6 | | Clasifica organizaciones participantes por giro | X | |
| 7 | | Solicita a jefe de presupuestos los gastos autorizados para departamentos de relaciones públicas | X | |
| 8 | Jefe de Presupuestos | Envía presupuesto | | X |
| 9 | Encargada de Relaciones Publicas | Establece presupuesto por tipo de organización | X | |
| TOTAL | | | 8 | 1 |

Tabla 7.21 Carnaval

| Carnaval PR-AV-RP-002 | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|---|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Coordina actividades con staff | X | |
| 2 | | Sincroniza actividades con departamento de Pachanga | X | |
| 3 | | Gestiona tareas con Secretaría de Obras Publicas | X | |
| 4 | | Cotiza y Verifica adquisición de baños portátiles, seguridad, planta de luz, tractores, hielo audio e iluminación y souvenirs | X | |
| 5 | | Solicita préstamo de carros alegóricos | X | |
| 6 | | Coordina acciones con edecanes de agencia | | X |
| 7 | | Requisita apoyo de personal de almacén | X | |
| 8 | | Revisa puntos de venta durante los días del recorrido | | X |
| TOTAL | | | 6 | 2 |

Tabla 7.22 Semana Santa

| Semana Santa PR-AV-RP-003 | | | | |
|------------------------------|----------------------------------|---|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Coordina actividades con staff | X | |
| 2 | | Sincroniza actividades con departamento de Pachanga | X | |
| 3 | | Gestiona con Secretaría de Obras Publicas la colocación de anuncios luminosos | X | |
| 4 | | Cotiza y Verifica adquisición de baños portátiles, seguridad, planta de luz, tractores, hielo audio e iluminación y souvenirs | X | |
| 5 | | Coordina acciones con edecanes de agencia | X | |
| 6 | | Requisita apoyo de personal de almacén | X | |
| 7 | | Revisa puntos de venta durante los días del recorrido | | |
| TOTAL | | | 6 | 1 |

Tabla 7.23 Bonificación por Promoción

| Bonificación por Promoción PR-AV-RP-004 | | | | |
|--|----------------------------------|---|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Directos o Gerente de Ventas | Informa a encargada de relaciones públicas condiciones para la bonificación por promoción | | X |
| 2 | Encargada de Relaciones Públicas | Verifica disposición y existencia de producto | X | |
| 3 | | Llena formato de bonificación | X | |
| 4 | Directos o Gerente de Ventas | Realiza autorización de formato de bonificación | X | |
| 5 | Encargada de Relaciones Públicas | Entrega formato de bonificación a recepcionista | X | |
| 6 | | Entrega a cliente producto | X | |
| TOTAL | | | 5 | 1 |



Tabla 7.24 Patrocinios

| Patrocinios PR-AV-RP-005 | | | | |
|-----------------------------|----------------------------------|---|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Actualiza acuerdos fijos existentes | X | |
| 2 | | Recibe nuevas solicitudes de apoyo | X | |
| 3 | | Presenta a director de ventas o gerente de ventas para autorización | | X |
| 4 | Director o Gerente de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 5 | Encargada de Relaciones Públicas | Informa a beneficiados | X | |
| TOTAL | | | 4 | 1 |

Tabla 7.25 Solicitud de Préstamo de Efectivo

| Solicitud de Préstamo de Efectivo PR-AV-RP-006 | | | | |
|---|----------------------------------|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Recibe solicitudes de clientes | X | |
| 2 | | Presenta solicitudes a director o gerente de ventas | | X |
| 3 | Director o Gerente de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 4 | Encargada de Relaciones Públicas | Elabora factura y entrega a director o gerente de ventas | X | |
| 5 | Director o Gerente de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 6 | Jefe de presupuestos | Asigna sello | X | |
| 7 | | Envía factura a caja chica de agencia | X | |
| 8 | | Entrega factura a encargada de relaciones públicas | X | |
| 9 | Encargada de Relaciones Públicas | Otorga apoyo a interesados | X | |
| TOTAL | | | 8 | 1 |

Tabla 7.26 Compra de Souvenirs

| Compra de Souvenirs PR-AV-RP-007 | | | | |
|-------------------------------------|--|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Selecciona productos a adquirir de catálogo | X | |
| 2 | | Cotiza y evalúa precios con proveedores diversos | X | |
| 3 | | Elige oferta con mejor precio y calidad | X | |
| 4 | | Solicita a proveedor factura | X | |
| 5 | | Realiza deposito a proveedor | X | |
| 6 | | Revisa pedido a su llegada | X | |
| 7 | | Almacena souvenirs en bodega interior | X | |
| TOTAL | | | 7 | 0 |

Tabla 7.27 Activaciones

| Activaciones PR-AV-RP-008 | | | | |
|------------------------------|--|---|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Organiza propuestas para activaciones | | X |
| 2 | | Presenta a director o gerente de ventas propuesta | | X |
| 3 | Director o Gerente de Ventas | Realiza autorización | X | |
| 4 | Encargada de Relaciones Públicas | Reúne a equipo de edecanes para informar actividades del programa | X | |
| 5 | | Elabora paquetes de souvenirs a utilizar | X | |
| 6 | | Requiere papamóvil, de ser necesario | X | |
| TOTAL | | | 4 | 2 |

Tabla 7.28 Solicitud de Publicidad para Clientes

| Solicitud de Publicidad para Clientes PR-AV-RP-009 | | | | |
|---|--|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargada de Relaciones Públicas | Recibe solicitudes de apoyo de clientes | X | |
| 2 | | Cotiza con prensa y radio los requerimientos | X | |
| 3 | | Informa a interesado de apoyo su participación en el programa | X | |
| 4 | | Coordina actividades con prensa y radio el día de la actividad | X | |
| TOTAL | | | 4 | 0 |

7.2.4 Para el Departamento de Cadena de Suministros

En las tablas 7.29 a la 7.38, se encuentran las listas de verificación de los procedimientos del departamento de cadena de suministros.

Tabla 7.29 Control de Producto NO Conforme

| Control de Producto NO Conforme PR-AV-CS-001 | | | | |
|---|---------------------------------|---|-----------|-----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Vendedor y Ayudante de Vendedor | Identificar producto no conforme con etiqueta de producto dañado | X | |
| 2 | Jefe de Almacén | Inspecciona producto marcado y acepta su estado | X | |
| 3 | Jefe de Cadena de Suministros | Registra un reporte de control de producto no conforme y realiza cambio | X | |
| 4 | Auditoría | Autoriza destrucción de envase dañado | X | |
| 5 | Jefe de Almacén | Coordina a montacarguistas y obreros generales para acomodo de envase dañado hasta su destrucción | X | |
| 6 | | Supervisa la corrección de envase y autoriza su uso | X | |
| TOTAL | | | 6 | 0 |

Tabla 7.30 Recepción y control de Envases Vacíos

| Recepción y control de Envases Vacíos PR-AV-CS-002 | | | | |
|---|--------------------|---|-----------|-----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Jefe de Almacén | Supervisa que las actividades se realicen conforme a lo estipulado en el procedimiento PR-AV-CS-003 | X | |
| 2 | Obreros Generales | Verifica y clasifica envase en almacén | X | |
| 3 | Vendedores de Ruta | Se les cobran los faltantes de envase | X | |
| 4 | Gerente de Ventas | Se encargad e Autorizar créditos o prestamos de envase | X | |



Tabla 7.30 Recepción y control de Envases Vacíos (continuación)

| | | | | |
|--------------|-----------------|--|----------|----------|
| 5 | Auditoría | Autoriza cambio de envases con competencia | X | |
| 6 | Jefe de Almacén | Registra y controla entradas y salidas de envase | X | |
| TOTAL | | | 6 | 0 |

Tabla 7.31 Inspección de Cartón y Envase en Banda 1

| Inspección de Cartón y Envase en Banda 1 PR-AV-CS-003 | | | | |
|--|----------------------|---|-----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Montacarguista | Coloca tarimas cerca de banda 1 | X | |
| 2 | Obreros Generales | Estación 1 Desestiba caja, quita sellos, abre y coloca en banda | X | |
| 3 | | Estación 2 Revisa primera mitad de botellas y separa envase en mal estado | X | |
| 4 | | Estación 3 Analiza segunda mitad y separa envase en mal estado | X | |
| 5 | | Estación 4 Revisa nuevamente las botellas y el interior del cartón | X | |
| 6 | | Estación 5 Acomoda y rellena los espacios en las cajas | X | |
| 7 | | Estación 6 Revisa cartón | X | |
| 8 | | Estación 7 Selecciona cartón en mal estado y estiba en tarima de revisado-pendiente cambio de funda | X | |
| 9 | | Estación 8 Cierra cajas | X | |
| 10 | | Estación 9 Estiba en tarima de revisado | X | |
| 11 | Montacarguista | Retira las tarimas etiquetadas y estiba | X | |
| TOTAL | | | 11 | 0 |

Tabla 7.32 Inspección de Cartón y Envase en Banda 2

| Inspección de Cartón y Envase en Banda 2 PR-AV-CS-004 | | | | |
|--|----------------------|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Montacarguista | Coloca tarimas cerca de banda 2 | X | |
| 2 | Obreros Generales | Estación 1 Desestiba caja, quita sellos, abre y coloca en banda | X | |
| 3 | | Estación 2 Coloca caja en mesa de trabajo, revisa contenido, quita basura, marca cartón por presentación y coloca en banda | X | |
| 4 | | Estación 3 Separa por rubrica y estiba en tarima correspondiente | X | |
| 5 | Montacarguista | Retira tarimas y estiba | X | |
| TOTAL | | | 5 | 0 |

Tabla 7.33 Engrapado de Fundas Nuevas y Cambio de Fundas en Mal Estado

| Engrapado de Fundas Nuevas y Cambio de Fundas en Mal Estado PR-AV-CS-005 | | | | |
|---|----------------------|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Montacarguista | Coloca tarimas cerca de banda | X | |
| 2 | Obreros Generales | Estación 1 Desestiba fundas, arma y coloca en molde | X | |
| 3 | | Estación 2 Engrapa, retira del molde, dobla pestañas y ubica en transportadora | X | |
| 4 | | Estación 3 Toma la caja nueva y una en mal estado, cambia envases y separadores a caja nueva. Cierra y coloca en banda | X | |
| 5 | | Estación 4 Toma caja, abre y revisa. Estiba en tarima correspondiente | X | |
| 6 | Montacarguista | Retira las tarimas etiquetadas y estiba en lugar correspondiente | X | |
| TOTAL | | | 6 | 0 |

Tabla 7.34 Reporte de Inventario de Almacén de Lleno

| Reporte de Inventario de Almacén de Lleno PR-AV-CS-006 | | | | |
|---|-------------------------------|--|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargado de Almacén de Lleno | Realiza conteo | X | |
| 2 | | Vacía información en formato electrónico de inventario diario de lleno | X | |
| 3 | | Realiza comparación entre formato electrónico y sistema FORTIA | X | |
| 4 | | Envía información comparada a departamento de contabilidad | X | |
| TOTAL | | | 4 | 0 |

Tabla 7.35 Verificación de Frescura

| Verificación de Frescura PR-AV-CS-007 | | | | |
|--|-------------------------------|---|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargado de Almacén de Lleno | Organiza la logística de acomodo de productos en almacén de lleno | X | |
| 2 | Montacarguista | Rota la mercancía según su fecha de entrada a almacén | X | |
| 3 | | Coloca el producto nuevo en la parte posterior | X | |
| TOTAL | | | 3 | 0 |

Tabla 7.36 Bitácora de Tráileres

| Bitácora de Tráileres PR-AV-CS-008 | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|---|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Encargado de Almacén de Lleno | Pide solicitud de almacén | X | |
| 2 | | Verifica contenido | X | |
| 3 | Montacarguista | Bajan mercancía de tráileres y estiban | X | |
| 4 | Encargado de Almacén de Lleno | Agrega información verificada a formato de bitácora y firma | X | |
| 5 | | Envía documentación al departamento de liquidación | X | |
| TOTAL | | | 5 | 0 |

Tabla 7.37 Planeación de Retiros

| Planeación de Retiros PR-AV-CS-009 | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Jefe de Cadena de Suministros | Revisa volumen de Ventas | X | |
| 2 | | Envía información a Fábrica | X | |
| 3 | Fábrica | Verifica información y autoriza envío de producto | X | |
| 4 | Encargado de Almacén de Lleno | Manda requisición de producto | X | |
| TOTAL | | | 6 | 0 |

Tabla 7.38 Transferencias

| Transferencias PR-AV-CS-010 | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|---|----------|----------|
| No. | Responsable | Acción | Si | No |
| 1 | Jefe de Cadena de Suministros | Revisa volumen de inventario en cada campo | X | |
| 2 | | Muestra en agencia existencia de productos en inventario de retiros | X | |
| 3 | Encargado de Almacén de Lleno | Recibe decisión de transferencia | X | |
| 4 | Jefe de Cadena de Suministros | Informa a líneas fleteras y organiza envío para siguiente día | X | |
| TOTAL | | | 4 | 0 |

7.3 Obtención de la Eficiencia de los Procedimientos

La fórmula para generar la eficiencia por cada uno de los procedimientos será la siguiente.

$$E_f = \frac{\text{input}}{\text{output}} = \frac{\text{Si}}{\text{Total}}$$

La eficiencia obtenida servirá, más adelante, para la ejecución de la fórmula de eficiencia relativa, verificando la optimización total del manual de procedimientos.

7.3.1 Por Procedimiento

En la tabla 7.39 se presentan las eficiencias generadas propias de cada procedimiento.

Tabla 7.39 Eficiencias de Procedimientos

| Código | Check List | | | Eficiencia (E _f) |
|---------------------------------|------------|----|-------|------------------------------|
| | Si | No | Total | |
| Departamento de Ventas | | | | |
| PR-AV-VE-001 | 6 | 0 | 6 | 1 |
| PR-AV-VE-002 | 5 | 0 | 5 | 1 |
| PR-AV-VE-003 | 6 | 0 | 6 | 1 |
| PR-AV-VE-004 | 7 | 0 | 7 | 1 |
| PR-AV-VE-005 | 7 | 0 | 7 | 1 |
| PR-AV-VE-006 | 11 | 0 | 11 | 1 |
| PR-AV-VE-007 | 6 | 0 | 6 | 1 |
| PR-AV-VE-008 | 5 | 0 | 5 | 1 |
| PR-AV-VE-009 | 6 | 0 | 6 | 1 |
| PR-AV-VE-010 | 5 | 0 | 5 | 1 |
| PR-AV-VE-011 | 6 | 0 | 6 | 1 |
| PR-AV-VE-012 | 13 | 0 | 13 | 1 |
| Departamento de Pachanga | | | | |
| PR-AV-PA-001 | 9 | 0 | 9 | 1 |
| PR-AV-PA-002 | 13 | 0 | 13 | 1 |
| PR-AV-PA-003 | 12 | 0 | 12 | 1 |
| PR-AV-PA-004 | 5 | 0 | 5 | 1 |
| PR-AV-PA-005 | 8 | 0 | 8 | 1 |

Tabla 7.39 Eficiencias de Procedimientos (continuación)

| Código | Check List | | | Eficiencia (E _f) |
|--|------------|----|-------|------------------------------|
| | Si | No | Total | |
| Departamento de Relaciones Públicas | | | | |
| PR-AV-RP-001 | 8 | 1 | 9 | 0.88 |
| PR-AV-RP-002 | 6 | 2 | 8 | 0.75 |
| PR-AV-RP-003 | 6 | 1 | 7 | 0.85 |
| PR-AV-RP-004 | 5 | 1 | 6 | 0.83 |
| PR-AV-RP-005 | 4 | 1 | 5 | 0.8 |
| PR-AV-RP-006 | 8 | 1 | 9 | 0.88 |
| PR-AV-RP-007 | 7 | 0 | 7 | 1 |
| PR-AV-RP-008 | 4 | 2 | 6 | 0.66 |
| PR-AV-RP-009 | 4 | 0 | 4 | 1 |
| Departamento de Cadena de Suministros | | | | |
| PR-AV-CS-001 | 6 | 0 | 6 | 1 |
| PR-AV-CS-002 | 6 | 0 | 6 | 1 |
| PR-AV-CS-003 | 11 | 0 | 11 | 1 |
| PR-AV-CS-004 | 5 | 0 | 5 | 1 |
| PR-AV-CS-005 | 6 | 0 | 6 | 1 |
| PR-AV-CS-006 | 4 | 0 | 4 | 1 |
| PR-AV-CS-007 | 3 | 0 | 3 | 1 |
| PR-AV-CS-008 | 5 | 0 | 5 | 1 |
| PR-AV-CS-009 | 6 | 0 | 6 | 1 |
| PR-AV-CS-010 | 4 | 0 | 4 | 1 |

7.3.2 Por Departamento

En la tabla 7.40 se muestran las eficiencias obtenidas por departamento.

Tabla 7.40 Eficiencias de Departamento

| Código | Check List | | | Eficiencia (E _f) |
|---------------------------------------|------------|----|-------|------------------------------|
| | Si | No | Total | |
| Departamento de Ventas | 83 | 0 | 83 | 1 |
| Departamento de Pachanga | 47 | 0 | 47 | 1 |
| Departamento de Relaciones Públicas | 52 | 9 | 61 | 0.85 |
| Departamento de Cadena de Suministros | 56 | 0 | 56 | 1 |

7.3.3 Eficiencia Relativa

Para la obtención de la eficiencia relativa se toma la eficiencia más alta de las unidades evaluadas. Para a este caso, existe una similitud entre los departamento de Ventas, Pachanga y Cadena de Suministros con una eficiencia de 1, por lo que se elegirá arbitrariamente cualquiera de ellas.

La medición de la eficiencia de las otras unidades respecto a la seleccionada será de la siguiente manera.

$$0 \leq \frac{\text{Eficiencia}^{\text{cada unidad}}}{\text{Eficiencia}^{\text{Mayor}}} \leq 1$$

La formula se aplicara a cada unidad para obtener la eficiencia relativa que nos mostrara trascendencia de los procedimientos ante las actividades de la empresa.



Los resultados de las operaciones realizadas para la obtención de la eficiencia relativa para los departamentos se muestran a continuación, en la tabla 7.41.

Tabla 7.41 Eficiencia Relativa

| Departamento | Ventas | Pachanga | Relaciones Públicas | Cadena de Suministros |
|----------------------------|--------|----------|---------------------|-----------------------|
| Eficiencia Relativa | 1 | 1 | 0.85 | 1 |

7.3.4 Interpretación de Resultados

Comparado con los departamentos con una eficiencia relativa de 1, lo que se describe como la frontera eficiente, se puede determinar que el departamento de relaciones públicas es el menos eficiente, por lo tanto se deberán tomar medidas de corrección, así como un aumento de supervisión para el área.

Es importante corregir las situaciones que originan la baja eficiencia en esta primera etapa de implementación del manual de procedimientos para la empresa, ya que será mucho más fácil su nueva adecuación.

Capítulo 8

Conclusiones y Recomendaciones

8.1 Conclusiones

Del presente trabajo de Investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Los Manuales de Procedimientos constituyen las directrices eficaces para el desarrollo efectivo de las actividades dentro de una organización.
- El medio escrito presenta indudables ventajas frente a otras modalidades de difusión del conocimiento.
- Los documentos son imprescindibles para lograr la calidad requerida del servicio y son útiles como soportes de las actividades de mejora de la calidad. Los documentos son evidencia de que los procesos están adecuadamente definidos.
- La ausencia de un Manual de Procedimientos ha provocado a la Agencia la desorganización de los principales Departamentos de desarrollo para la misma, así como también, atrasos en las entregas de Ventas, ausencia de responsabilidades, entre otras, debido a que no se encontraban delimitadas claramente las funciones correspondientes a cada miembro que labora en ella.
- Los trabajadores no deben ser tratados como recursos o una herramienta más de la actividad económica, por el contrario, deben ser considerados como verdaderos socios con intereses en la empresa.
- La utilización adecuada de este Manual les permitirá cumplir sus actividades con eficiencia y prontitud a los involucrados en el Área de Ventas.

8.2 Recomendaciones

- Dar aplicabilidad total al presente Manual de Procedimientos para asegurar que realmente sea útil en la Organización, con la finalidad de que los procesos sean más eficientes y sirvan de guía para el personal.
- Revisar periódicamente el Manual para asegurar su aplicación continua y analizar cada propuesta de cambio.
- El Manual se deberá actualizar cada vez que se requiera, debido a que las tareas, políticas y procedimientos pueden cambiar.
- Contar con al menos una copia completa del Manual y que este a la total disposición de cada Dirección, Gerencia, Departamento o Sección de la empresa, para que sea fuente de consulta y enriquecimiento personal.
- Incentivar el uso del Manual entre el personal que conforma “La Corona del Golfo S.A. de C.V.” para que este pueda ser explotado en su totalidad, y así facilite su correcta utilización.
- Dar a conocer a los usuarios que con la correcta aplicación del Manual se optimizarán recursos tanto humanos como materiales y, sobre todo, el mejor aprovechamiento del tiempo.
- El personal deberá llevar una comunicación fluida con todas las áreas de la empresa para que exista una mejor organización en los procesos y la disposición de los recursos sea la adecuada.



FUENTES DE INFORMACIÓN

A. Libros

Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos* (pp. 83-85). México: Editorial Panorama.

Caballero, P. (1998). *Guía de estandarización del proceso de capacitación*. Informe técnico. Universidad Nacional Autónoma de México.

Continolo, G. (1977). *Dirección y organización del trabajo administrativo* (pp. 432). España: Editorial Deusto.

Farrell, N. J. (1957). *The Measurement of Productive Efficiency* (pp. 253-281). Journal of the Royal Statistical Society.

Franklin, F. y Gómez, G. (2002). *Organización y métodos: un enfoque competitivo*. México: Editorial McGraw Hill.

Gómez, G. (1994). *Planeación y organización de las empresas*. México: Editorial McGraw Hill.

Gran Larousse Universal (1996). España: Larousse.

Grosskopf, S. (1993). *Efficiency and Productivity. Techniques and Applications*, Oxford University Press.

Harrington, H. (1993). *Mejoramiento de procesos de la empresa* (pp. 198). Bogotá: Editorial McGraw Hill.

Heizer, K. y Render, D. (2001). *Principios de administración de operaciones* (pp. 257). México: Editorial Prentice Hall.

Kellog, G. (1962). *Preparación de manual de oficina* (pp. 28). México: Editorial Reverte.

Muther, R. (1977). *Distribución en planta* (pp. 256). España: Editorial Hispano Europea.

Reyes, A. (1978). *Administración de empresas: teoría y práctica* (pp. 177). México: Editorial Limusa.

Rodríguez, J. (2002). *Como elaborar y usar los manuales administrativos* (pp. 61-121). México: Editorial Cengage Learning.

Sexton, T. R. (1986). *The Methodology of DEA in Measuring Efficiency* (pp. 73-104). San Francisco, USA: Editorial RH Silkman.

Terry, G. (2003). *Principios de administración* (pp. 169). México: Editorial Continental.

B. Medios electrónicos

Secretaría de Relaciones Exteriores (2004, junio). *Guía técnica para la elaboración de manual de procedimientos*, [en línea]. Disponible en: http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf [2012, 15 de enero].

ANEXOS

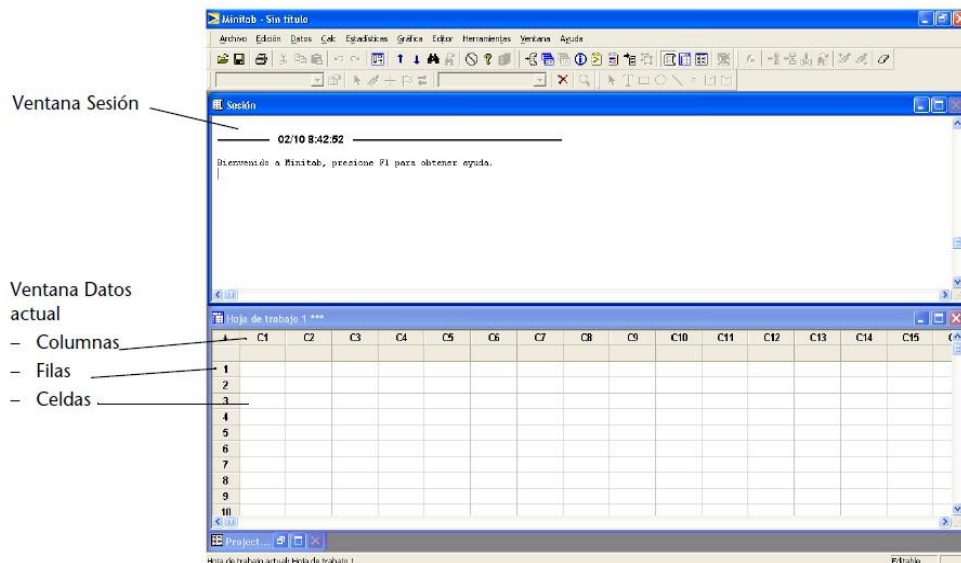
Anexo A. Guía para el manejo del Software Minitab 15 en la aplicación de la Prueba Estadística T Pareada

Minitab 15 se abre con dos ventanas principales visibles, la ventana “sesión” y “datos”.

La ventana sesión muestra los resultados de su análisis en formato de texto. Además, en esta ventana puede ingresar comandos en lugar de usar los menús de Minitab 15.

La ventana datos actual contiene una hoja de trabajo abierta, que es similar en aspecto a una hoja de cálculo. Puede abrir varias hojas de trabajo, cada una en una ventana Datos actual distinta.

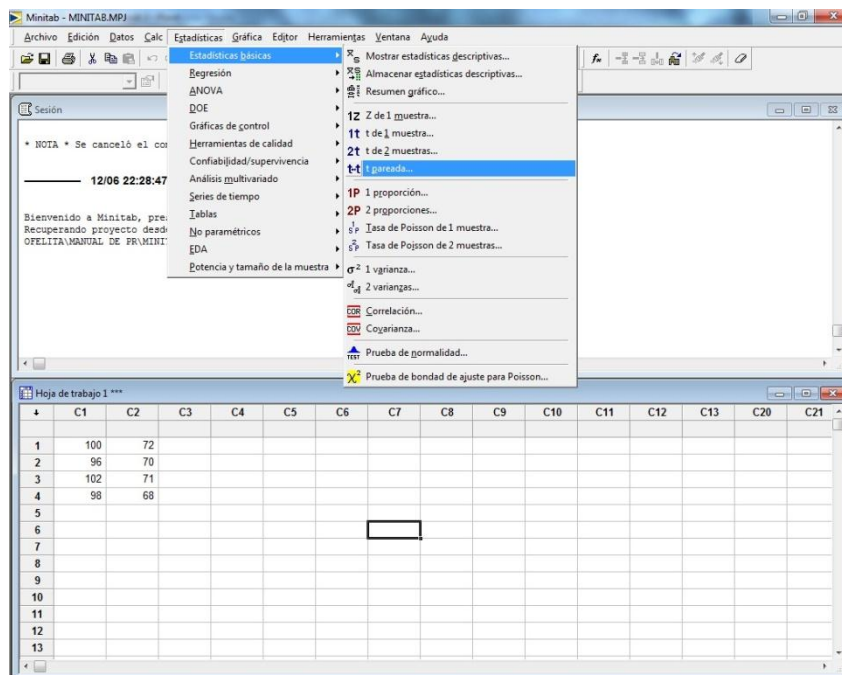
Lo anterior se muestra en la figura siguiente.



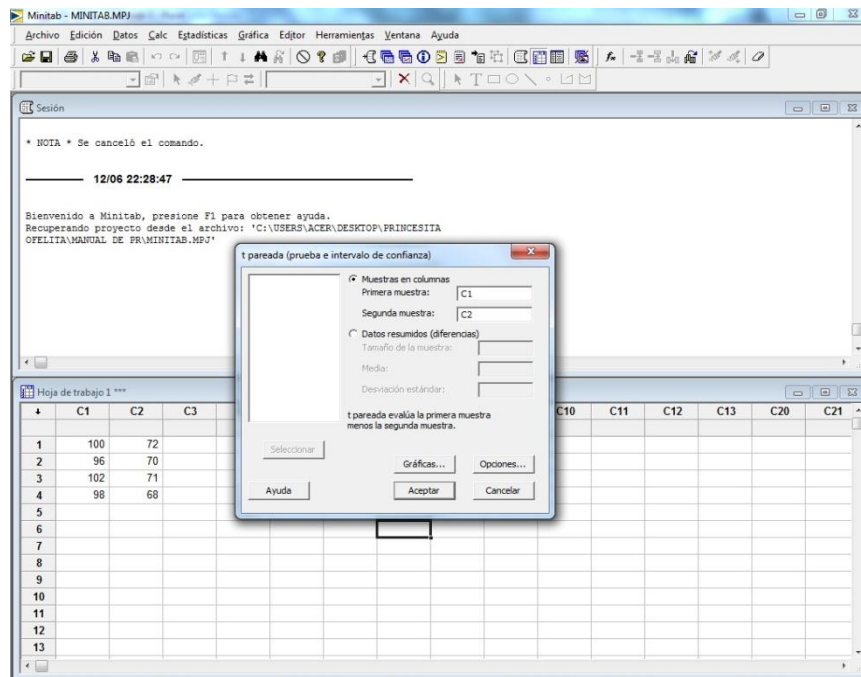
En la ventana de datos se ingresa la información a evaluar, como lo indica la imagen.

| | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 |
|----|-----|----|----|----|----|
| 1 | 100 | 72 | | | |
| 2 | 96 | 70 | | | |
| 3 | 102 | 71 | | | |
| 4 | 98 | 68 | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |

Se elije, de la barra de herramientas, las opciones en secuencia que son Estadísticas>estadísticas básicas>t pareada, de la siguiente manera.

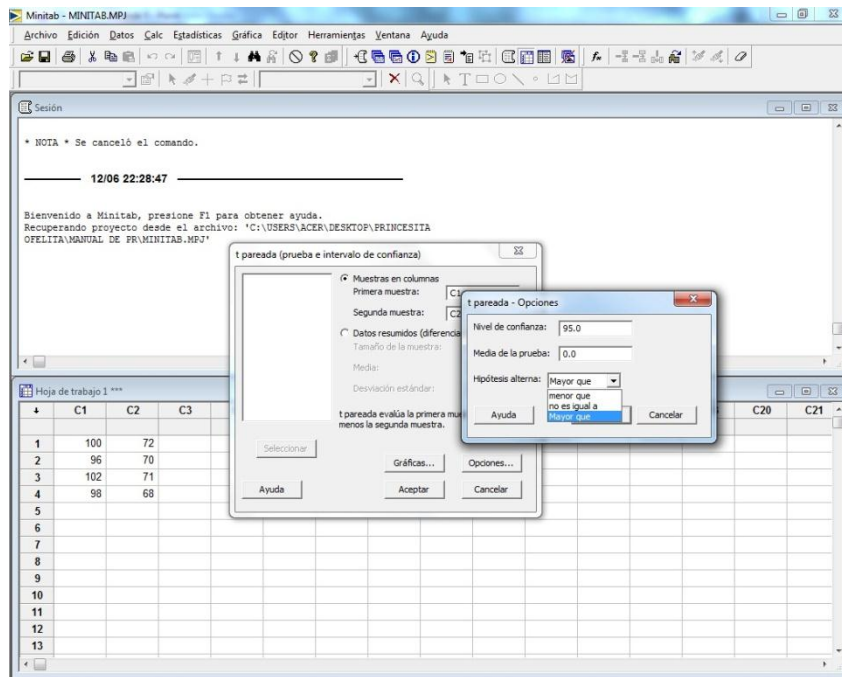


Aparecerá la ventana en la que se ingresa la información para desarrollar la prueba t pareada. Se selecciona la opción “muestras en columnas” y se colocan en las celdas activadas el nombre de las columnas en las que se encuentran los datos a utilizar. Lo anterior está plasmado en la figura presentada.

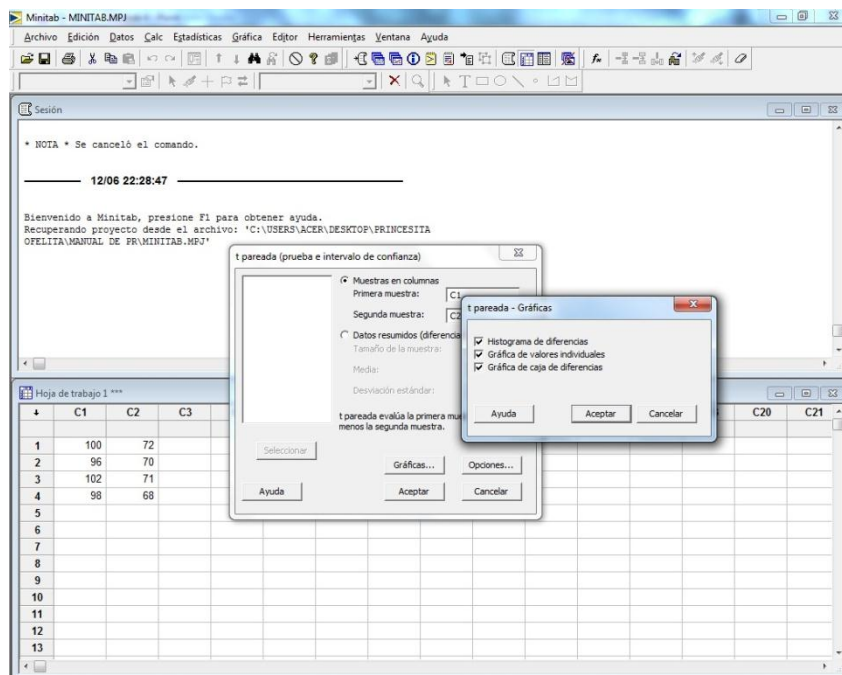


Se selecciona el ícono “opciones”, que arrojará una ventana más en donde se determina nivel de confianza y moda de la prueba.

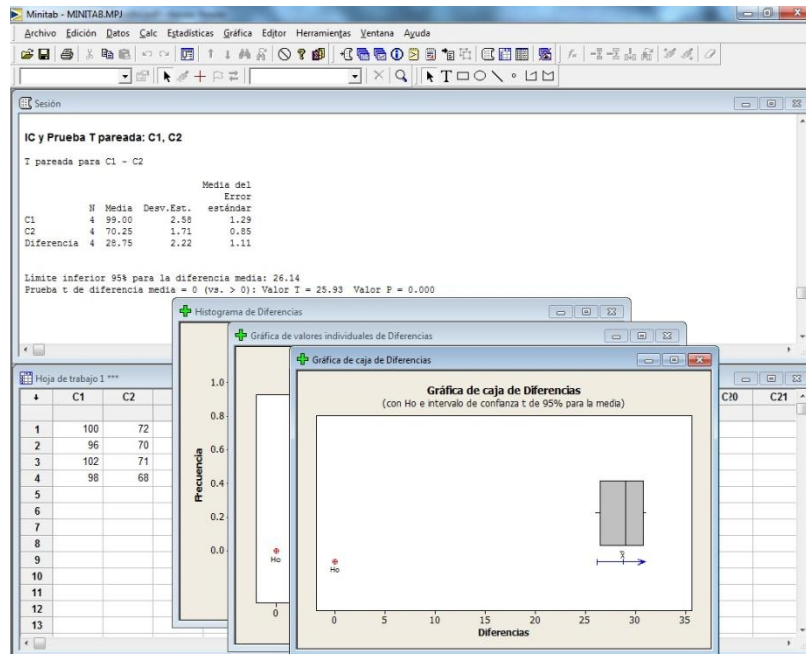
También, se elije la hipótesis alterna por medio de la cual estarán basados los resultados. Elegido esto, se presiona “aceptar”, tal como lo señala la figura de la página siguiente.



Se elige la opción de “gráficas” y se seleccionan las que podrán contribuir a un mayor entendimiento de los resultados generados, como lo marca la imagen. Seguido de eso, “aceptar”.



Como respuesta a las acciones anteriores, frente a la ventana principal se mostrarán las gráficas seleccionadas anteriormente y dentro de la ventana de sesión se encontrarán los resultados obtenidos bajo el análisis de los datos marcados, al igual que en lo que en seguida se exhibe.



La información y resultados trabajados en el archivo se podrán guardar mediante la selección de la opción en la barra de herramientas archivo>guardar proyecto como, como se representa en la imagen de la página continua.

