PLAN DE CAPACITACIÓN CUCHILLOS BLIME S.A DE C.V

I. Generales

1. Nombre del Centro de Trabajo: CUCHILLOS BLIME S.A DE C.V

2. Características del Espacio de Trabajo, es decir, las actividades, funciones, procedimientos y normas asociadas a la posición en la que se le está capacitando: POLITICAS COMERICALES , PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR PAGAR, PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR COBRAR, PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, PROCEDIMIENTO DE VENTAS, PROCEDIMIENTO DE BORDADO, PROCEDIMIENTO DE FACTURACION, PROCEDIMIENTO DE ALMACEN, EN CADA UNO DE ELLOS SE DESCRIBEN LAS FUNCIONES Y NORMAS ASOCIADAS A LA CAPACITACION, ASI COMO EL MANUAL DE OPERACIÓN DE TIENDA, ANEXOS AL FINAL DE ESTE PLAN DE CAPACITACION EN EL PUNTO IV.

3. Duración de la jornada de capacitación en el trabajo: 7 (SIETE HORAS)
   - Número de horas al día: 7(SIETE HORAS)
   - Número de días a la semana: 5 (CINCO DIAS)
   - Grado escolar mínimo: MEDIA SUPERIOR
   - Requerimientos físicos para ocupar el Espacio de Trabajo, cuando aplique:
     _____
     _____
     _____

II. Características y contenido de la capacitación

4. Enlista los conocimientos, habilidades, procedimientos, normas y actitudes que desarrollará la persona becaria en el Espacio de Trabajo. *Para esta tarea, puedes tomar notas sobre las funciones del Espacio de Trabajo en un día regular, ya sea observándolas o haciéndolas tú mismo(a). También, puedes obtener la lista de conocimientos y habilidades específicas asociadas a las funciones del Espacio de Trabajo, consultando la Lista de Estándares de Competencia por Sector Productivo del CONOCER en la siguiente liga: http://148.244.170.140/templates/conocer/productivo.html*.

Conocimientos para el desempeño de sus funciones:

- *__ADMINISTRATIVOS, ORGANIZACIONALE, VENTAS_*
- *__OPERATIVOS*

  _____
- *_ COMERCIALES Y DE NEGOCIO_____*

Habilidades para el desempeño de sus funciones:

- *DESARROLLARA EL USO DE SISTEMAS DE INFORMACION_____*
- *MANEJO DE MAQUINA BORDADORA, HABILIDADES EN LA UTILIZACION DE EQUIPOS DE COMPUTO Y SOFTWARE ADMINISTRATIVO.*
- *TRABAJO EN EQUIPO, MEJOR UTILIZACION DE LOS CANALES DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN*

Actitudes clave requeridos para lograr un buen desempeño de sus funciones:

- *ACTITUD DE SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTES*
- *CAPACIDAD DE INICIATIVA.*
- *ADAPTABILIDAD.*
- *CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS.*
- *TRABAJO EN EQUIPO.*
- *VERSATILIDAD.*
- *CREATIVIDAD.*
- *LIDERAZGO.*
- *SERIEDAD.*

5. Desarrolla el Plan de Capacitación mensual en el siguiente cuadro. Planifica la capacitación como creas conveniente, ordenando siempre de lo más sencillo a lo más complejo:

Mes	Área o función	Conocimientos y/o habilidades a obtener y desarrollar	Dinámicas a utilizar y/o actividades a realizar por conocimiento y/o habilidad	Conductas y actitudes a ser fortalecidas	Actividades o ejercicios que se emplearán para fortalecer conductas y actitudes esperadas
1	VENTAS	1. PASIÓN POR EL TRABAJO 2. PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y METODOLOGÍA 3. CREATIVIDAD 4. PERSISTENCIA Y AFÁN DE SUPERACIÓN 5. EMPATÍA 6. HUMILDAD 7. TRANSPARENCIA 8. NEGOCIACIÓN 9. COMUNICACIÓN 10. PROACTIVIDAD Y AUTONOMÍA	1. PROSPECTAR CLIENTES 2. HACER NETWORKING 3. GENERAR LEADS 4. PRESENTAR SOLUCIONES 5. DAR SERVICIO AL CLIENTE 6. APRENDER TÉCNICAS PARA EL CIERRE DE VENTAS	1. HONESTIDAD 2. RESPONSABILIDAD 3. LIDERAZGO 4. ACTITUD EMPRENDEDORA 5. INNOVACIÓN 6. ESPÍRITU DE SUPERACIÓN PERSONAL 7. CULTURA DE TRABAJO 8. CONCIENCIA CLARA DE LAS NECESIDADES DEL PAÍS Y DE SUS REGIONES 9. COMPROMISO DE ACTUAR COMO AGENTES DE CAMBIO 10. RESPETO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS Y A SUS DEBERES Y DERECHOS 11. RESPETO POR E MEDIO AMBIENTE 12. APRECIO POR LA CULTURA ATENCIÓN AL CLIENTE. 13. COMPROMISO CON EL CLIENTE	1. VENTAS EN PISO 2. VISITA A LOS CLIENTES EN CARTERA

2	AREA COMERCIAL	CONSTRUCCIÓN COMUNITARIA: GENERAR UNA COMUNIDAD, CENTRANDO LA ATENCIÓN EN LA EDUCACIÓN DE AQUELLAS PERSONAS QUE TOMAN LAS DECISIONES DE COMPRA, EN TODOS LOS NIVELES, ES LA NUEVA ESTRATEGIA A LARGO PLAZO QUE HAN DE SER CAPACES DE PLANTEAR LOS NUEVOS PROFESIONALES DE LAS VENTAS. SOLO DANDO VALOR A LA COMUNIDAD SE CONSEGUIRÁ EL OBJETIVO FINAL DE VENTA, PERO SIEMPRE ANTEPONIENDO LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE A LA VENTA POR LA VENTA.	CAPACIDAD DE ESTUDIAR EL MERCADO Y LANZARSE A POR NUEVOS CLIENTES POTENCIALES, ANALIZAR SU COMPORTAMIENTO Y ESTABLECER LAS PAUTAS DE INTERACCIÓN IDEALES PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS DE VENTAS. ES DECIR, HOY EN DÍA UN PROFESIONAL DE VENTAS HA DE TENER CONOCIMIENTOS AMPLIOS DE MARKETING PORQUE CADA VEZ MÁS NOS ENFRENTAMOS A UN PÚBLICO MÁS HETEROGÉNEO Y CAMBIANTE, PARA EL QUE TENDREMOS QUE ADAPTAR DE FORMA PRÁCTICAMENTE INDIVIDUALIZADA NUESTRAS ESTRATEGIAS DE VENTAS.	SABER DIRIGIR A SUS POTENCIALES CLIENTES A TRAVÉS DEL EMBUDO DE VENTAS Y SUS 7 CANALES (SABER, GUSTAR, CONFIAR, PROBAR, COMPRAR, REPETIR Y REFERIR). ES ASÍ COMO SE CONSIGUEN CLIENTES FELICES COMO UN RESULTADO TOTALMENTE NATURAL DE LA VENTA.	MARCAR LA DIFERENCIA PARA CONECTAR CON NICHOS D MERCADO CONCRETOS, MOSTRANDO PASIÓN POR EL SECT EMPRESA Y MARCA, SON ELEMENTOS QUE HARÁN AL PÚB OBJETIVO SENTIRSE MÁS ATRAÍDO POR ESA MARCA BLIM QUE POR CUALQUIER OTRA DE LA COMPETENCIA. DISÑEO LOS COMERCIALES QUE SIENTEN VERDADERA PASIÓN PO QUE VENDEN, MÁS ALLÁ DE POR SUS INTERESES ECONÓMICOS, HACEN DE PUENTE ENTRE MARCA Y CLIENT
3	ADMINISTRACION DE VENTAS	1.CAPACIDAD PARA ADMINISTRAR 2.CONOCER EL PROCESO DE VENTA. 3.CUALIDADES DE LIDERAZGO, ENTUSIASMO E INICIATIVA. 4.CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS. 5.CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN.	1.ORGANIZAR PEDIDOS. 2.ANALISAS LOS PEDIDOS CUENTEN CON LAS ESPECIFICACIONES CORRECTAS. 3.SOLUCIONES RÁPIDAS A LOS CLIENTES. 4.COTIZAR. 5.VERIFICACION DE PRECIOS. 6.SOLICITUD DE CATÁLOGOS Y PRECIOS.	1.HONESTIDAD. 2.RESPETO. 3.RESPONSABILIDAD. 4.INICIATIVA. 5.TRABAJO EN EQUIPO	1.ARCHIVAR POR CLIENTE. 2. COTIZAR 3.- REVISAR Y GENERAR PEDIDOS 7.- GENERACION DE REPORT EDE VENTAS MENSUALEN ASI SAE 8.- GENERACION DE REPORTE EN ASPEL-SAE DE PEDIDOS 9.- ENVIO DE CORREOS ELECTRONICOS 10.- REPORTE DE COTIZACIONES ASPEL SAE
4	DISEÑO	CONOCIMIENTOS A DESARROLLAR: 1. UTILIZACIÓN DEL FORMATO DE LLENADO PARA LA SOLICITUD DE LOS DISEÑOS.	PROACTIVIDAD PARA PROPONER MEJORAS.	1. RESPONSABILIDAD 2. PACIENCIA 3. HONESTIDAD 4. RESPETO POR EL TRABAJO AJENO. 5. TRABAJO EN EQUIPO	PRÁCTICA EN EL LLENADO DE ESTE FORMATO CON SUS ESPECIFICACIONES.
5	BORDADO	1. INVENTARIOS. 2. SURTIR A BORDADO DE MERCANCÍA PARA BORDAR. TOMA DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS ALEATORIOS.	1. MONITOREAR EL INGRESO DE MERCANCÍA Y DE INSUMOS, ASÍ COMO DE SU CONSUMO. ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS, CON DIAGRAMA HOMBRE MÁQUINA.	1. RESPONSABILIDAD 2. PACIENCIA 3. HONESTIDAD 4. RESPETO POR EL TRABAJO AJENO. TRABAJO EN EQUIPO	1. PROACTIVIDAD PARA PROPONER MEJORAS. 2. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE BORDADO. 3. CAPACITACIÓN E INVESTIGACIÓN ACERCA DE COMO REALIZAR UN ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS.

6	PRODUCCION TEXTIL	1. INVENTARIOS. 2. SEGUIMIENTO DE LA PRODUCCIÓN TEXTIL. CAPTURISTA DE PEDIDOS.	PROACTIVIDAD PARA PROPONER MEJORAS.	1. RESPONSABILIDAD 2. PACIENCIA 3. HONESTIDAD 4. RESPETO POR EL TRABAJO AJENO. 5. TRABAJO EN EQUIPO	PROACTIVIDAD PARA PROPONER MEJORAS.
7	ALMACEN	1. INICIATIVA. 2. VISION. 3. ORGANIZACIÓN. 4. EFICIENCIA. 5. COLABORACION. 6. PACIENCIA. 7. COMUNICACIÓN. 8. ANALISTA. 9. PLANIFICACION. 10. SUPERACION. 11. TRABJAO EN EQUIPO. 12. SABER RESOLVER PROBLEMAS.	1. CHEQUEO DE MERCANCIA. 2. CUADRAR FACTURAS CON RECEPCION. 3. ACOMODO DE MERCANCIA. 4. REQUISICION DE COMPRAS. 5. LIMPIEZA.	1. HONESTIDAD. 2. RESPONSABILIDAD. 3. ACTITUD. 4. RESPETO. 5. AMABILIDAD. 6. COMPROMISO AL TRABAJO. 7. DEDICACION. 8. CONFIABILIDAD. 9. SUPERACION LABORAL.	1. SURTIDO DE MERCANCIA A TIENDAS. 2. SURTIDO DE PEDIDOS. 3. REALIZAR TRASPASOS POR MERCANCIA A TIENDAS. 4. ENTREGA DE PEDIDOS A DOMICILIO 5. RECOGER PRODUCCION CELAYA 6. RECOGER PRODUCCION QUERETARO 7. REALIZAR REQUISISIONES DE COMPRA 8. REALIZAR RECEPCIONES DE MERCANCIA EN SISTEMA A SAE
8	LOGISTICA	1. INICIATIVA. 2. VISION. 3. ORGANIZACIÓN. 4. EFICIENCIA. 5. COLABORACION. 6. PACIENCIA. 7. COMUNICACIÓN. 8. ANALISTA. 9. PLANIFICACION. 10. SUPERACION. 11. TRABJAO EN EQUIPO. 12. SABER RESOLVER PROBLEMAS.	1. CHEQUEO DE MERCANCIA. 2. CUADRAR FACTURAS CON RECEPCION. 3. ACOMODO DE MERCANCIA. 4. REQUISICION DE COMPRAS. 5. LIMPIEZA.	1. HONESTIDAD. 2. RESPONSABILIDAD. 3. ACTITUD. 4. RESPETO. 5. AMABILIDAD. 6. COMPROMISO AL TRABAJO. 7. DEDICACION. 8. CONFIABILIDAD. 9. SUPERACION LABORAL.	1. SURTIDO DE MERCANCIA A TIENDAS. 2. SURTIDO DE PEDIDOS. 3. REALIZAR TRASPASOS POR MERCANCIA A TIENDAS. 4. ENTREGA DE PEDIDOS A DOMICILIO 5. RECOGER PRODUCCION CELAYA 6. RECOGER PRODUCCION QUERETARO 7. REALIZAR REQUISISIONES DE COMPRA 8. REALIZAR RECEPCIONES DE MERCANCIA EN SISTEMA A SAE
9	ADMINISTRACION Y FINANZAS	1.- LIDERAZGO 2.- CREATIVIDAD		1. HONESTIDAD 2. RESPONSABILIDAD	1.- ELABORACION DE FACTURAS 2.- ELABORACION DE NOTAS DE VENTA

		3.- INOVACION 4.- INICIATIVA 5.- ETICA 6.- COLABORACION 7.- TOLERANCIA 8.- RESPETO 9.- SERVICIO 10.- DISCIPLINA	1.- PRESENTAR SOLUCIONES 2.- ANALISIS DE NUMEROS 3.- APRENDER TÉCNICAS LA ADMINISTRACION Y FINANZAS 4.- DIAGRAMAS ORGANIZACIONALES	3. LIDERAZGO 4. ACTITUD EMPRENDEDORA 5. INNOVACIÓN 6. ESPÍRITU DE SUPERACIÓN PERSONAL 7. CULTURA DE TRABAJO 8.- TRABAJO EN EQUIPO	3.- ELABORACION DE DEVOLUCIONES 4.-ELABORACION DE NOTAS DE CREDITO 5.- MANEJO DE ARCHIVO 6.-REVISION DE ANTICIPOS DE PEDIDOS EN SISTEMA ASPEL ANTIGÜEDAD DE SALDOS 7.- GENERACION DE REPORTE EN EXCEL REVISION DE ANTICIPOS PEDIDOS 8.- GENERACION DE REPORTE EN ASPEL-SAE HISTORIAL D CLIENTES 9.- ENVIO DE CORREOS ELECTRONICOS
10	COMPRAS	1.- HABILIDAD NUMÉRICA 2.- PENSAMIENTO ANALÍTICO 3.- ORDEN	1.- ANÁLISIS DE COSTOS Y PRECIOS 2.-REVISION DE PRECIOS EN SISTEMA 3.- ANÁLISIS DE COSTO/BENEFICIO DE PRODUCTOS	1.- HONESTIDAD 2.-RESPONSABILIDAD 3.- TRABAJO EN EQUIPO	1.- COTIZAR CON PROVEEDORES 2.- ARCHIVAR INFORMACIÓN POR PROVEEDOR
11	CUENTAS POR PAGAR	1. CAPACIDAD DE APRENDER POR CUENTA PROPIA 2. CAPACIDAD DE ANÁLISIS, SÍNTESIS Y EVALUACIÓN 3. PENSAMIENTO CRÍTICO 4. CREATIVIDAD 5. CAPACIDAD DE IDENTIFICAR Y RESOLVER PROBLEMAS 6. CAPACIDAD PARA TOMAR DECISIONES 7. TRABAJO EN EQUIPO 8. ALTA CAPACIDAD DE TRABAJO 9. CULTURA DE CALIDAD 10. USO EFICIENTE DE LA INFORMÁTICA Y LAS TELECOMUNICACIONES 11. BUENA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	1.- ANÁLISIS GASTOS 2.-REVISION DE FACTURAS POR PAGAR. 3.- REVISIÓN DE SALDOS PROVEEDORES 4.- ANÁLISIS DE BENEFICIO DE PAGOS 5.- MANEJO DE BANCOS	1. HONESTIDAD 2. RESPONSABILIDAD 3. COMPROMISO PROVEEDORES 4. TRABAJO EN EQUIPO	1.- REVISIÓN EN SISTEMA ASPEL-SAE CUENTAS POR PAGAR 2.- CONCILIACIÓN DE BANCOS 3.- APLICACIÓN DE PAGOS EN SISTEMA 4.- ENVIO DE CORREOS ELECTRONICOS CONLOS PAGOS A PROVEEDORES

12	CUENTAS POR COBRAR	1. CAPACIDAD DE APRENDER POR CUENTA PROPIA 2. CAPACIDAD DE ANÁLISIS, SÍNTESIS Y EVALUACIÓN 3. PENSAMIENTO CRÍTICO 4. CREATIVIDAD 5. CAPACIDAD DE IDENTIFICAR Y RESOLVER PROBLEMAS 6. CAPACIDAD PARA TOMAR DECISIONES 7. TRABAJO EN EQUIPO 8. ALTA CAPACIDAD DE TRABAJO 9. CULTURA DE CALIDAD 10. USO EFICIENTE DE LA INFORMÁTICA Y LAS TELECOMUNICACIONES 11. BUENA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	1.- ANÁLISIS GASTOS 2.-REVISION DE FACTURAS POR COBRAR 3.- REVISIÓN DE SALDOS CLIENTES 4.- ANÁLISIS DE BENEFICIO DE PAGOS 5.- MANEJO DE BANCOS	1. HONESTIDAD 2. RESPONSABILIDAD 3. COMPROMISO CON LOS CLIENTES 4. TRABAJO EN EQUIPO	1.- REVISIÓN EN SISTEMA ASPEL-SAE CUENTAS POR COBR 2.- CONCILIACIÓN DE BANCOS PAGOS DE CLIENTES 3.- APLICACIÓN DE PAGOS DE CLIENTES EN SISTEMA 4.- ENVIO DE CORREOS ELECTRONICOS CON LA COBRANZA ESTADOS DE CUENTA CLIENTES

III. Acreditación de los conocimientos y habilidades laborales obtenidas por la persona becaria a lo largo de la capacitación en el trabajo.

- Marca con una X la o las forma(s) en la(s) que el Centro de Trabajo se ocupará de acreditar los conocimientos y las habilidades obtenidas por la persona becaria durante su estancia en el Centro:

☒ Método de acreditación obligatorio

☐ Método de acreditación adicional

IV. <u>Procedimientos para las personas becarias a lo largo de la capacitación en el trabajo.</u>

Procedimiento de Venta en Tienda (PDV) de mercancía listada, compra al contado en efectivo o Tarjeta de Crédito
Este procedimiento aplica en los casos en que el cliente llega a Tienda (PDV) y realiza una compra de productos exhibidos y paga al contado.
Si los productos adquiridos requieren ser bordados, será el Encargado de tienda o el Coord. de Vtas. quien generará el **proceso de Orden de Bordado**.

En caso de solicitar productos de catálogo sin existencia o productos especiales que requieren de un proceso de fabricación o compra por catálogo, la solicitud del cliente se canaliza al Coordinador de Ventas, quien será responsable de dar el seguimiento al cliente, convirtiéndose en una venta con O.C.

		PROCEDIMIENTO VENTA CONTADO EN PDV	
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Vendedor de Piso	Cliente en PDV es abordado por el Vendedor de Piso que lo saluda cordialmente y se pone a su disposición para mostrarle los productos y resolver posibles dudas.	
2	Vendedor de Piso	Una vez que el cliente selecciona los productos que quiere adquirir, se le conduce a la caja	

		para realizar el pago.	
3	Vendedor de Piso Encargado PDV o Encargado PDV o Cajera(o)	Ya en caja se le pregunta la forma de pago y si requiere factura por su compra.	
4	Encargado PDV o Cajera(o)	Se verifica si es cliente nuevo o si ya está dado de alta en el sistema para facturación.	
5	Encargado PDV o Cajera(o)	En caso de ser cliente nuevo se procede a su registro en sistema con los datos de contacto, aun cuando no requiera factura por su compra.	Alta de cliente en sistema
6	Encargado PDV o Cajera(o)	En caso de ser cliente recurrente,	Base de datos clientes

		se le solicita su nombre para buscarlo en el sistema y se verifican sus datos, asegurando tener toda la información correcta.	
7	Encargado PDV o Cajera(o)	En caso de que el pago sea al contado, ya sea con efectivo o Tarjeta de Crédito, se detalla la forma de pago en el sistema de manera adecuada y se registra.	Input en sistema
8	Encargado PDV o Cajera(o)	En caso de pago con Tarjeta de Crédito, se procesa la venta en la terminal bancaria y se entrega copia del	Voucher copia Negocio Ticket copia Negocio

		voucher del cliente y se conserva el original para el archivo de caja junto con copia del ticket relacionado con la venta.	
9	Encargado PDV o Cajera(o)	Registrada la venta en sistema y recibido el pago, se genera el Ticket, Nota de Venta para cliente que **NO** requiere factura o Ticket y CFDI electrónico (se envía a su e-mail) para cliente que **SI** requiere factura (Se puede imprimir y entregar copia de CFDI en formato	Ticket Nota de Venta CFDI electrónico p/cliente

		XML a solicitud del cliente).	
10	Encargado PDV o Cajera(o)	Archiva copias de Tickets y Tickets engrapados con Vouchers para corte de caja	Tickets copia Negocio Vouchers copia Negocio
11	Encargado PDV o Cajera(o) Vendedor de Piso	Se empaca y entrega la mercancía adquirida por el cliente.	
12	Encargado PDV o Cajera(o) Vendedor de Piso Almacén (Chofer)	En caso de que el cliente lo requiera, se le envía la mercancía ya empacada y revisada por el cliente de acuerdo con la logística de almacén para su entrega. Esta entrega se debe acompañar de copia	

		del Ticket, Nota de Venta o CFDI, que servirá de acuse de recibo por parte del cliente	
		FIN DEL PROCESO	

Procedimiento de Venta en Tienda (PDV) de mercancía listada, compra a Crédito otorgado al Cliente.

Este procedimiento aplica en los casos en que el cliente llega a Tienda (PDV) y realiza una compra de productos exhibidos mediante un crédito autorizado por la empresa.

Si los productos adquiridos requieren ser bordados, será el vendedor en tienda quien generará el proceso de Bordado.

En caso de solicitar productos de catálogo sin existencia o productos especiales que requieren de un proceso de fabricación o compra por catálogo, la solicitud del cliente se canaliza al Coordinador de Ventas, quien será responsable de dar el seguimiento al cliente.

Nota para políticas: Toda la venta a crédito deberá ser facturada

		PROCEDIMIENTO VENTA A CRÉDITO EN PDV	
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Vendedor de Piso	Cliente en PDV es abordado por el Vendedor de Piso que lo saluda cordialmente y se pone a su disposición para mostrarle los productos y resolver posibles dudas.	
2	Vendedor de Piso	Una vez que el cliente selecciona	

		los productos que quiere adquirir, se le conduce a la caja para realizar el pago.	
3	Encargado PDV o Cajera(o)	Ya en caja se le pregunta la forma de pago y si requiere factura por su compra.	
4	Encargado PDV o Cajera(o)	Se verifica si es cliente nuevo o si ya está dado de alta en el sistema para facturación.	
5	Encargado PDV o Cajera(o)	En caso de ser cliente nuevo se procede a su registro en sistema con los datos de contacto, aun cuando no requiera	Alta de cliente en sistema

		factura por su compra.	
6	Encargado PDV o Cajera(o)	En caso de ser cliente recurrente, se le solicita su nombre para buscarlo en el sistema y se verifican sus datos, asegurando tener toda la información correcta.	Base de datos clientes
7	Encargado PDV o Cajera(o) Responsable de Crédito	En caso de que el cliente solicite crédito, sea cliente nuevo o recurrente, se procede a solicitar autorización al área responsable de otorgar el Crédito a clientes.	Solicitud de autorización de crédito (definir documento)

8	Admin. Finanzas Responsable de Crédito	Verifica e informa al cajero el estatus del cliente para otorgar crédito, de acuerdo con su proceso.	Reporte de sistema estatus de clientes con crédito otorgado.

9	Encargado PDV o Cajera(o) Admin. Finanzas Responsable de Crédito	Si el crédito **NO** es autorizado, se le informa al cliente preguntando si le interesa llevarse la mercancía con pago al contado.	
10	Responsable de Crédito Encargado PDV o Cajera(o) Cuentas por Cobrar (CXC)	Si el crédito **SI** es autorizado, se avisa al cajero para que proceda a capturar la venta detallando las condiciones pactadas con el cliente para su registro en el sistema, siendo el área de CxC quien dará seguimiento de acuerdo con sus procedimientos.	Registro de venta en sistema Reporte de clientes CxC
11	Encargado PDV o Cajera(o) Cuentas por Cobrar (CXC) Administración de Ventas	Registrada la venta se generan Ticket y CFDI electrónico con **fecha de vencimiento para liquidación** (original se envía a e-mail del cliente), se imprimen 3 copias de CFDI en formato XML, se coloca	Ticket CFDI electrónico para cliente 3 Copias CFDI

		sello Pendiente Pago en las 3, una de las cuales se le solicita firmar al cliente para archivo de seguimiento por parte CxC, otra de las copias para Admin. Vtas que deberá realizar la cobranza y la otra se le entrega al cliente junto con su mercancía.	-Copia Cliente -Copia Admin. Vtas -Copia CxC
12	Encargado PDV o Cajera(o) Vendedor de Piso	Se empaca y entrega la mercancía adquirida por el cliente.	
13	Encargado PDV o Cajera(o) Vendedor de Piso Almacén (Chofer)	En caso de que el cliente lo requiera, se le envía la mercancía ya empacada y revisada por el cliente de acuerdo con la logística de almacén para su entrega. Esta entrega se debe acompañar de copia del CFDI que servirá de	

		acuse de recibo por parte del cliente	
		FIN DEL PROCESO	

Procedimiento de Venta con generación de Orden de Producción. (Pedido de Fabricación)

Este procedimiento aplica en los casos en que el cliente solicita la compra de productos textiles, que requieren de un proceso de fabricación.

Si en Punto de Venta **(PDV)** el cliente solicita productos que requieren Orden de Producción **(O.P.)** , el responsable de la tienda **(PDV)**, cajero o vendedor deberá de transferir el contacto al Coordinador de Ventas **Coord. Vtas.** para la atención de ese cliente.

Si el contacto con el cliente es a través de cita/visita, es responsabilidad del C.V. o del Vendedor de campo **(V.C.)** iniciar este proceso, de acuerdo a quien haya hecho el contacto.

		PROCEDIMIENTO VENTA CON O.P.	
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Responsable de PDV. Vendedor Cajero Coord. Vtas. Vendedor de Campo	Cliente en **PDV** cuya compra requiere Orden de Producción es transferido al **Coord..Vtas.** para su atención y seguimiento.	

		En caso de cliente visitado en campo, es el vendedor que lo visita el que da atención y seguimiento para la Orden de Producción. En todos los casos de Solicitud de Pedido para fabricación de productos textiles, se deberá presentar catálogo diseños y muestras de textiles para selección por parte del cliente	
2	Coord. Vtas. Vendedor de Campo Admin. Vtas.	El **Coord.Vtas.** o el **Vendedor de Campo** pasa **Solicitud de Pedido (S.P.)** al **Admin. Vtas.**, quien	Solicitud de Pedido Requisición S.P. vía sistema

		será responsable de integrar la **Cotización** Toda Solicitud de pedido deberá ir acompañada de la imagen del diseño y tipo de textil elegidos por el cliente.	
3	Coord. Vtas. Admin. Vtas Compras **(Comp)**	**Coord. Vtas o Admin. Vtas.** según sea el caso, solicita vía requisición por sistema a Compras la información para integrar la **Cotización.** y la fecha de entrega probable	Requisición vía Sistema con info. Sobre pedido Copia Solicitud de Pedido
4	Compras Producción Proveedor	**Compras** solicita costos de fabricación o a **Producción** y fecha probable de entrega.	(definir documento)

5	Compras Gcia. Comercial	**Compras** notifica vía e-mail los precios de fabricación y solicita asignación de precios de venta y VoBo por parte de la Gcia. Comercial (**G.C.)** para liberar la información sobre **S.P. /Cotización** **También se incluirá autorización de G.C. sobre si se solicita o no anticipo del 50%**	E-mail a Gcia. Com E-mail a Compras
6	Compras Admin. Vtas	**Ya con VoBo de G.C., Compras** notifica precios de venta y fechas de entrega, para que **Admin. Vtas.** integre la **S.P. /Cotización** correspondiente	E-mail a Admin. Vtas confirmando precios de venta y fecha de entrega

7	Admin. Vtas. Coord. Vtas. Vendedor de Campo	Ya integrada la **Cotización**, Admin Vtas. la pasa a Coord. Vtas. o al Vendedor para presentar al Cliente y solicitar autorización por escrito de su parte.	Formato Cotización a cliente
8	Admin. Vtas. Producción Proveedor	Productos para fabricación especial que requieran molde y tengan aspectos específicos para el cliente **(venta mínima 15 pzas.)** se harán de acuerdo a políticas y se solicitará un anticipo del **50%**, ya autorizada, Admin. Vtas. pide a	Solicitud de fabricación de muestras con ref Cotiz.

		Producción hacer una muestra de la(s) prenda(s) para someter y proceder con la Orden de Producción **O.P.**	
9	Producción Admin. Vtas	Para productos textiles con O.P. y de acuerdo con sus procedimientos, **Prod** le hace llegar muestra para el cliente a **Admin. Vtas.**	Muestras para cliente con ref. Cotiz.
10	Admin. Vtas.	Ya con su autorización, genera la Orden de Producción **(O.P.)** describiendo materiales (incluir muestra física de textiles), código de productos, cantidades solicitadas, (orden de	Formato de Orden de Producción / Pedido (Original y 2 copias) Orden de Bordado Archivo electrónico para bordado

		bordado incluyendo archivo electrónico para realización en caso requerido.)	
11	Admin. Vtas. Coord. Vtas. Vendedor Campo	Si la cotización es autorizada por el cliente, se requiere que también otorgue al menos el 50% del valor total cotizado, de lo contrario no se puede proceder al registro de la venta, de acuerdo con lo establecido en la política correspondiente. **Nota: Ambas condiciones tienen que estar dadas:**	Cotización firmada de autorización E-mail con autorización del cliente sobre cotización correspondiente Whatsapp con autorización haciendo referencia a cotización correspondiente

		• **Autorización del cliente** • **Anticipo del 50%** **Excepciones serán tratadas con G.C.**	
12	Coord. Vtas. Vendedor Campo Admin. Finanzas	Coord. Vtas o Vendedor de campo reciben anticipo por parte del cliente y lo entregan a Admin. Finanzas	Entrega del anticipo a Admin. Finanzas (CxC) / Gcia Admin y Finanzas Registro del anticipo en sistema.
13	Admin. Finanzas	Al tener el anticipo se debe ingresar como venta en Back Order, registrando en sistema el saldo por anticipo con referencia a la	Registro del anticipo en sistema E-mail verificando el

		Cotización/Pedido correspondiente y asegurándose de establecer con claridad las condiciones pactadas con el cliente y si se trata de una venta al contado o si es una venta a crédito.	registro en sistema para proceder a O.P.
14	Admin. Finanzas Admi. Vtas Compras (Comp)	Se da aviso a Admin. Vtas. y a Comp. Para que se proceda con la Producción relacionada a la Cotización/Pedido correspondiente y el seguimiento posterior para entrega y cobranza según corresponda.	
15	Admin. Vtas	Para productos textiles que requieren	

		fabricación, ya registrada la O.P. en el sistema de ventas como venta en Back Order, se espera la producción y recepción de acuerdo al proceso de compras y producción correspondiente.	
16	Compras Admin. Vtas	Da seguimiento al registro de ventas en Back Order y Producción y una vez que recibe aviso de producto en existencia y en Almacén, da aviso a Admin. Vtas. para programar entrega al cliente	Aviso de producto Surtido o en existencia y en Almacén Reporte de sistema
17	Admin. Vtas. Admin. Finanzas (CxC)	Aviso a CxC para que se genere la Factura correspondiente de	Aviso vía e-mail para facturación

		acuerdo a las condiciones pactadas, la fecha programada para entrega, indicando la Cotización / O.P. al que corresponde como referencia	con referencia a O.P.
18	Admin. Finanzas (CxC) Almacén	Recibe aviso de listo para la liberación del Pedido que está como venta Back Order y emite Factura y orden de entrega que acompaña con 4 copias del CFDI (Admin. Finanzas, Admin. Vtas. Cliente, y Almacén) las que envía 1 a Admin Vtas y 2 al Almacén para que se programe la entrega.	Liberación de Venta en Back Order en sistema y orden de entrega para Almacén 4 Copias CFDI -Copia Admin. Finanzas -Copia Admin. Vtas -Copia Cliente -Copia Almacén

		Admin. Finanzas se queda con 1 copia para archivo.	
19	Admin. Vtas Coord. Vtas. Vendedor Campo	Admin. Vtas. avisa a Coord. Vtas y/o Vendedor de Campo que la mercancía está en almacén y se preparará para ser entregada.	Aviso via e-mail a Coord. Vtas. o Vendedor de campo
20	Almacén Admin. Vtas.	Almacén avisa a Admin. Vtas. que se prepara el Pedido para que en conjunto se revise la mercancía que se entregará al cliente de acuerdo a lo establecido en la	E-mail de Almacén a Admin. Vtas. sobre preparación de pedido para entrega

		Factura correspondiente, asegurándose que se encuentre todo lo solicitado por el cliente y en óptimas condiciones	Copia CFDI correspondiente
21	Coord. Vtas. Vendedor de Campo	Coord. Vtas. o Vendedor de Campo acuerda entrega con el cliente, se da fecha y hora de entrega de acuerdo a ruta de Almacén En el mismo proceso y de acuerdo con el tipo de venta (contado o crédito) se le avisa al cliente sobre su saldo a liquidar y se le solicita envíe copia de transferencia o en	E- mail a Admin. Vtas confirmando liquidación

		caso pago con cheque o en efectivo se les solicita realicen el depósito en cuenta dada y envíen copia de comprobante de depósito a dirección electrónica de **Admin. Vtas.** **En caso de venta a contado se debe requerir la liquidación para poder entregar.**	
22	Admin. Vtas Almacén	Verifica que la venta esta liquidada, da aviso al almacén para liberar la entrega.	E-mail o Aviso por escrito Liberación de entrega
23	Admin. Finanzas Responsable Cuentas por Cobrar (CxC)	En caso de venta a crédito, Admin. Finanzas genera CFDI electrónico con **fecha**	4 Copias CFDI -Copia Cliente -Copia CxC

	Admin. Vtas	**de vencimiento para liquidación** (original se envía a e-mail del cliente), se imprimen 4 copias de CFDI en formato XML se coloca sello Pendiente Pago en las 4, una de las cuales se le solicita firmar al cliente para enviar a archivo de seguimiento por parte de CxC, otra de las copias para Admin. Vtas. que deberá realizar el primer ejercicio de cobranza, otra se le entrega al cliente junto con su mercancía y una más para Almacén que será utilizada para registro de salida de	-Copia Admin. Vtas -Copia Almacén

		mercancía de acuerdo con su procedimiento. Factura sellada y firmada por cliente se regresa a CxC	
24	Almacén	Programa la entrega de acuerdo con su proceso y al entregar la mercancía al cliente le solicita firma de recibido en copia CxC con sello de Pendiente Pago, entregando copia de Cliente	2 Copias CFDI -Copia Cliente -Copia CxC
25	Almacén Admin. Vtas	Notifica que la mercancía ha sido entregada con referencia a la Cotización / Pedido o Factura	Aviso vía E-mail
26	Admin. Vtas Coord. Vtas	Da aviso al responsable de la venta que el cliente ha	Aviso vía e-mail

	Vendedor de Campo	recibido su mercancía, para que se le dé seguimiento post-venta y chequeo de satisfacción.	
		FIN DEL PROCESO	

Políticas comerciales.

Todo pedido de productos en catálogo sin existencia y fuera de línea, pedidos especiales o de productos textiles ya fabricados sin existencia, requieren para su venta la realización previa de una cotización.

Toda cotización realizada, para convertirse en pedido requiere autorización por escrito de parte del cliente.

Todo pedido de productos en catálogo sin existencia y fuera de línea, pedidos especiales o de productos textiles ya fabricados sin existencia, requieren para su venta un anticipo del 50%, previa cotización autorizada por el cliente.

Ninguna cotización que requiera un proceso de compra, podrá presentarse al cliente si no cumple con los requisitos de autorización por parte de la Gerencia Comercial.

Cualquier cotización que suponga una posterior venta a crédito, requiere contar con la autorización de acuerdo con el proceso correspondiente.

Solamente la Gerencia Comercial será la responsable de asignar precios de venta, descuentos y cualquier condición de pago otorgada a un cliente, debiendo contar por escrito con autorización al respecto para aplicar cualquier situación de las mencionadas.

El único plazo de crédito otorgado a los clientes y previa autorización, será de 30 días.

Las condiciones de pago aceptadas son únicamente efectivo, tarjeta de crédito, transferencia electrónica SPEI.

En caso de pago con cheque se le solicitará al cliente el depósito del mismo en la cuenta referida para tal fin (poner cuenta), entregando original de ficha de depósito como comprobante de pago.
Para venta de productos textiles que requieren fabricación con molde, solo se podrán producir ordenes mayores a 15 piezas, realizando muestra física para autorización del cliente.

Procedimiento de Venta con generación de Orden de Compra.
Este procedimiento aplica en los casos en que el cliente solicita la compra de equipos para restaurante en catálogo sin existencia y fuera de línea, pedidos especiales o productos textiles ya fabricados sin existencia, que requieren ser comprados con algún proveedor.
Si en Punto de Venta **(PDV)** el cliente solicita productos que requieren Orden de Compra **(O.C.)**, el responsable de la tienda **(PDV)**, cajero o vendedor deberá de transferir el contacto al Coordinador de Ventas **Coord. Vtas.** para la atención de ese cliente.
Si el contacto con el cliente es a través de cita/visita, es responsabilidad del C.V. o del Vendedor de campo **(V.C.)** iniciar este proceso, de acuerdo a quien haya hecho el contacto.

		PROCEDIMIENTO VENTA CON O.C.	
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Responsable de PDV. Vendedor **(PDV)**	Cliente en **PDV** cuya compra requiere una **Orden de Compra** es	Solicitud de Pedido

	Cajero **(PDV)** Coord. Vtas. Vendedor de Campo	transferido al **Coord.Vtas.** para su atención y seguimiento. En caso de cliente visitado en campo, es el **Vendedor** que lo visita el que da atención y seguimiento para la **Orden de Compra**.	Formato Producción O.Bordado
2	Coord. Vtas Vendedor de Campo Admin. Vtas.	El **Coord.Vtas.** o el **Vend.Campo** pasa **Solicitud de Pedido (S.P.)** al **Admin.Vtas.**, quien será responsable de integrar la **Cotización** Coord. Vtas ingresa pedio a sistema Vendedor campo entrega formato **S.P**. y Admin. Vtas. ingresa a sistema	Solicitud de Pedido Requisición S.P. vía sistema

3	Coord. Vtas. Admin. Vtas Compras	**Coord. Vtas o Admin. Vtas.** según sea el caso, solicita vía requisición por sistema a Compras la información para integrar la **Cotización.** y la fecha de entrega probable	Requisición vía Sistema con info. Sobre pedido Copia Solicitud de Pedido
4	Compras Proveedor	**Compras** solicita costos de adquisición a **Proveedor** y fecha probable de entrega.	E-mail a proveedor
5	Compras Gcia. Comercial	**Compras** notifica vía e-mail los precios de adquisición y solicita asignación de precios de venta y VoBo por parte de la Gcia. Comercial **G.C.** para liberar la información sobre **S.P. /Cotización** **También se incluirá autorización de G.C.**	E-mail a Gcia. Com E-mail a Compras

		sobre si se solicita o no anticipo del 50%	
6	Compras Admin. Vtas**.**	**Ya con VoBo de G.C., Comp** notifica precios de venta y fechas de entrega, para que **Admin. Vtas.** integre la **Cotización** correspondiente	E-mail a Admin. Vtas confirmando precios de venta y fecha de entrega
7	Admin. Vtas Coord. Vtas Vendedor de Campo	Ya integrada la **Cotización**, Admin Vtas. la pasa a Coord. Vtas. o al Vendedor para presentar al Cliente y solicitar autorización por escrito de su parte.	**Formato Cotización** del sistema copia para cliente
8	Admin. Vtas. Producción Proveedor	En caso de tratarse de equipos en catálogo sin existencia, pedidos especiales o productos Textiles ya fabricados que requieren O.C., Admin. Vtas. envía fotografías o muestras para autorización	Envío de Fotografías y/o muestra física al cliente para VoBo y autorización

		del cliente por escrito, ya con autorización, Admin. Vtas. informa a Comp para que se proceda con la adquisición con proveedor.	
9	Admin. Vtas. Coord. Vtas. Vendedor Campo	Si la cotización es autorizada por el cliente, en todos los casos salvo excepciones establecidas por la Gcia Com., se requiere que también se otorgue al menos el 50% del valor total cotizado, de lo contrario no se puede proceder a la O.C., de acuerdo con lo establecido en la política correspondiente. **Nota: Ambas condiciones tienen que estar dadas:**	Cotización firmada de autorización E-mail con autorización del cliente sobre cotización correspondiente Whatsapp con autorización haciendo referencia a cotización correspondiente

		• **Autorización del cliente** • **Anticipo del 50%** **Excepciones serán tratadas con G.C.**	
10	Coord. Vtas. Vendedor Campo Admin. Finanzas	Coord. Vtas o Vendedor de campo reciben anticipo por parte del cliente y lo entregan a Admin. Finanzas	Entrega del anticipo a Admin. Finanzas (CxC) / Gcia Admin y Finanzas Registro del anticipo en sistema.
11	Admin. Finanzas	Al tener el anticipo se debe ingresar como venta en Back Order, registrando en sistema el saldo por anticipo con referencia a la Cotización/Pedido	Registro del anticipo en sistema E-mail verificando el registro en

		correspondiente y asegurándose de establecer con claridad las condiciones pactadas con el cliente y si se trata de una venta al contado o si es una venta a crédito.	sistema para proceder a O.C.
12	Admin. Finanzas Admi. Vtas Compras (Comp)	Se da aviso a Admin. Vtas. y a Comp. Para que se proceda con la adquisición relacionada a la Cotización/Pedido correspondiente y el seguimiento posterior para entrega y cobranza según corresponda.	
13	Admin. Vtas	Para equipos de restaurante en catálogo sin existencia, ventas especiales o productos textiles ya fabricados, ya registrada la O.C. en el sistema de ventas como	

		venta en Back Order, se espera la adquisición y recepción de acuerdo al proceso de compras con el proveedor correspondiente.	
14	Compras Admin. Vtas	Da seguimiento al registro de ventas en Back Order y una vez que recibe aviso de producto en existencia y en Almacén, da aviso a Admin. Vtas. para programar entrega al cliente	Aviso de producto Surtido o en existencia y en Almacén Reporte de sistema
15	Admin. Vtas. Admin. Finanzas (CxC)	Aviso a CxC para que se genere la Factura correspondiente de acuerdo a las condiciones pactadas, la fecha programada para entrega, indicando la Cotización / Pedido al que corresponde como referencia	Aviso vía e-mail para facturación con referencia a O.C.

16	Admin. Finanzas (CxC) Almacén	Recibe aviso de listo para la liberación del Pedido que está como venta Back Order y emite Factura y orden de entrega que acompaña con 4 copias del CFDI (Admin. Finanzas, Admin. Vtas. Cliente, y Almacén) las que envía 1 a Admin Vtas y 2 al Almacén para que se programe la entrega. Admin. Finanzas se queda con 1 copia para archivo.	Liberación de Venta en Back Order en sistema y orden de entrega para Almacén 4 Copias CFDI -Copia Admin. Finanzas -Copia Admin. Vtas -Copia Cliente -Copia Almacén
17	Admin. Vtas Coord. Vtas. Vendedor Campo	Admin. Vtas. avisa a Coord. Vtas y/o Vendedor de Campo que la mercancía está en almacén y se preparará para ser entregada.	Aviso via e-mail a Coord. Vtas. o Vendedor de campo

18	Almacén Admin. Vtas.	Almacén avisa a Admin. Vtas. que se prepara el Pedido para que en conjunto se revise la mercancía que se entregará al cliente de acuerdo a lo establecido en la Factura correspondiente, asegurándose que se encuentre todo lo solicitado por el cliente y en óptimas condiciones	E-mail de Almacén a Admin. Vtas. sobre preparación de pedido para entrega Copia CFDI correspondiente
19	Coord. Vtas. Vendedor de Campo	Coord. Vtas. o Vendedor de Campo acuerda entrega con el cliente, se da fecha y hora de entrega de acuerdo a ruta de Almacén	E- mail a Admin. Vtas confirmando liquidación

		En el mismo proceso y de acuerdo con el tipo de venta (contado o crédito) se le avisa al cliente sobre su saldo a liquidar y se le solicita envíe copia de transferencia o en caso pago con cheque o en efectivo se les solicita realicen el depósito en cuenta dada y envíen copia de comprobante de depósito a dirección electrónica de **Admin. Vtas.** **En caso de venta a contado se debe requerir la liquidación para poder entregar.**	
20	Admin. Vtas Almacén	Verifica que la venta esta liquidada, da aviso al	E-mail o Aviso por escrito

		almacén para liberar la entrega.	Liberación de entrega
21	Admin. Finanzas Responsable Cuentas por Cobrar (CxC) Admin. Vtas	En caso de venta a crédito, Admin. Finanzas genera CFDI electrónico con **fecha de vencimiento para liquidación** (original se envía a e-mail del cliente), se imprimen 4 copias de CFDI en formato XML se coloca sello Pendiente Pago en las 4, una de las cuales se le solicita firmar al cliente para enviar a archivo de seguimiento por parte de CxC, otra de las copias para Admin. Vtas. que deberá realizar el primer ejercicio de cobranza, otra se le entrega al cliente junto con su mercancía y una más para Almacén	4 Copias CFDI -Copia Cliente -Copia CxC -Copia Admin. Vtas -Copia Almacén

		que será utilizada para registro de salida de mercancía de acuerdo con su procedimiento. Factura sellada y firmada por cliente se regresa a CxC	
22	Almacén	Programa la entrega de acuerdo con su proceso y al entregar la mercancía al cliente le solicita firma de recibido en copia CxC con sello de Pendiente Pago, entregando copia de Cliente	2 Copias CFDI -Copia Cliente -Copia CxC
23	Almacén Admin. Vtas	Notifica que la mercancía ha sido entregada con referencia a la Cotización / Pedido o Factura	Aviso vía E-mail
24	Admin. Vtas Coord. Vtas Vendedor de Campo	Da aviso al responsable de la venta que el cliente ha recibido su mercancía, para que se le dé	Aviso vía e-mail

		seguimiento post- venta y chequeo de satisfacción.	
		FIN DEL PROCESO	

Procedimiento de Facturación.

Este procedimiento aplica en los casos en que se requiere la emisión de facturas CFDI por parte de la empresa con motivo de venta de mercancía

		PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN	
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Encargado de PDV (cajera) Vendedor PDV Vendedor Campo Coord. Vtas.	Venta de mercancía en PDV o venta cliente en domicilio, donde producto de la transacción se requiere factura	Factura CFDI impresa y formato electrónico para envío al cliente
2	Encargado de PDV (cajera) Vendedor PDV	La facturación se realiza para ambas condiciones:	

	Vendedor Campo Coord. Vtas. Admin. Finanzas (facturación)	Venta al contado: pasa a la **siguiente actividad** Venta a crédito: pasa a la actividad del **paso 4**	
3	Encargado de PDV (cajera) Vendedor PDV Vendedor Campo Coord. Vtas. Admin. Vtas. Admin. Finanzas (facturación)	En caso de venta al contado en PDV, se deberá solicitar toda la información fiscal necesaria para emitir la factura correspondiente, de acuerdo con los requerimientos del sistema y de acuerdo con el procedimiento de ventas correspondiente. En caso de ventas a clientes fuera de PDV y cuya mercancía haya sido vendida a través de un procedimiento de	Registro en sistema E-mail con información del cliente para registro en sistema y emisión de CFDI

		O.C. u O.P., o bien sea producto que sale de almacén para surtir dicho pedido, la persona que haya realizado la venta hará llegar la información fiscal del cliente a Admin. Vtas. para que solicite la emisión o impresión de factura correspondiente al área de Admin. Finanzas.	
4	Encargado de PDV (cajera) Vendedor PDV Vendedor Campo Coord. Vtas. Admin. Vtas. Admin. Finanzas (facturación)	Toda venta a crédito requiere facturación para lo cual primero se deberá verificar tanto el estatus del cliente en cuanto a adeudos, como respecto a la autorización y condiciones de crédito que se le hayan	

		otorgado de acuerdo con el procedimiento de Cuentas por Cobrar	
5	Encargado de PDV (cajera) Admin. Finanzas (facturación)	Ya verificado lo anterior se procede a registrar la información de la venta en el sistema y se emite la factura correspondiente, de acuerdo con el procedimiento de cuentas por cobrar	Registro de venta en sistema
6	Encargado de PDV (cajera) Admin. Finanzas (facturación) Almacén	Las facturas CFDI son entregadas al cliente y/o enviadas a su correo electrónico tal como sea solicitado y de acuerdo con los procedimientos de Cuentas por Cobrar y Almacén para entrega	Impresión de CFDI para entrega a cliente (impresión de copias CFDI cuando sea requerido

		de mercancía cuando corresponda.	Envío de CFDI via E-mail al cliente
		FIN DEL PROCESO	

Procedimiento de Re-Facturación y Notas de Crédito.

Este procedimiento aplica en los casos en que se requiere la re-emisión de facturas CFDI por parte de la empresa con motivo de venta de mercancía, ya sea porque en un principio se cometió algún error en la facturación o bien por motivo de una devolución de dicha mercancía por defectos de fabricación, siempre que no haya existencia en ese momento, por lo que requiere de la elaboración de una nota de crédito para el cliente, con lo cual podrá volver a comprar la misma mercancía sin defectos u otros productos del mismo valor.

		PROCEDIMIENTO RE-FACTURACIÓN y NOTAS DE CRÉDITO	
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Encargado de PDV (cajera) Vendedor PDV Vendedor Campo Coord. Vtas.	Se revisa cuidadosamente los datos de la factura emitida y en caso de encontrar algún error, se cancela dicha factura de acuerdo con lo requerido en el sistema y se emite una nueva factura	

		verificando toda la información a detalle	
2	Encargado de PDV (cajera) Vendedor PDV Vendedor Campo Coord. Vtas. Admin. Finanzas (facturación)	En caso de una devolución por defectos de fabricación o cambio por talla y de acuerdo a políticas, siempre que no haya existencia del producto en ese momento, se procede a cancelar la factura sin devolución del dinero, bajo cualquiera de las siguientes condiciones: Producto a devolver cubre el valor total de la Factura a cancelar:	

		Pasa a la actividad del **Paso 3** Producto a devolver cubre parcialmente el valor total de la Factura a cancelar: Pasa a la actividad del **Paso 4**	
3	Encargado de PDV (cajera) Vendedor PDV Vendedor Campo Coord. Vtas. Admin. Finanzas (facturación)	En caso de que el total de la factura ampare el valor total de la mercancía que será devuelta para cambio, se emite una Nota de Crédito por el valor total de la Factura cancelada de acuerdo con lo requerido en el sistema y se entrega	

		al cliente para que la ejerza cuando llegue la mercancía requerida para cambio o en una posterior compra	
4	Encargado de PDV (cajera) Vendedor PDV Vendedor Campo Coord. Vtas. Admin. Finanzas (facturación)	En caso de que la mercancía devuelta solo corresponda a una parte del total de la Factura, ésta se cancela y se procede a descontar la cantidad correspondiente y se realiza una nueva Factura por el valor total menos el descuento de la cantidad que corresponda a la mercancía devuelta y se procede a generar	

		nota de crédito que cubra el importe de la mercancía devuelta.	
5		Cualquier excepción a este procedimiento se deberá revisar y autorizar con Dirección/Gcia Administrativa para su procesamiento.	
		FIN DEL PROCESO	

Procedimiento de Cuentas por Pagar.

Este procedimiento aplica en los casos en que se requiere el pago oportuno a proveedores por la adquisición de bienes, productos o insumos relacionados con la operación, debiendo registrar siempre dichos pagos en el sistema contable dentro del periodo correspondiente y dentro de las políticas de la empresa

		PROCEDIMIENTO CUENTAS POR PAGAR	
PASO	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS**
1	Dir/Gcia. Admin. Finanzas (Compras) Administración de Finanzas (Cuentas por Pagar)	En caso de un nuevo proveedor, primero se deberá registrar en el catálogo de proveedores de acuerdo con la información proporcionada por el área de Dir/Gcia. Admin. Finanzas (Compras).	Registro de Nuevo Proveedor en catálogo de proveedores Registro en sistema
2	Dir/Gcia. Admin. Finanzas (Compras)	Recibe correo electrónico con Factura CFDI u original impreso por parte del proveedor y revisa que el importe	Factura CFDI de proveedor

		corresponda a lo comprado para dar Vo.Bo. para su registro y trámite en cuentas por pagar **(Dir/Gcia. Admin. Finanzas (Compras) a crédito).**	
3	Dir/Gcia. Admin. Finanzas (Compras) Administración de Finanzas (Cuentas por Pagar CxP)	**SI hay Vo.Bo:** se envía factura pendiente de pago de proveedor a Cuentas por Pagar para su procesamiento y pago. **Paso 4** **NO hay VoBo:** se regresa al proveedor y se le informa la razón para no aceptar la Factura CFDI y regresa a inicio En caso de acreedores diversos sin factura, se debe contar con un	Registro en sistema y/o CFDI impreso (Registro de CFDI en sistema pendiente de pago) Documento que ampara el adeudo

		documento que apara el adeudo (Nota de Remisión, Ticket, Recibo simple de honorarios, etc.) el cual será registrado como gasto sin comprobante fiscal (no deducible)	
4	Administración de Finanzas (Cuentas por Pagar)	En caso de proveedores revisa la Factura y verifica datos fiscales y detalles para proceder a registro en sistema y procesar el pago. En caso de acreedores diversos se revisa que el documento que ampara el adeudo, cumpla con lo establecido en las políticas internas para tal fin.	Registro en sistema y/o CFDI impreso (Input de registro de CFDI en sistema pendiente de pago) Documento que ampara el adeudo

		NO están correctos los datos: Devuelve a Proveedor para que corrija la información requerida. **SI están correctos los datos:** pasa a la siguiente actividad del proceso **Paso 5**	
5	Administración de Finanzas (Cuentas por Pagar)	Registra el pago pendiente en el sistema y genera archivo electrónico de programación de pagos del mes. Al momento de registrar el pago pendiente se establece el criterio de pago: - Plazo/Vencimiento - Pago por SPEI	Registro en sistema Archivo electrónico de gastos del mes

		- Pago con Cheque	
6	Administración de Finanzas (Cuentas por Pagar) Dir/Gcia. Admin. Finanzas	Después de elaborar la programación mensual, se verifica con la **Dirección/Gerencia de Administración y Finanzas los pagos a realizar.** **Nota:** Se determina junto con la Dirección/Gerencia de Administración y Finanzas los acreedores y proveedores a los que se les pagará.	Archivo de programación mensual de pagos
7	Administración de Finanzas (Cuentas por Pagar)	Registra en su programación a los Proveedores o acreedores a los que **SI** se les pagará y a los que **NO** será posible por el momento.	Archivo de programación mensual de pagos Comunicación escrita (e-mail)

		No se les realizará el pago: Por situación de flujo de efectivo u otra razón, se les da aviso de pago pospuesto y se mantiene seguimiento. **Regresa a proceso cuando haya flujo para realizar pagos**	informando sobre pago pospuesto
8	Administración de Finanzas (Cuentas por Pagar) Tesorería	**Si se les realizará el pago:** En caso de una Factura o documento que ampara el adeudo para liquidación, se elabora una relación de las cuentas que serán pagadas y se pasa a **Tesorería** para proceder al pago a través de la forma acordada con el cliente, la fecha de vencimiento del pago y	Reporte de sistema Relación de cuentas a pagar

		de acuerdo a lo establecido en políticas. - Transferencia Bancaria SPEI - **Pago con Cheque evaluar continuidad**	
9	Tesorería	Se realiza el pago de acuerdo con programación. Importante definir política de pago a proveedores e incluir en procedimiento Si el pago a Proveedores o Acreedores se realiza por transferencia bancaria **SPEI**.	Programa de pagos por sistema Copias SPEI - Copia archivo Cuentas por Pagar, pagos del mes - Copia contabilidad, Egresos del mes - Copia Proveedor o Acreedor (valorar) este

		Ya realizado, se imprimen 3 copias del comprobante **SPEI**: -Copia archivo Cuentas por Pagar, pagos del mes -Copia contabilidad, Egresos del mes -Copia Proveedor o Acreedor (valorar) este último puede ser escaneado y enviado vía electrónica. **Evaluar continuidad** Si el pago se realiza con **Cheque**: Se elabora póliza con datos específicos del Proveedor o Acreedor al que se le entregará y número de cheque y	último puede ser escaneado y enviado vía electrónica. - Póliza de cheque - Cheque

		banco de la chequera que se utilizará, adicionalmente se realiza el cheque correspondiente y se pasa a firmas para validación junto con la póliza correspondiente. Al entregar el Cheque al Proveedor / Acreedor, se solicita firma de la póliza para registro y control de pagos del mes.	
10	Administración de Finanzas (Cuentas por Pagar) Dir/Gcia Admin. Finanzas	Al final del mes o periodo, se verifican los estados de cuenta para conciliar los pagos realizados. CxP emite reporte para Dir/ Gcia.	Sistema Reporte de cuentas pagadas y pendientes de pagar

		Administración y Finanzas de cuentas pagadas y cuentas pendientes del mes o periodo	
		FIN DEL PROCESO	

Procedimiento de Cuentas por Cobrar/ Otorgamiento de crédito, cobranza por venta a crédito y Cuenta de difícil cobranza o Morosos.

Este procedimiento aplica en los casos en que se requiere la cobranza a clientes a los cuales se les ha otorgado una línea de crédito para la adquisición de productos, de acuerdo con las políticas comerciales establecidas para tal fin asegurando la entrega oportuna de facturas al cliente, el registro, control, cobro y depósito puntual para la cancelación del adeudo o procedimiento por cliente Moroso.

		PROCEDIMIENTO CUENTAS POR COBRAR	
		OTROGAMIENTO DE CRÉDITO	
PASO	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS**
1		El cliente solicita que se le otorgue una línea	

		de crédito para la adquisición de productos.	
2	Administración y Finanzas (Cuentas por Cobrar)	Se transfiere el contacto al área de Administración y Finanzas para su evaluación y autorización.	
3	Administración y Finanzas (Cuentas por Cobrar)	Si es cliente nuevo, se le solicita lo establecido en la política comercial para el otorgamiento de crédito y se evalúa su alta en la cartera de clientes con crédito. **NO se acepta:** Se le informa que no es posible otorgarle el crédito en ese momento. **FIN DEL PORCESO**	

		SI se acepta: Se le da de alta en la cartera de clientes con crédito autorizado de acuerdo al procedimiento de **Alta de Cliente Nuevo**	
4	Administración y Finanzas (Cuentas por Cobrar)	**Alta de Cliente Nuevo**. Se recaban los documentos necesarios para la autorización y apertura de expediente y se le da de alta en el sistema y se registra en archivo clientes	Alta de cliente en sistema Archivo con documentos para alta nuevo cliente con línea de crédito FOB-01-CC
5		FIN DEL PROCESO	
6	Administración y Finanzas (Cuentas por Cobrar)	Si el cliente ya está dado de alta previamente, se verifica su estatus como deudor.	Reporte de sistema estatus de cliente con crédito

		Si aparece como deudor sin límite de crédito disponible y/o moroso NO se autoriza el crédito al cliente: Se da aviso al cliente y **termina el proceso o pasa al procedimiento de Cuentas de Difícil cobranza o Morosos** Si el cliente no tiene adeudos o tiene límite de crédito disponible: **Se pasa a la siguiente actividad.**	
7	Admin. Vtas Coord. Vtas. Encargado PDV Administración de Finanzas	Aceptado el crédito para un cliente, se realiza la venta de acuerdo con el procedimiento correspondiente y se	CFDI Factura Copia archivo CxC para acuse de recibo y firma en sello

	(Cuentas por Cobrar) Almacén (Responsable de recepción y/o Encargado del Almacén)	procesa la factura CFDI por su compra, generando 4 copias a las cuales se les pondrá un **sello de "Pendiente de Pago"** con espacio para firma del cliente o responsable de la compra y para fecha de vencimiento. Las copias se entregan 3 a almacén para recabar firmas y entregar (Cliente, CxC y Almacén) y una para Admin Vtas.	Copia Almacén para acuse de recibo y firma en sello Copia Cliente Copia Admin Vtas.
		FIN DEL PROCESO	
		COBRANZA POR VENTA A CRÉDITO	
	RESPONSABLE	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTOS**
1	Admin. Vtas (A.V.)	Con el crédito autorizado, se realiza la	Registro en sistema con

	Coord.Vtas. Encargado PDV Administración y Finanzas (Cuentas por Cobrar)	venta al cliente de acuerdo con el número que se le ha asignado en el Registro de clientes con crédito y se captura en el sistema detallando los datos del cliente, la descripción de la venta, el importe total e indicando que se trata de una venta a crédito para que se establezca el plazo de vencimiento para pago. En caso de que el cliente pague una cantidad como anticipo, se descuenta del total del saldo y se genera la factura CFDI,	estatus de venta a crédito Registro de clientes con crédito Registro de anticipo en sistema y bitácora

		Se registra el anticipo en sistema y en bitácora	
2	Admin. Vtas. Administración y Finanzas (Cuentas por Cobrar)	El cliente pasa a Cobranza por venta a crédito	Registro en sistema Registro de clientes con crédito
3	Administración y Finanzas (Cuentas por Cobrar)	Genera un reporte acumulado de cuentas por cobrar donde se muestra el nombre y no. del cliente, estatus de vencimiento, así como los detalles de la venta.	Reporte de sistema CxC (semanal) Registro de clientes con crédito

4	Admin. Vtas	Es la responsable de realizar la primer cobranza utilizando el reporte de cuentas por cobrar para hacer un calendario en forma semanal de pagos por cliente y fechas de vencimiento, que permita monitorear los cobros de acuerdo a sus vencimientos de forma controlada.	Reporte de sistema CxC Registro de clientes con crédito
5	Admin. Vtas Administración y Finanzas (Cuentas por Cobrar)	Ambas áreas deberán estar pendiente del reporte que se genera por el sistema para darle seguimiento a la cobranza antes de las fecha vencimiento. Como medida de control interno, (CxC) deberá hacer recordatorios a inicio de semana vía correo electrónico a Admin.Vtas.	Reporte de sistema CxC Registro de clientes con crédito Correo electrónico Admin. Vtas C.C. Dir. Comercial

		con copia a Dir. Comercial y Dir. Administración y Finanzas, sobre las cuentas próximas a vencimiento.	Dir. Admin y Finanzas
6	Admin. Vtas	Realiza llamadas al cliente 7 y 3 días antes de su fecha de vencimiento, para solicitar el pago en tiempo y forma, ofreciendo posibles ventajas de descuento por pago anticipado o pago oportuno, de acuerdo con las políticas establecidas para tal fin.	
7	Administración y Finanzas (Cuentas por Cobrar)	**Si el cliente NO paga en la fecha de vigencia:** Pasa al procedimiento de Cuentas por Cobrar/**Cuentas de Difícil cobranza o Morosos, dando aviso vía correo electrónico con detalles de la cuenta a Dir. Comercial y Administración y Finanzas**	Correo electrónico Dir. Comercial Admin y Finanzas

		para seguimiento de cuenta **Si el cliente SI paga en la fecha de vigencia o antes:** continúa con la siguiente actividad.	
8	Administración y Finanzas (Cuentas por Cobrar)	Una vez que el cliente notifica la realización del pago: **Si paga por SPEI: se** le solicita copia del comprobante para posterior registro en el sistema. **Si es por cheque:** se envía al chofer para recolección y depósito en banco, conservando el comprobante para registro en sistema.	Comprobante impreso SPEI o Boleta de depósito bancario Registro del pago en sistema Registro de clientes con crédito
9	Administración de Finanzas	Ya pagada la factura, verifica que se encuentre	Edos. Cta Bancos

	(Cuentas por Cobrar)	depositado el importe total del adeudo, conciliando con en el Estado de cuenta bancario: **Si hay diferencia:** se le deberá notificar al cliente de la diferencia, ya sea a favor o en contra para su corrección. **Si no hay diferencia:** Se registra el pago y se elimina del estatus como deudor en el sistema.	Copias SPEI Depósitos de Cheques Aviso por diferencia vía correo electrónico con documentos de soporte
		FIN DEL PROCESO	
		PROCEDIMIENTO CUENTAS POR COBRAR	
		CUENTA DE DIFICIL COBRANZA O MOROSOS	
	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
		Por definir	

Procedimiento de Área de Bordado.
Este procedimiento aplica en los casos en que se requiere la realización de Bordado de prendas con logotipo de empresa o con bordado personalizado de acuerdo con preferencia del cliente.

Políticas:
Para la entrega de muestras físicas al cliente en caso de Nombres personalizados y hechos en PDV solo se podrán realizar hasta 3 muestras con diferente estilo y color de hilo.

		PROCEDIMIENTO BORDADO DE PRENDAS	
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
1	Encargado PDV Coord. Vtas. Vendedor Campo Admin. Vtas.	Encargado PDV, Coord. Vtas. y/o Vendedor entrega formato Orden de Bordado autorizada por el cliente y con anticipo del 50%, con todas las	Orden de Bordado Muestra logotipo

		especificaciones incluyendo muestra (en caso de existir) para su revisión y autorización al Administrador de Ventas.	
2	Encargado PDV Coord. Vtas. Vendedor Campo	En caso de logotipos predefinidos se pide a cliente Foto de su logo o archivo digital en .JPG u otro formato admitido para entregarlo a Admin. Vtas.	Archivo digital .JPG o .TIF u otro admitido
3	Admin. Vtas.	Enviar a producir archivo .EMB (Ponchado) con proveedor para transferencia a sistema de Bordado en PDV Salida a Celaya **El archivo digital .EMB se tendrá en aprox. 24hrs.**	Archivo digital .EMB Archivo del cliente

		Será integrado en el archivo del cliente para futuros bordados	
4	Admin. Vtas. Resp. de Bordado	LOGOTIPOS PREDEFINIDOS: Admin. Vtas. Revisa detalles con el cliente y entrega el archivo .EMB (Ponchado) al Responsable de Bordado. NOMBRES PERSONALIZADOS: Resp. Bordado realiza un diseño en estilo y color para aprobación del cliente directamente en el sistema de bordado en PDV.	
5	Admin.. Vtas. Resp. de Bordado	Entrega orden de bordado con detalles de la prenda a bordar incluyendo	Orden de Bordado

		cantidades de prendas a ser bordadas y número de bordados por cada prenda. También entrega archivo .EMB para verificación en Programa de Bordado en Terminal PC de PDV	Archivo digital .EMB
6	Almacén Admin. Vtas.	Verifica existencia de prendas según su proceso. **No hay o es insuficiente: pasa a proceso de Compras y se da aviso a Admin. Vtas. Para reprogramar entrega con cliente y sigue con la actividad del PASO 7** **Existencia suficiente: pasa a la siguiente actividad PASO 8**	

7	Compras Admin. Vtas. Almacén	En caso de prendas adquiridas con proveedor y que pasan directamente de la fábrica al proceso de bordado fuera de PDV Celaya, Compras deberá avisar a Admin. Vtas. y al Almacén sobre prendas en tránsito, definiendo características para que Almacén las de alta en el sistema de para posteriormente ingresarlas físicamente cuando salgan de bordado y lleguen al almacén.	
8	Admin. Vtas. Almacén	En caso que haya existencias en Almacén, Admin. Vtas. solicita salida de prendas al almacén para ser bordadas	Solicitud de salida de mercancía para bordado

9	Resp. de Bordado	Recibe prendas para bordar y las prepara para el proceso y da aviso a Admin. Vtas. de recepción de prendas Firma comprobante de entrega de mercancía para bordar	Comprobante de entrega de mercancía para bordar
10	Resp. de Bordado Admin. Vtas.	Verifica en programa de Bordado Número de puntadas, Número de colores, Secuencia de colores para dar estimación de tiempo aproximado de proceso de bordado correspondiente a cada Orden de Bordado. En caso necesario verifica apertura de puntadas y corrige en	Archivo .EMB

		programa para mejorar calidad y eficiencia en el bordado	
11	Resp. de Bordado Admin. Vtas.	Verifica existencias de: • Materiales para bordar • Prendas seleccionadas por el cliente para ser bordadas **Materiales Insuficientes:** Detiene el proceso y avisa a Admin. Vtas. para **Orden de Compra o Resurtido** de materiales, ajusta tiempo de entrega considerando el tiempo que llevará contar con los materiales faltantes,	Correo electrónico a Admin. Vtas. Para solicitud de compra o resurtido de materiales explicando a detalle Correo electrónico a Admin. Vtas. Explicando

		Admin.Vtas. informa al cliente sobre fecha probable de entrega. **Materiales Suficientes:** Calcula el tiempo de bordado considerando número de puntadas, tipo y dificultad de bordado de acuerdo a la prenda, establece el tiempo aproximado de bordado y da aviso a Admin. Vtas. para informar al cliente sobre fecha probable de entrega y pasa a la siguiente actividad	tiempo estimado de proceso de bordado con referencia a Orden de Bordado que corresponde
12	Resp. de Bordado Coord. Vtas.	Realiza Muestra de Bordado para autorización final del cliente y lo pasa a Admin. Vtas para revisión	Original de orden Bordado adjuntando muestra para firma

13	Admin. Vtas. Coord. Vtas.	Admin. Vtas. revisa detalles y pasa muestra a Coord. de Vtas. o a Vendedor de Campo para que la someta al cliente y solicite autorización por su parte mediante firma de la Orden de Bordado con muestra adjunta, o vía correo electrónico o whatsapp **Nota: En caso de usar Whatsapp se deberá sacar foto de pantalla con mensaje de autorización del cliente para anexar al archivo del cliente que solicita el Bordado.**	Original de orden Bordado adjuntando muestra firmada
14	Resp. de Bordado	Como parte de su rutina y antes de empezar con el	

		proceso de Bordado, el deberá verificar que todo en las máquinas este correcto, incluyendo niveles de aceite e hilos de los colores correctos perfectamente enhebrados para evitar malfuncionamiento y retrasos.	
15	Resp. de Bordado Admin. Vtas.	Realiza el bordado de las prendas de acuerdo con lo autorizado por el cliente y al finalizar da aviso a Admin. Vtas. para solicitar que recojan las prendas para entregar al cliente.	Aviso de terminación de bordado vía correo electrónico.
16	Admin. Vtas. Almacén	Solicita al almacén el empacado y en caso de que corresponda la entrega al cliente.	Solicitud vía correo electrónico para recoger prendas,

		Da aviso al cliente de que su mercancía está lista para ser entregada y da seguimiento según corresponda para el proceso de pago (Cuentas por Cobrar)	empacar y entregar. Salida de mercancía (despacho a cliente)
		FIN DEL PROCESO	