



**SECRETARIA DE EDUCACION PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MEXICO**



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RIO

**PARTICIPACION EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008; EN EL
PROCEDIMIENTO DE VENTAS SUCURSALES
DE LA EMPRESA AGRÍCOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.**

**OPCION No. 7
MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ESPECIALIDAD:
ORGANIZACIONES MARINAS**

**PRESENTA:
MIDORIHT GARCIA RAMOS**

BOCA DEL RIO, VER

2020



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Boca del Río

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

Boca del Río, Ver a, 17/Diciembre/2019
CIRCULAR No. ITBOCA/DCEA/1380/2019

Asunto: Autorización de Impresión

MIDORIHT GARCÍA RAMOS
PASANTE DE LA CARRERA DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD: ORGANIZACIONES MARINAS
PRESENTE

De acuerdo con el fallo emitido por la Comisión Revisora del TRABAJO PROFESIONAL FINAL por la OPCIÓN NO. 7.- MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL desarrollado por usted, cuyo título es:

Tema: PARTICIPACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008; EN EL PROCEDIMIENTO DE VENTAS SUCURSALES DE LA EMPRESA AGRÍCOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.

Este Departamento de Ciencias Económico-Administrativas le concede AUTORIZACIÓN para que proceda a su impresión.

Sin más por el momento me despido de usted patentizándole mi más distinguida consideración.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica
Por nuestros mares responderemos

LIC. ALBA MERCADO HERRERA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS

C.c.p. Lic. Ma. Dolores Torres Gutiérrez.- Coordinador de Apoyo a la Titulación.
C.c.p. Expediente.



Km. 12 Carretera Veracruz-Córdoba C.P.94290
Boca del Río, Veracruz. Tel. (229) 690-5010 e-mail: dir01_bdelrio@tecnm.mx
www.tecnm.mx | www.bdelrio.tecnm.mx



DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi hijo Mateo, por su inmenso amor y alegría, él es mi mayor inspiración y por quién lucho día a día para ser una mejor persona y emprender nuevos retos.

A mi madre Sra. Ramona, por su ejemplo de trabajo y amor incondicional por sus hijos, gracias por apoyarme en todas las etapas de mi vida.

A mi familia, por todo el amor y por estar conmigo siempre, especialmente a mi hermano Oscar Alexi que siempre ha sabido cuidar de mí y de mi hijo con amor y dedicación.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de culminar este trabajo de investigación y por permitirme lograr uno más de mis sueños.

Al Ing. Jorge Cabrera Riandy, por su tiempo y dedicación para guiarme en la realización del presente trabajo de investigación, así como también por sus palabras de motivación que en todo momento me dieron confianza para lograr mis objetivos.

A mi profesora la Lic. Luz Elena Barrientos Hernández por su gran apoyo, paciencia, dirección y entrega, quién con mucho profesionalismo supo solventar todas mis inquietudes oportunamente.

A los directivos y personal de la empresa Agrícola Antarix S. de R.L. de C.V.; en especial a mi Jefes inmediatos la Lic. Carolina Villegas y Juan Carlos Gómez Avendaño, por facilitarme la información para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

En el presente proyecto contiene los resultados de diseñar un Sistema de Gestión por Procesos mediante la implementación de indicadores que permitan identificar, evaluar y mejorar las ventas, se desarrolla el **Procedimiento de Ventas Sucursales de la empresa Agrícola Antarix, S. de R.L. de C.V.**; mediante ISO 9001: 2008 (Sistemas de Gestión de la Calidad). Para así mejorar la situación financiera de las sucursales y a la vez de la organización, aumentar las ventas, mejorar la imagen que nos ayude a generar confianza en el mercado, aumento de la eficiencia de los recursos que nos llevara a un incremento en la productividad final tanto por parte de los recursos tecnológicos como de nuestros trabajadores para así lograr nuestro principal objetivo que es la satisfacción de nuestros clientes y crear una mayor confianza tanto en nuestra atención por parte del personal, como brindarles productos de calidad que los satisfaga y de esta manera garantizar su lealtad hacia nosotros.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria -----	I
Agradecimiento -----	II
Resumen -----	III
Introducción -----	1
Capítulo 1: Marco Metodológico -----	4
1.1. ¿Qué es Agrícola Antarix? -----	5
1.2. Definición del Problema -----	9
1.3. Justificación -----	10
1.4. Limitaciones y Delimitaciones -----	11
Capítulo 2: Marcos de Referencia -----	12
2.1. Marco Conceptual -----	13
2.2. Marco Teórico -----	15
2.2.1. ¿Qué es la Norma ISO 9001:2008? -----	15
2.2.2. ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?-----	15
2.2.3. Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad -----	16
2.2.4. Requisitos Exigidos por la Norma -----	19
2.2.5. Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad -----	22
Capítulo 3. Antecedentes -----	23
3.1. Descripción del Área -----	24

3.2. Organigrama del Área -----	24
3.3. Actividades del Área -----	25
3.4. Interrelaciones con otras Áreas de la empresa -----	25
3.5. Funciones y Ubicación del Pasante -----	26
Capítulo 4. Objetivos -----	28
4.1. Objetivo General -----	29
4.2. Objetivo Especifico -----	29
Capítulo 5. Desarrollo del Proyecto -----	30
5.1. Procedimiento de Ventas Sucursales -----	31
5.1.1. Tipos de Clientes -----	32
5.1.2. Medios de Atención al cliente -----	32
5.1.3. Venta Maquinaria -----	34
5.1.4. Venta de Refacciones -----	36
5.1.5. Venta de Servicio Técnico -----	36
5.1.6. Facturación -----	37
5.1.7. Si No requiere Factura Fiscal -----	38
5.1.8. Verificación de Oferta de Venta -----	39
5.1.9. Medios de Pago -----	40
5.1.10 Resguardo de efectivo en Caja Fuerte -----	43
5.1.11 Elaboración de Corte de Caja -----	45
5.1.12 Anticipo o Apartado de Mercancía -----	46
5.1.13 Facturas por Menos de \$ 2,000.00 -----	48

	Pág.
5.1.14 Facturas Por menos de un Centavo -----	48
5.1.15 Reposición de gastos de Sucursal -----	49
5.1.16 Vales de gasolina -----	50
5.1.17 Envío de Facturas y XML -----	51
5.1.18 Solicitud de Descuento -----	52
5.1.19 Pedido de mercancía -----	53
5.2. Formatos -----	55
5.2.1. Oferta de Ventas/Cotización F-SUC-03 -----	56
5.2.2. Solicitud de Descuento F-SUC-14 -----	57
5.2.3. Ventas /cortes F1 F-SUC-11-----	58
5.2.4. Depósitos de Sucursal F-SUC-12 -----	59
5.2.5. Informe de Anticipo por Menos de Un Centavo F-SUC-14 -----	60
5.2.6. Vales de Gasolina F-SUC-01-05/01 -----	61
5.2.7. Solicitud de Nota de Crédito F-SUC-16 -----	62
5.2.8. Control de Efectivo F-SUC.17 -----	63
5.2.9. Entrega de Documento F-SUC.18 -----	64
5.3. Instructivos -----	65
5.3.1. Instructivo de Trabajo Corte de Sucursales IT-SUC- 01 -----	67
5.3.2. Instructivo de Trabajo Informe de Anticipo por Menos de Un Centavo IT-SUC- 02 -----	71
5.3.3. Instructivo de Trabajo Envío de facturas a Cliente IT-SUC-03-----	72
5.3.4 Instructivo de Trabajo Vales de Gasolina IT-SUC- 04 -----	73

5.3.5. Instructivo de Trabajo Pedido Semanal de Materiales IT-SUC- 05 -----	74
5.3.6. Instructivo de Trabajo Orden de Servicio IT-SUC- 06 -----	79
5.3.7. Instructivo de Trabajo Prueba de Equipos IT-SUC-07 -----	87
Capítulo 6. Impacto de la Tecnología en la Información como Ventaja Competitiva en los Negocios -----	89
6.1 Evaluación o Impacto de la Tecnología Social o Económico -----	90
Capítulo 7. Análisis y Resultados -----	93
7.1 Encuesta de Satisfacción al Cliente en Sucursal -----	94
Capítulo 8. Conclusiones y Recomendaciones -----	108
8.1 Conclusiones -----	109
8.2 Recomendaciones -----	110
9. Referencias -----	112
10. Anexos -----	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de Agrícola Antarix-----	6
Figura 2: Valores Institucional de Agrícola Antarix-----	6
Figura 3: Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos -----	17
Figura 4: Metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) -----	18
Figura 5: Requisitos exigidos por la Norma -----	19
Figura 6: Comunicación Interna y Externa -----	31

ÍNDICE DE GRAFICAS

Pág.

Encuesta 1:

Grafica 1: ¿Atención brindada por el personal fue?-----	96
Grafica 2: ¿La información que le proporcionaron al respecto de nuestro producto fue?-----	97
Grafica 3: ¿Qué le parece nuestros precios?-----	98
Grafica 4: ¿Entre que opciones de calidad considera que se encuentren nuestros productos?-----	99
Grafica 5: ¿Qué tan satisfecho está usted con nuestros productos?-----	100
Grafica 6: A nivel General como califica a Agrícola Antarix S de R.L. de C.V.-----	101

Encuesta 2:

Grafica 7: ¿Atención brindada por el personal fue?-----	102
Grafica 8: ¿La información que le proporcionaron al respecto de nuestro producto fue?-----	103
Grafica 9: ¿Qué le parece nuestros precios?-----	104
Grafica 10: ¿Entre que opciones de calidad considera que se encuentren nuestros productos?--	105
Grafica 11: ¿Qué tan satisfecho está usted con nuestros productos?-----	106
Grafica 12: A nivel General como califica a Agrícola Antarix S de R.L. de C.V.-----	107

INTRODUCCION

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, se destaca un Manual de Procedimientos, es una guía con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones. Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas. Bien definido, un Manual de Procedimientos es una herramienta muy útil, con la que se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus actividades.

Por lo tanto, en el siguiente trabajo pretendo mostrar mi aportación en la elaboración del **Procedimiento de Ventas Sucursales de la empresa Agrícola Antarix, S. de R.L. de C.V. ISO 9001: 2008** (Sistemas de Gestión de la Calidad).

La presente tesina que incluye esta propuesta se compone de 8 capítulos:

Capítulo 1 Marco Metodológico: Se presenta una reseña de la información general de la empresa, su giro principal, los productos que ofrece y su ubicación geográfica. También se basa en la presentación de los temas relacionados a la información básica necesaria para el desarrollo del presente trabajo iniciando con la problemática, así como la justificación y sus limitaciones y delimitaciones del área a tratar.

Capítulo 2 Marcos de Referencia: Se realiza una descripción de todos los elementos teóricos necesarios, citando varios autores que sirven de base para sustentar el proyecto abarcando desde

los fundamentos de la administración, el diagnostico organizacional que marca las directrices correctas para tratar la problemática y los elementos teóricos necesarios para la elaboración de un manual de procedimientos con el propósito de estandarizar las actividades que conllevan a reducir los tiempos de entrega de nuestro productos.

Capítulo 3 Antecedentes: Se describirá el área de la sucursal, su organigrama, las actividades que realizan, su interacción con otros departamentos de la misma empresa y las funciones que desarrollo en la misma.

Capítulo 4 Objetivos: Se definirá el Objetivo General es la meta primordial a alcanzar, es la que contribuyen todos los esfuerzos de una organización, y el Objetivo Específico pues cada segmento de una organización o cada capítulo de una investigación poseen su propia meta a alcanzar, la cual se halla sub-editada o contenida en el objetivo general.

Capítulo 5 Desarrollo del Proyecto: Aquí se presenta el desarrollo de la tesis que consiste en la identificación de todas las actividades importantes que se realizan en la sucursal, que intervienen en la búsqueda de una meta u objetivo que intenta captar la atención de cliente (s) hasta que la transacción final se lleve a cabo, es decir, hasta que se consigue una venta efectiva de nuestro producto.

Capítulo 6 Impacto de la Tecnología en la Información como Ventaja Competitiva en los Negocios: En la actualidad, el hacer referencia a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, así como el beneficio que nos brinda por sus alcances y potencialidades y sobre todo, hacer uso de ellos en diversos momentos y espacios de nuestra actividad diaria se ha convertido en una realidad contante.

Capítulo 7 Análisis y Resultados: Para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en este proyecto se han analizado los resultados mediante la realización de encuestas de satisfacción al cliente que nos han permitido obtener información para medir su grado de

satisfacción, su nivel de interés, colaboración y dificultades encontradas en la realización de esta experiencia en relación con los objetivos previstos.

Capítulo 8 Conclusiones y Recomendaciones: Por último, podemos concluir y recomendar que la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar en la organización una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, que en pocas palabras sean de calidad, lo cual ofrece mayores posibilidades de que sean adquiridos por este, logrando así el porcentaje de ventas planificado por la organización, lo que repercute directamente en los beneficios de todas las partes implicadas.

CAPITULO 1: MARCO METODOLOGICO

1.1 ¿QUE ES AGRIOLO ANTARIX?

Empresa 100% mexicana con más de 30 años de experiencia, nace como una pequeña empresa comercializadora en 1989, para empezar sus primeras operaciones internacionales en 1997.

La Política de Calidad de Agrícola Antarix S. de R. L. de C.V.; es ser una empresa comprometida a cumplir con todos los requisitos y estándares de la mejora continua mediante un Sistema de Gestión de Calidad, de forma que se fabriquen y se comercialicen productos que siempre satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes en la Agricultura, Construcción, Jardinería, Industrial y Forestal

El Objetivo de Agrícola Antarix S. de R. L. de C.V.; es generar y mantener en la organización el uso y funcionamiento del SGC como nuestra principal herramienta para satisfacer a los clientes de tal manera que, al finalizar el último cuatrimestre del año, alcancemos al menos el 90% de satisfacción de los clientes según resultados de encuestas cuatrimestrales.

Sus oficinas centrales se encuentran en Calle Palmas 100, Mz. 12-A, Lt. 20, Cd. Industrial, Bruno Pagliai, 91697 Veracruz, Ver.; en donde aquí solo se vende a distribuidores autorizados (mayoreo), también cuenta con más 20 sucursales en toda la república esta son para venta a clientes finales

Figura 1- Organigrama de Agrícola Antarix S. de R. L. de C.V.

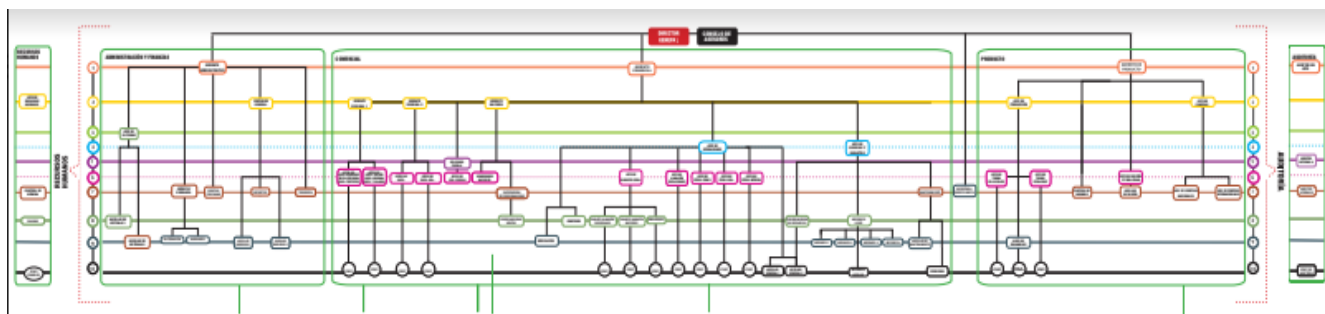
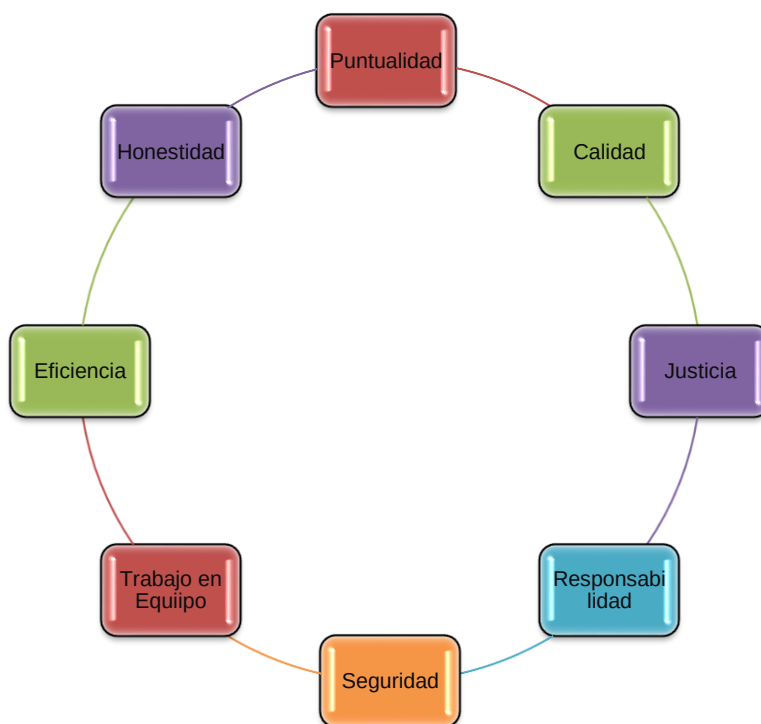


Figura 2- Valores Institucional de Agrícola Antarix S. de R. L. de C.V.



Fotografías de Algunos Productos que se Comercializan:



Cuenta con 13 Marcas Propias:

ANTARIX
BOMBEO

KINRO

ANTAR

UKURA

ANTARIX **PERAZZI**

VEK CER

CREK

VICPOWER

KERHÄR

HOSHI

JOHN MERSSON

CROWN
VICTORIA

antor

4 marcas de Proveedores:

KAN
POWERED BY
mitsubishi
Our Technologies. Your Tomorrow

KOHLER

and **MTD**
For A Growing World

MARUYAMA

1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA

La falta de procedimientos normados en el área de ventas sucursales, genera situaciones que repercutían en el buen funcionamiento del mismo, dando como resultado deficiencia tanto en el servicio como en la administración, en otras palabras la empresa Agrícola Antarix S. de R. L. de C. V.; trabajaba de manera tradicional, no existía un reglamento interno, no hay un manual de funciones que indique el trabajo que debe ejecutar cada colaborador, no desarrollaba sus funciones como debían argumentando que esa actividad no corresponde a su puesto, las decisiones quedaban en el aire, sin quedar enmarcadas por escrito. Por lo ante escrito se llega al planteamiento del problema, ¿Cuál es la incidencia de crear un Proceso de Ventas Sucursales ante el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008?

1.3 JUSTIFICACION

Dado que el principal objetivo de la Norma del Sistema de Gestión de Calidad es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua y está pensada para que las organizaciones que la apliquen puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

En base a esto, las empresas deben crear objetivos para la implementación o mejora de sus procesos operativos con la finalidad de controlar los aspectos más importantes de sus actividades de producción o prestación de servicios. Con un sistema certificado, las empresas pueden mejorar notablemente su gestión de calidad y complementar esta aplicación con otros procedimientos relacionados a la estructura, capacitaciones y auditorías a nivel interno y externo.

Aquí la importancia de la implementación de dicho sistema en la empresa, en el presente trabajo se implementa el **Procedimiento de Ventas Sucursales** como una herramienta importante, buscando dejar establecidas y normadas las funciones y actividades que se deben realizar dentro de la empresa para lograr que los procesos se lleven a cabo satisfactoriamente y en el tiempo estipulado, esto a su vez llevara a la compañía obtener mayor calidad y competitividad para una óptima satisfacción al cliente. En el año 2015 la empresa **Agrícola Antarix S. de R.L. de C. V.**; decidió buscar su certificación ante la ISO 9001: 2008 (Sistemas de Gestión de la Calidad), en donde participe activamente elaborando el **Procedimiento de Ventas Sucursales** como Jefe de Sucursal de Boca, Obteniendo la certificación el 11 de septiembre del 2015, y renovándola en sus dos vigilancias en el 2016 y 2017.

1.4 LIMITACIONES Y DELIMITACIONES

Limitaciones: Que se haga algún cambio de mejora en el procedimiento y que no se informe de dicho cambio al personal de ventas “sucursales”, ya que ellos al ser vendedores de piso y mecánicos no tienen accesos a los correos o memorándum de la empresa.

Delimitaciones: Que este procedimiento está dirigido únicamente al Departamento de Ventas Sucursales de la empresa Agrícola Antarix S. de R.L. de C.V

CAPITULO 2: MARCOS DE REFERENCIA

2.1. MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad:** Satisfacción y precios competitivos para el cliente, y rentabilidad y sostenibilidad para la empresa. (Stephen P. & y De Cenzo, 2009, pág. 14)
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (ISO 704, 2013, pág. 3)
- **Satisfacción del Cliente:** El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Galindo, & García Martínez, 2009, pág. 31)
- **Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. (ISO 704, 2013, pág. 4)
- **Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (ISO 704, 2013, pág. 4)
- **Objetivo de calidad:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. (ISO 704, 2013, pág. 4)
- **Mejora de la calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad, orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. (ISO 704, 2013, pág. 4)
- **Eficacia:** “Consiste en **alcanzar las metas** establecidas en la empresa.” (Galindo, & García Martínez, 2009, pág. 21)
- **Eficiencia:** Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo (Galindo, & García Martínez, 2009, pág. 22)

- **Ambiente de trabajo:** Entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas. (Stephen P. & y De Cenzo, 2009, pág. 25)
- **Diseño y Desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema. (ISO 704, 2013, pág. 3)
- **Procedimiento:** “Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”. (Galindo, & García Martínez, 2009, pág. 25)
- **Proceso:** Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. (Galindo, & García Martínez, 2009, pág. 27)
- **Producto:** Es el resultado de un proceso (Galindo, & García Martínez, 2009, pág. 28)
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito. (ISO 704, 2013, pág. 3)
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito. (ISO 704, 2013, pág. 3)
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. (ISO 704, 2013, pág. 3)
- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (ISO 704, 2013, pág. 3)
- **Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. (ISO 704, 2013, pág. 3)
- **Documento:** información y su medio de soporte. (ISO 704, 2013, pág. 3)

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1 ¿Qué es la Norma ISO 9001:2008?

La **Organización Internacional de Estandarización** (ISO)  es una entidad no gubernamental formada por una red de institutos presentes en 156 países. Su misión es lograr un consenso en las soluciones aplicadas para cumplir con las más **altas exigencias comerciales y sociales**, beneficiando tanto a las empresas como a los clientes.

Pero, ¿en qué consiste específicamente? ¿Cómo se mide la calidad? La norma ISO 9001:2008 se basa en el cumplimiento de un sistema de gestión de calidad centrado en los elementos de administración y optimización con los que cuenta una empresa. Se promueve un enfoque basado en procesos que busca aumentar de forma constante la satisfacción del cliente. La norma **ISO 9001:2008** es la única que establece los requisitos necesarios para que un Sistema de Gestión de la Calidad sea **auditable y certificable**. (ISO 10241, 2013, pág. 8)

La norma **ISO 9001** establece los requisitos, es decir, **nos dice que tenemos que hacer pero no cómo debemos hacerlo**, por lo que deja rienda suelta a la imaginación generando que el documento sea flexible y se pueda aplicar a diferentes sectores. (ISO 10241, 2013, pág. 8)

2.2.2. ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

La gestión de Calidad se configura como un conjunto de técnicas de una organización que tienen como principal objetivo la obtención de los niveles más altos de calidad de una empresa. Estas técnicas son aplicadas a todas las actividades de la organización, es decir, se aplica a los

productos finales, los procesos de fabricación, la compra y la manipulación de los productos intermedios, todos los procesos de negocios asociados a la venta y a todos los clientes (internos y externos) La calidad puede entenderse como una estrategia de gestión de toda la empresa, a través de la cual se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, los socios y la comunidad en general, a través de la utilización eficiente de todos los recursos con los que cuenta la empresa es decir el personal, los materiales, la tecnología, los sistemas productivos entre otros recursos. (ISO 10241, 2013)

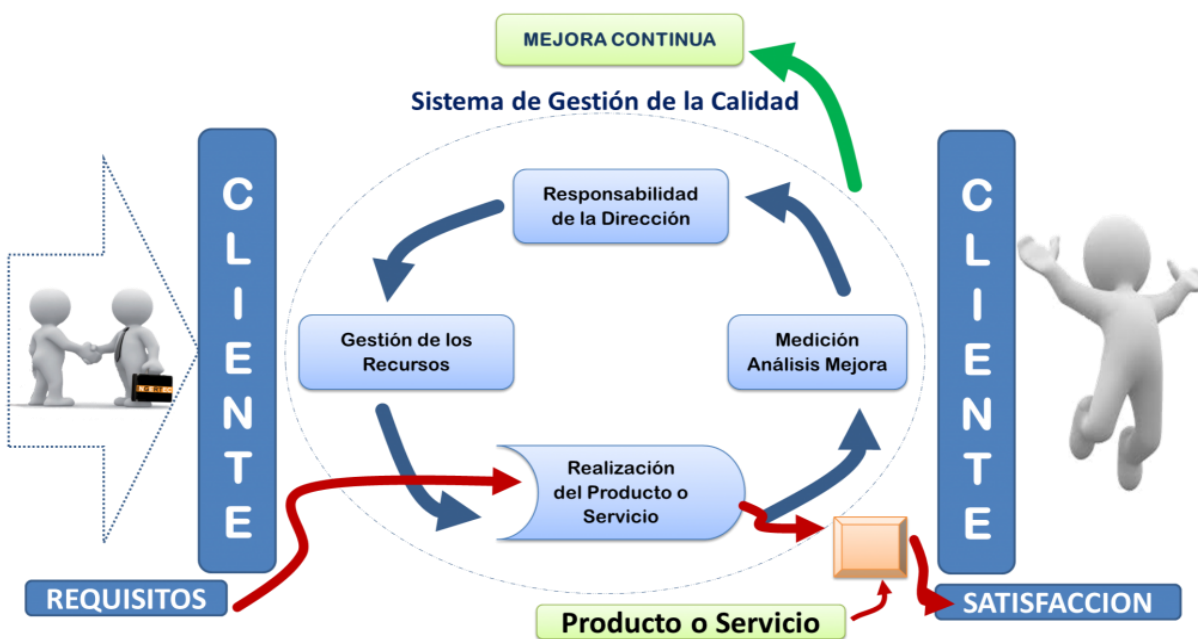
2.2.3. Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad

El diseño e implementación de este sistema estará influenciado por ciertas características de la empresa, entre ellas:

- El clima organizacional.
- Sus necesidades.
- Los productos que provee
- Los procesos que emplea.
- El tamaño de su estructura organizacional.

Para que una organización trabaje de forma eficiente debe **realizar actividades que utilizan recursos**, las cuales se gestionan **para obtener resultados** proporcionales a la inversión. Esto es lo que la norma entiende como procesos, los cuales se vinculan entre sí para construir un modelo. (ISO 9004:2000, 2013, pág. 9)

Figura 3 - Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos.
(ISO 9004:2000, 2013)



Estos procesos son diferentes en cada empresa, pero en términos generales, todos se pueden analizar bajo la **metodología PHVA** (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Esta consiste en:

- **Planificar:** Establecer los objetivos y pasos necesarios para llegar a resultados que cumplan con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
 - **Hacer:** Implementar los pasos definidos.
 - **Verificar:** Realizar un seguimiento y medición para verificar que trabajen de acuerdo a las políticas, los objetivos y los requisitos previamente establecidos.
 - **Actuar:** Buscar nuevas acciones para mejorar continuamente el desempeño.
- (ISO/TR 10012 , 2013, pág. 4)

Figura 4 - Metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). (ISO/TR 10012 , 2013, pág. 4)



Este sistema enfocado en procesos permite realizar un **control continuo** que enfatiza la importancia del cumplimiento de los requisitos, el aporte de cada etapa, el monitoreo de resultados y la **optimización continua basada en mediciones** objetivas. (ISO/TR 10012 , 2013, pág. 4)

2.2.4. Requisitos exigidos por la Norma

Los requisitos son pasos previos que son necesarios llevar a cabo para la obtención de la certificación ISO 9001 en temas de gestión de calidad. Sin la implementación de éstos de forma integrada y coordinada, las empresas no pueden demostrar que cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad como parte de sus procesos internos y se forma de la siguiente manera: (ISO 9001:2000, 2013)

Figura 5 - Requisitos Exigidos por la Norma (ISO 9001:2000, 2013, pág. 5)



1) Control de documentos: Tiene como propósito establecer la razón por que se crea el procedimiento, lo que se pretende alcanzar o lograr con él, como definir los controles para identificación, adecuación, cambios, disponibilidad, aprobación, emisión, revisión, difusión, actualización y distribución de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. (ISO 9001:2000, 2013, pág. 7)

2) Control de Registros: Definir los requerimientos para controlar todos los registros generados en el Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto su identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición. (ISO 9001:2000, 2013, pág. 9)

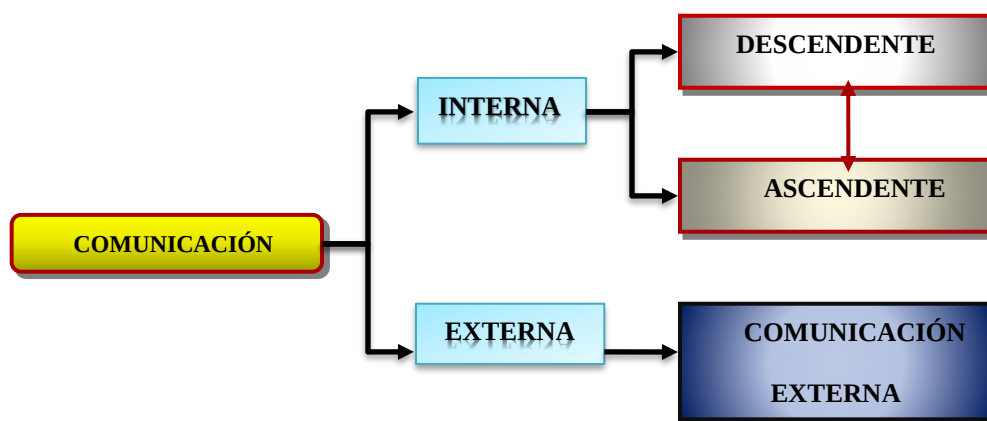
3) Control Producto No Conforme: Establecer los lineamientos para la identificación, segregación (separar, marginar o apartar) y Control del Producto No Conforme, para prevenir el uso o entrega no intencionada. (ISO 9001:2000, 2013, pág. 11)

4) Acciones Correctivas y Preventivas: Establecer las actividades necesarias para identificar las causas que originan o pueden originar las No Conformidades y tomar las acciones correctivas o preventivas para eliminar dichas causas, a fin de prevenir la recurrencia u ocurrencia de la No Conformidad (ISO 9001:2000, 2013, pág. 14)

5) Auditoría Interna. Son una herramienta que ayuda a la organización a identificar posibles fallas del sistema, pero también oportunidades de mejora de los procesos internos. (ISO 9001:2000, 2013, pág. 17)

6) Comunicación Interna y Externa: Establecer los criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna, así como regular y asegurar la comunicación externa como lo son nuestros Clientes, Proveedores, Contratistas, Entes gubernamentales, Visitantes, Trabajadores y familias entre otros). (ISO 9001:2000, 2013, pág. 21)

Figura 6 - Comunicación Interna y Externa (ISO 9001:2000, 2013, pág. 22)



2.2.5. Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad

La implantación de un **Sistema de Gestión Calidad** genera grandes beneficios a una empresa, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso tanto de los empleados como por parte de la alta dirección. Podemos citar algunos ejemplos:

- Eficiencia en los procesos o actividades de la Empresa. (Mejora de Costes)
- Mejora sustancial en la satisfacción de los clientes
- Herramienta de comunicación para mejora de la Imagen de la Empresa/marca.
- Aumento del acceso al mercado, sin límites de fronteras
- Mejora de la comunicación interna, satisfacción de los trabajadores. (ISO 9001:2000, 2013, pág. 33)

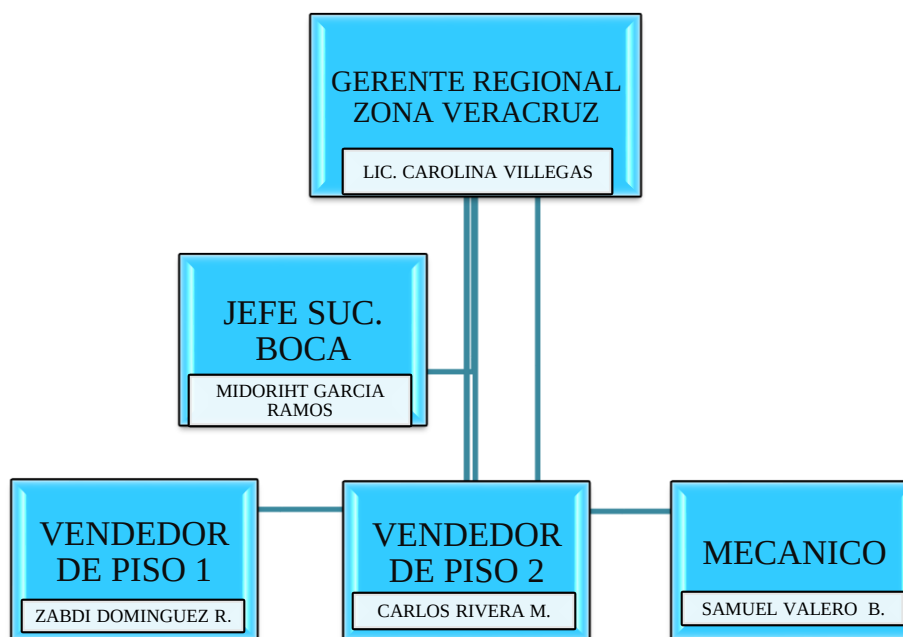
CAPITULO 3: ANTECEDENTES

3.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA

Este trabajo se realiza específicamente en el área de las sucursales, Agrícola Antarix, S. de R.L. de C.V.; cuenta con más de 20 sucursales en todo el país, por ejemplo (Puebla, Cd. De México, Guadalajara, Tuxtepec, Martínez de la Torre, Coatzacoalcos, Córdoba etc.). La sucursal que se tomó para la certificación ante **ISO 9001: 2008** fue la de una servidora que es la Sucursal Boca que se encuentra ubicada en: Paseo Ejercito Mexicano 254, Col. Ejido 1 de Mayo, CP. 91294, Boca del Rio, Ver. Tel. 01 22 (9) 1-67-80-09, correo: veracruz2@antarix.com.mx.

3.2 ORGANIGRAMA DEL ÁREA

Figura 7 - Organigrama del Área



3.3 ACTIVIDADES DEL ÁREA

Nuestra actividad principal en la sucursal es generar ventas para la empresa, esto se logrará con la atención que se brinda al cliente, ya que ahí se ubicarán los logros y los retos del área de ventas y de otros departamentos que interactúen con el usuario. Ver que todo el personal que está en la sucursal atienda perfectamente a los clientes al dejar una buena impresión en cada una de las interacciones.

3.4 INTERACCIONES CON OTRAS ÁREA DE LA EMPRESA

La relación de las sucursales con otras áreas funcionales de la empresa Agrícola Antarix, S. de R.L. de C.V; debe de interactuar armoniosamente para lograr los objetivos generales. En una organización cada función de negocios ejerce una influencia potencial sobre la satisfacción al cliente. Todos los departamentos necesitan pensar en el cliente y trabajar en conjunto para satisfacer las necesidades y expectativas de él.

Las diferentes áreas de interacción son:

1. Almacenes Generales: Aquí se solicita la maquinaria y refacciones para que surtido de la sucursal y su posterior venta.
2. Trafico: El desplazamiento de la maquinaria y refacciones de los almacenes generales a la sucursal mediante un camión.
3. Crédito y Cobranza: Validaciones de clientes y autorización de nota de crédito
4. Ingresos: Aplicación de descuentos y los cortes de caja
5. Sistemas: Todo lo relacionado con el SAP
6. Cuentas por Pagar: Todo lo referente gastos que se realicen en la sucursal.
7. Auditoria: Bajas de aceites o alguna baja de refacción por garantía.

8. Compras: Checar la llegada de un producto y refacciones
9. Publicidad: Referente alguna ficha técnica de algún producto
10. Servicios y garantías: Si se otorga una garantía ya sea por cambio físico del producto cambio solo de alguna refacción de dicho producto y datos técnicos de algún equipo.
11. Fabricación: Checar alguna falla de algún producto que se fabrica y también fechas de entrega de productos que producción.

3.5 FUNCIONES Y UBICACIÓN DEL PASANTE

El puesto que desempeño en Agrícola Antarix S. de R. L. de C.V.; es el de Jefe de Sucursal Boca y mis funciones dentro de la empresa son las siguientes:

- Planificar, dirigir y coordinar las actividades de los trabajadores en la sucursal en donde se cumplan con los lineamientos y procedimientos de la empresa.
- Establecer y mantener relaciones con clientes
- Prestar asistencia ante los problemas de los clientes.
- Lograr las metas \$ establecidas por la dirección.
- Buscar prospectos potenciales
- Ver precios de nuestra competencia
- Ofertas con mi Gerente Regional para incrementar la ventas
- Todo lo relacionado con lo de ISO 9001:2008
- Me dedico a facturar y envío de facturas por correo

- Llenado de diferentes formatos: bitácora, Formato de Ventas/Cortes F1 F-SUC-1, Oferta de Venta / Cotización F-SUC-03, Depósitos de Sucursal F-SUC-12, Informe de Anticipo por Menos Un Centavo F-SUC-14, Vales de Gasolina F-SUC01-05/01, Solicitud de Nota de Crédito F-SUC-16, Control de Efectivo F-SUC-17, Entrega de Documento F-SUC-18, Solicitud Descuento F-SUC-10/00
- Solicitar validaciones de las transferencias de los clientes
- Solicitud de mercancía a los almacenes generales (maquinaria y refacciones)
- Solicitar al Depto. De Tráfico un camión para el desplazamiento de la mercancía de los almacenes generales a mi sucursal.
- Dpto. de Ingresos lo que son los descuentos algún producto refacción y que mi caja en el sistema SAP este cuadrada todos los días.
- Limpieza y mantener en ópticas condiciones la sucursal, la maquinaria y refacciones a cargo

CAPITULO 4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar un **Procedimiento de Ventas Sucursales**, apegada a los estándares Normativos de Calidad en la empresa Agrícola Antarix S. de R.L. de C.V como una herramienta que brinde mayor eficiencia al equipo comercial, con un enfoque práctico y de utilidad, buscando mejorar el posicionamiento estratégico en el mercado y frente a la competencia, anteponiendo siempre la satisfacción del cliente.

4.2. OBJETIVO ESPECIFICO

Obtener al finalizar el último cuatrimestre el 90% de satisfacción del cliente en relación a la calidad, atención y servicio proporcionado dentro de las sucursales en base a los resultados de encuestas cuatrimestrales.

CAPÍTULO 5. DESARROLLO DEL PROYECTO

5.1 PROCEDIMIENTO DE VENTAS SUCURSALES

1) Propósito:

Establecer las actividades para la realización de las operaciones dentro de las sucursales de Agrícola Antarix, S. de R.L. de C.V

2) Campo de Aplicación:

Este procedimiento aplica a todas las Sucursales de Agrícola Antarix, S. de R.L. de C.V.

3) Referencias:

Manual de Calidad MC-SGC-01/03

Instructivo de Trabajo Corte de Caja Sucursales IT-SUC-01

Instructivo de Trabajo Informe de Anticipo por Menos Un Centavo IT-SUC-02

Instructivo de Trabajo Envío de Facturas al Cliente IT-SUC-03

Instructivo de Trabajo Vales de Gasolina IT-SUC-04

Instructivo de Trabajo Pedido Semanal de Materiales IT-SUC-05

Instructivo de Trabajo Orden de Servicio IT-SUC-06

Instructivo de Trabajo Prueba de Equipos IT-SUC-07

Instructivo de Trabajo Política de Garantías IT-SUC-08

Act. No.	Descripción
5.1.1	Por cada uno de estos medios existen 4 tipos de Clientes los cuales son: 1) Cliente Final (Que nos Compra de Contado; Maquinaria, Refacciones o Servicio Técnico) 2) Cliente Mayoreo con Alianza a la Sucursal (Crédito o Contado) 3) Cliente o Prospecto de Mayoreo Foráneo (Otra Zona que no corresponde a esa Sucursal) 4) Talleres Frecuentes (Refacciones con Precio Especial)
5.1.2.	En la Sucursal hay 3 medios de Atención: a) En Persona b) Por Teléfono c) Por Correo Electrónico <u>a) En Persona</u> Se recibe al Cliente en la Sucursal dando el siguiente saludo: “BIENVENIDO A ANTARIX LE ATIENDE _____, EN QUE PUEDO SERVIRLE”, el cliente puede preguntar por algún producto, precio y existencia de algún equipo de maquinaria y/o refacciones, o algún Servicio de reparación por parte del taller de servicio. El cliente puede ser: 1) Sí es Cliente Final nuevo o poco habitual, remítase al punto 3 de este Procedimiento. 2) Sí es Cliente Final habitual que viene en busca de determinada marca o modelo nuestro, remítase al punto 6 de este Procedimiento. 3) Sí es Cliente de mayoreo, remítase al punto 3 de este Procedimiento.

b) Por Teléfono:

Al recibir una llamada telefónica déjalo que estés haciendo y enfócate a la llamada, debes contestar diciendo: **“BUEN DIA (Según la hora), GRACIAS POR LLAMAR A ANTARIX”** y menciona **LA CIUDAD** donde está la Sucursal Ejemplo **“ANTARIX VERACRUZ”** o **“ANTARIX XALAPA”**, etc. **LE ATIENDE_____ ¿Cómo le PUEDO AYUDAR?**

Un ejemplo de lo anterior seria: **“Buen día, gracias por llamar a Antarix Córdoba, le atiende Carlos, ¿Cómo le puedo ayudar?”**

- 1) Si te solicita Precios, **NO LO NIEGUES**
- 2) Decir -“Con gusto le proporciono el Precio en un momento lo estoy buscando, mientras tanto coménteme: ¿De qué Ciudad nos llama?, ¿Cómo se llama su Negocio? ¿Qué Servicio o Productos Vende?”-
- 3) Con estas respuestas identificas:
 - a. Si es un Cliente Final y puedes ofrecer más Productos.
 - b. Si es Mayoreo dentro de tu Zona con el que puedes hacer una Alianza.
 - c. O si es de otra Zona y debes checar tu Catalogo de Distribuidores Autorizados.
- 4) Para brindarle una mejor información, permítame verificar el precio en sistemas y por favor proporcióneme un número telefónico y correo electrónico para enviarle la información que usted requiere.

c) Por Correo Electrónico:

Una vez que se recibe el correo electrónico debemos corroborar que contenga información

5.1.3	del contacto (Teléfono y nombre); ya obteniendo dicha información el Jefe de Sucursal o Vendedor se pondrá en contacto con él, para saber las necesidades del cliente y con esta información procede a responder la solicitud del cliente. Venta Maquinaria: Si es un cliente nuevo o que tratamos de convencer el vendedor y/o Jefe de Sucursal debe: “Preguntarle al cliente al respecto de que maquinaria desea comprar ¿?, Cuáles son sus necesidades ¿?, Para qué la quiere ¿?, En dónde la piensa usar ¿? Qué tipo de uso va a darle ¿?, etc.” Una vez que hemos entendido lo que desea el cliente debemos resaltar lo siguiente: 1) Las bondades de nuestros equipos (Todo aquello que los caracteriza a cada producto) 2) Nuestro servicio de post venta con stock de refacciones (mostrando el área donde está y mostrando los despieces electrónicos y físicos). Nota: No solo debemos de tener los despieces de maquinaria de Importación, también incluir despieces de equipos de Fabricación. 1. Los años que tenemos en el mercado cumpliendo lo que prometemos. 2. Somos fabricantes de nuestros equipos por lo tanto tenemos SIEMPRE stock de todos los componentes. 3. Proporcionarle los precios de venta. 4. Ofrecer el equipo adecuado para el uso específico del cliente. Una vez convencido al cliente y aceptada la venta, se procede a probar el equipo conforme al
-------	--

IT-SUC-07, para proceder a la Facturación.

El cliente podrá solicitar el Flete para que le sea enviada su mercancía, por los siguientes 2 medios:

- a. Por vehículos propios Sin Costo, siempre y cuando no exceda de 15 KM a la redonda de la Sucursal (en ciudades donde contemos con vehículos propios), con costo remitirse a la Tabla Costo de Fletes **IT- TRAF-03**
- b. Por paquetería, para lo cual deberá proporcionar todos los datos del envío y se le cobrara el flete correspondiente el cuál es el de Mayoreo más un 15%, en caso que sea mercancía que no causa fletes este se le cobrara preguntando con el Jefe de embarques el costo del envío. (A los Clientes de Mayoreo se les debe de respetar las condiciones de envío)

Si el Cliente es de Mayoreo Normal con Alianza en la Zona de la Tienda o Taller Frecuente; para crear la Oferta de Venta se busca por el nombre y automáticamente el sistema nos proporciona la información del cliente (incluido su precio autorizado).

Para poder realizar la Venta en sucursal a un cliente de Mayoreo Normal de otra zona, se debe corroborar que no sea de una Ciudad donde haya un Distribuidor Autorizado o cliente de Mayoreo con exclusiva (Ver lista de distribuidores autorizados y exclusividades). En el caso de ser Distribuidor autorizado se debe canalizar a la coordinadora de mayoreo asignada en esa Zona, y si solo es un Cliente de Mayoreo de la zona donde hay una exclusividad, debe ofrecer la marca espejo.

No es Política de Agrícola Antarix hacer descuentos de nuestros precios de lista de maquinaria, fijados por el Director General y el Gerente Regional A, o refacciones fijados por el Director General y el Gerente de Venta Mayoreo, sin embargo, si se requiere “por excepción” realizar un descuento, remítase al punto 18 de este Procedimiento. De igual manera No es Política de Antarix vender Maquinaria a precio de Mayoreo a Talleres.

Nota: Si se vende a otras zonas en la Sucursales los Fletes son un 15% más caros que la Lista de Precios de Mayoreo Vigente y los productos que en esa Lista ofrecemos con flete pagado, en sucursal SI causan Flete.

5.1.4 **Venta de Refacciones:**

Si son refacciones de nuestros equipos, asegurarse del modelo del que se trata, buscarlo en el despiece electrónico y/o físico y proceder a su búsqueda en el área correspondiente.

Para la venta de refacciones, el vendedor de refacciones debe de tener todos los despieces de las maquinas, así como la lista de precios de refacciones sustitutas con su equivalente original.

5.1.5 **Venta de Servicio Técnico**

Si el cliente solicita que se le haga un Servicio en el taller de la Sucursal favor de remitirse el **Procedimiento P-ST-01.**

5.1.6	Facturación: Una vez concretada la venta el Empleado de la Sucursal que haya atendido al cliente (Jefe de Sucursal, Vendedor de maquinaria/refacciones, cajera) procede a realizar la Oferta de Venta-Cotización F-SUC-03/00, antes de crear la factura en sistema, debemos de realizar el cobro del equipo/refacción (aunque en el Sistema el proceso lo pida después). En ese momento se le pregunta al cliente si requiere Factura Fiscal o solo remisión. a) SI Requiere Factura Fiscal 1. En la Oferta de Venta-Cotización F-SUC-03/00 existente se deben de llenar los siguientes campos: • Cliente = Se pone la Clave 13-most Ej. “Suc. Boca” • Nombre= Se ponen los datos fiscales del cliente 2. Todo cliente de Mayoreo que facture en sucursal, debe de emitir Factura fiscal de manera Obligatoria. 3. Para los clientes de Mayoreo, al crearle la factura, el sistema emite un mensaje de autorización al departamento de Crédito y Cobranza, para su respectiva autorización, la cual no debe exceder su respuesta de un periodo máximo de 10 minutos para liberar la factura. 4. Posteriormente nos ubicamos en la pestaña de “LOGISTICA” en el módulo <u>Destinatario</u>
-------	---

de Factura, click en el recuadro de los 3 puntos; para agregar el dato de **Domicilio Fiscal**.

Nota: Ningún campo se debe dejar vacío, se le asigna el símbolo de punto (.)

5. En la Pestaña de “**FINANZAS**” se agregará en los campos:

- a) Forma de Pago
- b) Efectivo no se hace ninguna modificación
- c) Diferente a Efectivo deberemos ir al menú de herramientas en la opción “VISUALIZAR” le damos click en Campos definidos por el usuario, la cual abrirá una ventana en donde está la opción de Dígitos de Cuenta se le agregará la leyenda **NO IDENTIFICADO**.
- d) RFC = Se le agregara el que el Cliente nos proporcione.

6. Se le pregunta al cliente cuál es “USO DE FACTURAS” el CDFI ejemplo: G01 Adquisición de Mercancía, G03 Gastos en General, etc.

7. En la pantalla principal en el módulo de “Observaciones” se le agregara el Correo Electrónico en donde se enviará la Factura en XML y PDF por parte de la Jefa de Sucursal/Cajera.

5.1.7

b) Si NO Requiere Factura Fiscal:

1. En la **Oferta de Venta-Cotización F-SUC-03/00** existente se deben de llenar los

siguientes campos:

- Cliente = Se pone la Clave 13-most Ej. “Suc. Boca”
- Nombre= Venta Contado Mostrador, Ej. “ Ver-Boca”

2. Posteriormente se debe Ingresar a la Pestaña “**Contenido**” se agrega la información del Artículo:

- a) Número del Artículo = Se agrega el Código de articulo
- b) Descripción de Artículo = En automático lo da cuando se pone el código articulo
- c) Cantidad de piezas solicitadas
- d) Se asigna la Clave del empleado que está realizando la venta o servicio.
- e) Por último, le damos click en CREAR
- f) Y se abrirá nuevamente en blanco la pantalla

Nota: Si el cliente requiere posteriormente su factura fiscal, se podrá expedir siempre y cuando esté dentro del mes de su compra.

5.1.8

La Cajera/Jefe de Sucursal antes de proceder a la Facturación debe de verificar con el cliente que la **Oferta de Venta-Cotización F-SUC-03** contengan sus datos fiscales correctos (en el caso de que soliciten factura fiscal) y que sean correctos los artículos que desea llevar, si el cliente comenta que No son correctos o encuentra alguna discrepancia, la Cajera/Jefe de Sucursal indica al empleado de ventas correspondiente inmediatamente que existe un error para que modifique la **Oferta de Venta-Cotización F-SUC-03**.

Damos click en **CREAR** donde nos aparece la venta “Medios de Pagos” en donde dice **TOTAL** le damos con la tecla (ctrl+b) luego TAB y deberán aparecer los 3 importes de la Factura; le damos click en **OK**, cierra esa pantalla; por último, damos **CREAR** y queda generada nuestra Factura, la cual se imprime para el Cliente.

Nota: Es de suma importancia informarle al cliente que todas las refacciones y mangueras (descarga) **No** hay cambios, devoluciones, ni garantía, la persona que realiza la factura debe de escribir en los comentarios la siguiente leyenda: “*Todos los Productos cuentan con ____ meses de Garantías a partir de la fecha de su Compra*”, para mayor información remítase a la Póliza de Garantía.

5.1.9

Medios de Pago:

En las sucursales de Agrícola Antarix podemos recibir el pago a través de: **Pago en Efectivo, Tarjeta de Débito o Transferencia Bancaria**

Antes de crear la factura en el sistema SAP, la Cajera/Jefe de Sucursal debe solicitar al cliente el Pago total de la **Oferta de Venta-Cotización F-SUC-03**, la cual puede proceder de la siguiente manera:

A. Efectivo: La Cajera/Jefe de Sucursal debe verificar que el efectivo (Billetes) No sean Falsos con el Marcador Check Detector de Billetes junto con el Detector de Billetes Falsos; y debe contar en 2 ocasiones (La primera adelante del cliente y la segunda cuando se va ingresar el dinero en la caja registradora).

B. Tarjeta de Crédito: La Cajera/Jefe de Sucursal debe de realizar los siguientes pasos:

- 1) Solicita la Tarjeta ya sea de Débito o Crédito a la cual se le hará el Cargo.
- 2) Solicita al cliente una Identificación Oficial (Credencial de Elector, Pasaporte o Licencia de manejo)
- 3) Se inserta la Tarjeta en la terminal bancaria.
- 4) Se marca el Monto de Pago y se da Aceptar.
- 5) Si la TPV acepta el pago con la tarjeta
- 6) Se imprimen 2 copias del Boucher
- 7) Una es para el cliente que dice “COPIA CLIENTE” que es la que se le engrapa en su factura y la que dice “COPIA NEGOCIO” es para nosotros.
- 8) El Boucher que dice “COPIA NEGOCIO” debe de estar firmada por el cliente (no procede si sale con firma electrónica), con la Identificación Oficial se corrobora la identidad y firma de la tarjeta la cual se generó el cargo, al reverso del Boucher debe de llevar número de IFE, Nombre con Apellidos, Ciudad, Numero de Licencia o Número de Pasaporte de acuerdo a la identificación oficial que el cliente proporcione.
- 9) Se le regresa al Cliente su Tarjeta de Crédito o Débito y su identificación oficial, al igual que su copia del Boucher engrapado con la factura.
- 10) El Boucher firmado y con la información que se le anexa se queda en caja para el corte final.
- 11) En el caso que la tarjeta no acepte el pago se le notifica al cliente, para que elija otra opción de pago.
- 12) Se le indica al cliente que pase con el Encargado de Área por su mercancía y se despide

amablemente agradeciendo su preferencia.

Nota: En caso de no aplicar los puntos **8** y **9** arriba mencionados, se le retendrá el importe total del Boucher NO firmado a la Cajera/Jefe de Sucursal o al responsable; por medio de la encargada de Ingresos quien pedirá al Jefe de Recursos Humanos la retención vía Nomina de dicho importe; en un lapso máximo de 3 meses se deberá aclarar con el Banco, de no aceptar el Cargo de dicha Tarjeta (Boucher No firmado), No se devolverá dicho importe retenido, sí este es aclarado se procederá a solicitar al Jefe de Recursos Humanos la devolución de lo descontado.

Transferencia Bancarias: Si el cliente decide comprar la refacción o maquinaria y quiere realizar la operación por medio de Transferencia Bancaria, el vendedor de Maquinaria y/o Refacciones o Cajera/Jefe de sucursal le proporciona al cliente una Oferta de Venta-Cotización F-SUC-03 junto con Cuenta y Clabe Interbancaria del Banco de su preferencia, indicándole que todo Transferencia Bancaria debe de ir referenciado de la Sucursal en donde va a realizar la compra. El vendedor de Maquinaria y/o Refacciones o Cajera/jefe de sucursal se despide cordialmente del cliente agradeciendo su preferencia y reafirmando que cualquier duda o sugerencia están a sus órdenes.

- 1) Siguiendo a esto el vendedor de Maquinaria y/o Refacciones llena la **Oferta de Venta / Cotización F-SUC-03** y queda en espera a que el cliente le confirme el depósito por correo electrónico o por llamada telefónica (esta última no aplica si el depósito no viene referenciado, lo cual tendrá que pasar su comprobante).
- 2) El vendedor de Maquinaria y/o Refacciones le pide a la Cajera/Jefe de Sucursal que verifique el depósito, éste a su vez lo verifica vía correo electrónico con la auxiliar de

Crédito y Cobranza en el corporativo, lo cual debe de ir especificado de la siguiente manera:

- Nombre: Persona Física o Moral
- Banco: Nombre del banco en donde el cliente realizo la operación
- Cuenta: A qué número de cuenta realizo la operación
- Monto: La cantidad \$
- Fecha: Día/Mes/Año

Nota: Cuando el depósito ya está realizado por el cliente, la auxiliar de Crédito y Cobranza envía un correo a la Cajera/Jefe de Sucursal confirmando dicho depósito, esto dentro de los 30 minutos siguientes de haber recibido el correo electrónico.

EVITE FRAUDES, Si el depósito aún NO está reflejado en las Cuentas Bancarias de Antarix; la venta sigue en espera, No entregue el Producto antes.

5.1.10 **Resguardo de Efectivo en Caja Fuerte (Bitácora de bóveda de seguridad):**

- 1) Durante la jornada de trabajo, se deben realizar depósitos en la bóveda de seguridad cada vez que tienen ingresos en efectivo de igual o mayor a \$3,000.00 pesos los cuales serán registrados en el formato **Control de Efectivo F-SUC-17**.
- 2) Todos los depósitos que se realizan en la bóveda de seguridad son relacionados en la Bitácora **Movimientos de Bóveda Suc.** (la que pertenezca) la cual contiene los siguientes

rubros:

- Número de Depósito del día, (es decir si están realizando el 1ro, 2do. etc. en la bóveda de seguridad)
- Fecha de depósito (fecha del día en curso)
- Montos depositados en la bóveda de seguridad
- Nombre de quien deposita (Cajera/Jefe de Sucursal)
- Firma de quien Deposita (Cajera/Jefe de Sucursal)
- Nombre de quien valida el depósito (Cajera/Jefe de Sucursal)
- Firma de quien valida el depósito (Cajera/Jefe de Sucursal)

3) El traslado del Efectivo de la bóveda de seguridad al Banco, se realizan todos los días a más tardar a las 11:00 am; este horario aplica para las sucursales foráneas, para las sucursales locales será a más tardar a las 12:00 p.m. de acuerdo al **Procedimiento de Ingresos P-CON-06**, por lo que se hace un concentrado para realizar un solo Depósito lo cual también se anota en la Bitácora **Movimientos de Bóveda Suc.** (la que pertenezca) junto con un Concentrado del formato **Control de Efectivo F-SUC-17**:

- Fecha (Día que se realiza el depósito en el Banco)
- Nombre de quien recibe el dinero (Auditor)
- Firma (Auditor)
- Hora de entrega
- Hora en que se depositó (Aplica únicamente para Sucursales Foráneas)
- Entrega del Corte (Aplica solo en Ej. Suc. Malibran, Suc. Boca y Suc. Díaz Mirón)

Para la apertura de la bóveda es necesario que se haga en mancomunidad entre el auditor permanente (lugares donde aplique) y el jefe de sucursal, en sucursales donde no exista auditor permanente se debe de hacer en conjunto el jefe de sucursal con el vendedor de maquinaria.

El auditor tiene la Obligación de cotejar que el corte que se le está entregando coincida con los ingresos plasmados en el **Formato de Ventas/Cortes F1 F-SUC-11**; en los rubros de Efectivo, Boucher y/o Transferencias.

La Bitácora **Movimientos de Bóveda Suc.** (La que pertenezca) debe de estar separada por una línea divisoria por cada día, no deberá contener: Espacios en blanco, Tachaduras, Rayones o Corrector, en caso de equivocación se pondrá la leyenda (CANCELADO) entre paréntesis y se continúa escribiendo.

Nota: En caso de tener algún siniestro de robo, la compañía no se hace responsable por importes mayores a \$ 3,000.00 pesos, ya que la Cajera/Jefe de Sucursal tienen la obligación de depositar a partir de esa cantidad en la bóveda de seguridad y en caso de robo por mayor importe la diferencia se le cobrara a la Cajera/Jefe de Sucursal responsable.

5.1.11

Elaboración de Corte de Caja:

Antes de finalizar la Jornada laboral el Jefe de Sucursal es responsable de realizar el corte de caja del día en curso, conforme al Instructivo de Trabajo Corte de Caja Sucursales **IT-SUC-01**.

5.1.12	Anticipo o Apartado de Mercancía: 1) En el momento en que el cliente manifieste su interés en dejar un anticipo o apartado, se le menciona que se puede llevar a cabo cumpliendo con las siguientes condiciones: a) El Valor debe ser como mínimo de \$500.00 pesos b) Dejar un Anticipo del 30% de su valor como mínimo c) No se aceptan Pagos con Tarjeta Bancaria en Meses Sin Intereses d) Duración del apartado es de 90 días naturales. e) Se respeta el Precio de Artículo f) No Aplica en Ofertas g) No hay Cancelaciones 2) Si el Cliente acepta las condiciones, la Cajera/Jefe de Sucursal le solicita su Identificación Oficial y recibe el efectivo del anticipo correspondiente al equipo y/o Refacción, para realizar la Factura del Anticipo y entregársela al cliente. 3) La Cajera/Jefe de Sucursal imprime y resguarda una copia de la Factura del anticipo emitida por el SAP, donde le anota en el frente el número de IFE, Pasaporte, Licencia de Manejo (depende con que se identifique el cliente) y teléfono, se le pide al cliente Firme la Factura. La Cajera/Jefe de Sucursal le debe informar al cliente que guarde sus Facturas de los Anticipos realizados, ya que cuando vaya a liquidar su último pago, deberá presentar dichas Facturas originales; de no ser así tendrá que pagar dicho importe de la factura extraviada o faltante.
--------	---

4) La Cajera/Jefe de Sucursal deberá cuando se cobra el último pago:

a) Elabora la Factura final con Factura de Clientes por el Importe total de la Maquinaria o Refacción.

b) Le entrega al cliente su Factura Final y le pide pase con el vendedor de refacciones y/o maquinaria para que le entreguen el producto comprado.

c) Solicita vía correo electrónico a la encargada de Ingresos, la Cancelación de todas las Facturas de anticipo mediante una **Solicitud de Nota de Crédito F-SUC-16**.

5) La elaboración de la **Solicitud de Nota de Crédito F-SUC-16** es responsabilidad de la encargada de Ingresos, la cual tiene 30 minutos para su realización el mismo día que se solicita, siempre y cuando la soliciten antes de las 5:20 pm del día en curso, posterior a la elaboración de la Nota de Crédito debe de mandar un correo con la Autorización y el Folio SAP de la Nota de Crédito.

6) La Cajera/Jefe de Sucursal localiza el folio en el sistema SAP en el módulo de Notas de Crédito de Clientes, asigna el folio interno de manera manual de la Nota de Crédito, verifica que tenga clave del vendedor y la imprime.

Nota: Si algún Jefe de Sucursal recibe dinero por anticipo y no se registra en el documento del sistema de SAP, será considerado FRAUDE y se atenderá a la decisión de Dirección General.

5.1.13	Facturas Menores a \$ 2,000.00: En caso de que el cliente realice una compra de contado por una cantidad “x” por ejemplo (\$ 10,000.00) y requiera facturas menores a dos mil pesos (para poder hacerlas deducibles para efectos fiscales), solo en este caso la Cajera/Jefe de Sucursal debe de realizar lo siguiente: 1) Usar el Módulo de Facturas de Anticipo para hacer varias facturas, de acuerdo al ejemplo se realizarán 4 facturas de anticipo por el monto de \$ 2,000.00 cada un sumando \$8,000.00 2) Posteriormente nos vamos Factura de Clientes para realiza la factura final, se jalan las cuatro facturas de anticipos anteriores que sumaban \$ 8,000.00 (a través del botón de los puntos suspensivos “...” (Anticipo Total) en el sistema SAP) por la cantidad de \$ 2,000.00 así se obtiene el importe total de la venta los \$ 10,000.00 a través de una Factura de Clientes, y cobrarle los \$ 2,000.00 que restaban, para concluir la venta. Nota: Es de suma importancia que la última factura se realice en Factura Cliente ya que de no hacerlo la mercancía no se dará de baja del inventario.
5.1.14	Factura Por Menos Un Centavo: En caso de que el cliente realice una compra de refacciones y/o maquinaria y en el sistema SAP no tengamos existencia del producto, la Cajera/Jefe de Sucursal puede realizar el cobro del importe total al cliente y elabora la factura en el módulo de Factura de Anticipos, (mismo procedimiento de una factura normal de anticipo), pero en el <u>monto total de la factura se le quita 1 Centavo</u>,

Cajera/Jefe de Sucursal verifica datos y da click en **crear**, e imprime factura y entrega factura original al cliente, posterior a la facturación cuando ya tenemos la existencia del producto se realiza la factura final en el **módulo de Factura de Clientes** se jala el folio de la factura de anticipo (a través del botón de los puntos suspensivos “...” (Anticipo Total) en el sistema SAP) para cuando el producto ya aparezca en el sistema se elabore la factura de 1 Centavo y se pueda dar de baja el producto vendido, en este caso la factura de anticipo y la factura final deben de quedar cerrada el mismo día.

En el transcurso del día se envía un correo electrónico avisando a la encargada de Ingresos la elaboración de la Factura de 1 Centavo, se explica el motivo y se le anexan los datos de las Facturas de Anticipo (El Folio SAP, Folio Interno, Artículo, Fecha, Monto y Nombre del Cliente), y la explicación del porque se hizo la factura por menos 1 centavo y envía el formato de **Informe de Anticipo por Menos Un Centavo F-SUC-14**. La encargada de Ingresos tiene la responsabilidad de responder de enterada, para que se impriman y se anexen al Corte de Caja.

Nota: Para el llenado del formato **Informe de Anticipo por Menos Un Centavo F-SUC-14**, favor de remitirse al Instructivo de Trabajo Informe de Anticipo por Menos Un Centavo **IT-SUC-02**.

5.1.15

Reposición de Gastos de Sucursal:

La Cajera/Jefe de Sucursal tiene la responsabilidad de enviar su reposición con forme al formato **Reposición de Gastos F-CPP-02** de manera semanal conforme vaya requiriendo sus gastos; para el

5.1.16	Cierre de mes deberá enviarlo unos días antes o más tardar el Primer día del siguiente mes conforme al Procedimiento de Cuentas por Pagar P-CON-02. Antes de hacer cualquier Gasto de caja, el Jefe de Sucursal tiene que pedir autorización vía correo electrónico al Jefe de Crédito y Cobranza encargado de los gastos para que sea autorizado y repuesto a la sucursal correspondiente, mediante el formato Reposición de Gastos F-CPP-02. La documentación puede ser enviada con algún Operador de la empresa, Gerente de Sucursal o el Auditor que realice su recorrido, entregando un sobre con la documentación y con el formato Entrega de Documentos F-SUC-18. Nota: Es de suma importancia realizar el formato Entrega de Documentos F-SUC-18, para prevención y respaldo de que fueron entregados y enviados, la (s) factura (s) en caso de que se aproxime cierre de mes las sucursales foráneas podrán enviar sus comprobantes por paquetería con previa autorización del encargado de Gastos, solicitado por el Jefe de Sucursal vía correo electrónico, en caso de que no se pida autorización para el gasto no será reembolsado. Vales de Gasolina: Cuando la sucursal necesite Combustible, la Cajera/Jefe de Sucursal es el responsable de pedir al Auxiliar de Auditoria asignado, por lo cual se envía por correo electrónico el formato de Vales de Gasolina F-SUC-15. El Auxiliar de Auditoria verifica que la información que se le está enviado es verídica, al autorizarlo responde vía correo electrónico copiando al encargado de Trafico (Quien es la persona que resguarda los Vales de Gasolina) y a la Cajera/Jefe de Sucursal. El encargado de Tráfico entrega a algún chofer de Antarix, Auditor asignado al recorrido o al Gerente Regional un
--------	---

5.1.17	EFFECTIVALE PARA COMBUSTIBLE, cuando este Vale de Gasolina llegan a la Sucursal este es entregado a la Cajera/Jefe de Sucursal para su canje con la gasolinera; la Cajera/Jefe de Sucursal imprime una copia del formato Vales de Gasolina F-SUC-15 con la información enviada anteriormente, le anexa el ticket del canje anterior y se lo entrega a la persona que le entregó el EFFECTIVALE PARA COMBUSTIBLE, para que lo entregue al encargado de Trafico para su respaldo por dicho Efectivale. Nota: Para el llenado de Vales de Gasolina, favor de remitirse al Instructivo de Trabajo IT-SUC-04 Envío de Facturas y XML: La Cajera/Jefe de Sucursal tiene la responsabilidad de enviar vía correo electrónico sus facturas electrónicas y archivos XML de los clientes que solicitan Factura Fiscal, lo cual siempre deben de pedir una dirección de correo electrónico al cliente, en donde esta puede ir en los “Comentarios” en la Factura Cliente. Nota: Las facturas hay 3 horarios de descarga 09:00 hrs.; 13:00 hrs.; y 17:00 hrs.; de No aparecer dichas facturas en el Sistema, el Jefe de Sucursal se comunica al departamento de Sistemas para que se solucione a la brevedad posible y posteriormente enviarla a los Clientes conforme al Instructivo de Trabajo Envío de Facturas al Cliente IT-SUC-03
--------	--

5.1.18	Solicitud de Descuento: El Jefe de Sucursal podrá solicitar al Gerente Regional un Descuento adicional para realizar la Venta a algún Cliente final, para esto deberá llenar el Formato de Solicitud de Descuento en Sucursales F-SUC-10 y enviárselo por correo electrónico con copia a la encargada de Ingresos. Los descuentos que puede autorizar el Gerente Regional “A o B” a cualquier Cliente Final, debe ser basados en los siguientes criterios: 1) Toda la maquinaria Nacional tendrá un descuento máximo de su costo más el 8%. 2) Toda la maquinaria Nacional que se encuentra en la lista de precios vigente tendrá un descuento máximo del precio Master 10 más un 8%. 3) Evitar en lo posible dañar a la red de distribuidores y la imagen corporativa, sin embargo para contrarrestar cualquier competencia, existe una línea específica para pelear cualquier precio que es VICPOWER y para pelear descuentos tan bajo como sea necesario, inclusive por debajo del Master 10 hasta un 8%. El Gerente Regional será quien realice la modificación del descuento en la Orden de Venta dentro de los siguientes 10 minutos después de recibida la solicitud, si por alguna razón el Gerente Regional no puede realizar la modificación en Sistema, la encargada de Ingresos será quien lo ejecute con previa Autorización del Gerente Regional A. La encargada de Ingresos será quien revise en los cortes diarios de caja que dichos descuentos no hayan sobrepasado el máximo permitido, esto por medio del Query Control de Descuentos.
--------	--

Nota: La cantidad de Descuentos durante el mes, dependerá de la operación de cada sucursal.

5.1.19 Pedido de mercancía

El Jefe de Sucursal debe de elaborar el pedido ya sea de Refacciones y/o Maquinaria, lo cual está asignado por un rol establecido por el encargado de Trafico y Jefes de Almacén de Maquinaria y Refacciones, los días asignados son:

Entidad	Día y hora de envío de pedido	Día de carga	Día de entrega	Tiempo de resurtido
Tierra Blanca/ Tuxtepec Centro / JM Tuxtepec	Martes a las 9:00 am	Viernes	Viernes	Semanal
Córdoba Esq. / JM Córdoba / Orizaba	Jueves 9:00 am	Sábado	Lunes	Semanal
San Nicolás	Jueves 9:00 am (de la semana anterior a la producción)	Sábado	Lunes	Quincenal
Cedis Puebla	Lunes 9:00 am	Miércoles	Jueves	Semanal
DF (Se surtirá del Cedis Puebla)	Lunes 9:00 am	Martes	Miércoles	Semanal
Cedis Mérida	Conforme a necesidad del CEDIS con una semana de anticipación	Viernes y sábado	Martes o miércoles	Cuatrimstral
Cedis Guadalajara / Sucursal Guadalajara	Conforme a necesidad del CEDIS con una semana de anticipación	Viernes y sábado	Martes o miércoles	Cada mes y medio
Jalapa	Viernes 9:00 am	Lunes	Martes	Semanal
Sucursales Locales	Viernes 9:00 am	Martes	Martes	Semanal

El encargado de Tráfico mediante esta información, asigna la unidad que tenga disponible para cumplir con las salidas correspondientes y en los horarios establecidos. Esto puede variar conforme a la disponibilidad de vehículos.

Para solicitar Mercancía favor de remitirse al Instructivo de Trabajo Pedido Semanal de Materiales **IT-SUC-05**.

Nota: Las Sucursales locales como Boca, Malibran y Díaz Mirón pueden solicitar mercancía extraordinaria ya que se realizan recorridos diarios, pero dicha solicitud de traslado la deben realizar antes de las 17:00 pm.; y se surtirá en el transcurso del día siguiente conforme a la disponibilidad de vehículos.

5.2 FORMATOS

El formato es el conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales que sirve para documentar un proceso y todos los procedimientos relacionados al mismo, bastante sencillo pero completo a su vez. (ISO/ IEC 90003:2004, 2013, pág. 4)

Dentro del Procedimiento de Ventas Sucursales de Agrícola Antarix S. de R. L. de C.V.; se encuentran los siguientes formatos:

Formatos

5.2.1 Oferta de Venta / Cotización F-SUC-03/00

5.2.2 Solicitud Descuento F-SUC-10/00

5.2.3 Ventas/Cortes F-SUC-11/00

5.2.4 Depósitos de Sucursal F-SUC-12/00

5.2.5 Informe de Anticipo por Menos Un Centavo F-SUC-14/00

5.2.6 Vales de Gasolina F-SUC01-15/00

5.2.7 Solicitud de Nota de Crédito F-SUC-16/00

5.2.8 Control de Efectivo F-SUC-17/00

5.2.9 Entrega de Documento F-SUC-18/00

5.2.1. Formato Oferta de Venta / Cotización F-SUC-03/00



PATRICIA RAMOS ALCARAZ
 RAMON LOPEZ ALVARADO 410 PALOS PRIETOS
 1
 MAZATLAN, 82010, SIN
 MX
 RAAP690726D13

OFERTA DE VENTA - COTIZACION

Formato: : F-SUC-03/00

Fecha:

Hora:

Cotización 2104718

Clave	Descripción	Cantidad	Precio	IVA	Total
MA2VP7RR	EQ. DE RIEGO AGRIC. ROD. VICPOWER AUT 2X2 7HP	1		0	
MA3VP7RR	EQ. DE RIEGO AGRIC. ROD. VICPOWER AUT 3X3 7HP	1		0	
FC-6	FLEJE P/ BOMBAS A GASOLINA DE 3 A 6.5 HP	1		16	
FC-8	FLEJE P/ BOMBAS A GASOLINA DE 8 HP DE 2"X 2" TODOS	1		16	
THCF2800-AN13	CORTADORA DE FORRAJE-PICADORA CON MOTOR ANT	1		0	
FH-6	FLEJE P/ PICADORAS DE 2 A 5.5 HP	1		16	
ML2AN7RR	EQ. DE RIEGO AGRIC. RODADO AUTOC C/ANTARIX 7HP	1		0	
FC-6	FLEJE P/ BOMBAS A GASOLINA DE 3 A 6.5 HP	1		16	
MC2H5.5ANRR	EQUIPO D RIEGO AGRIC. ROD. ANTARIX.CEN. MC2H5.5	1		0	
FC-6	FLEJE P/ BOMBAS A GASOLINA DE 3 A 6.5 HP	1		16	
CH51A	VALVULA TIPO CHECK 2" CH51A	10		16	
NB51A	NIPLE BOTELLA 2" NB51A	12		16	
NB76A	NIBLE BOTELLA 3" NB76A	12		16	

Valido Hasta:

01/03/2013

Empleado departamento ventas:

Luis Ronaldo Hernández Arriaga

Condiciones de pago:

Mayoreo Contado

Suma:

Impuesto:

Total:

ESTIMADO CLIENTE: PARA EVITAR QUE SU PEDIDO SE RETRASE, FAVOR DE HACER SU DEPÓSITO CON SU NÚMERO DE REFERENCIA CORRESPONDIENTE EN LAS SIGUIENTES CUENTAS:

BANAMEX: 5912027 SUCURSAL 388
 HSBC: FICHA RAP CLAVE 8076
 SANTANDER: 51500880480
 BANCOMER: CONVENIO CIE 853666
 BANCOMER: 0133022676

SOLICITE SU NUMERO DE REFERENCIA O CLAVE INTERBANCARIA EN SU SUCURSAL

LAS COTIZACIONES QUE CONTENGAN ARTICULOS EXPRESADOS EN DOLARES AMERICANOS TIENEN VIGENCIA SOLAMENTE EN EL DIA QUE FUERON COTIZADOS

5.2.2 Formato Solicitud Descuento F-SUC-10/00

ANTARIX®

F-SUC-10/00

AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.

FORMATO DE SOLICITUD DE DESCUENTO EN SUCURSALES

SUCURSAL : **BOCA**SOLICITANTE: **MIDORIHT GARCIA RAMOS**Fecha: **26/09/2019**CLIENTE: **GRUPO EMPRESARIAL MINATITLAN SA DE CV**

CODIGO	DESCRIPCION	FOLIO COTIZACION	CANTIDAD	COSTO	%	DESCUENTO	TOTAL
A200U7RR	EQ. DE RIEGO AGRIC. ROD. AUTOC. 2X2 C/UKURA 7HP	24002394	1	\$2,743.00	10	\$274.29	\$2,468.71
						\$ -	\$ -
						\$ -	\$ -
						\$ -	\$ -
						\$ -	\$ -
						\$ -	\$ -
						SUBTOTAL	\$2,468.71
						IMPUESTO	\$0.00
						TOTAL	\$ 2,468.71
MOTIVO DEL DESCUENTO SOLICITADO							
SE SOLICITA EL SIGUIENTE DESCUENTO YA QUE ES UNA VENTA SEGURA							
SOLICITA				AUTORIZA			
MIDORIHT GARCIA RAMOS				LIC. CAROLINA VILLEGAS			
JEFE DE SUCURSAL BOCA				GERENTE REGIONAL ZONA VERACRUZ			

5.2.3. Formato de Ventas/Cortes F1 F-SUC-11/00

ANTARIX®		AGRICOLA ANTARIX S. DE R L. DE C.V. FORMATO DE VENTAS/ CORTES F1		F-SUC-11/00	
CORTE DE CAJA AL: _____ DE _____ DEL _____		SUCURSAL : _____			
VENTAS DEL FOLIO: _____ AL _____ \$ _____		FICHAS DE DEPOSITO (Banco y Num. De Cta.)		IMPORTE	
-) NOTAS CRED. FOLIO: _____ AL _____ \$ _____		_____		_____	
VENTAS NETAS: _____ \$ _____		_____		_____	
VENTAS A CREDITO: (-)		_____		_____	
FOLIO FACTURA	NOMBRE	IMPORTE			
_____	_____	_____			
_____	_____	_____			

ANTICIPOS: (+)		_____		PAGO T.P.V (Banco, Cta, Cierre De Lote). IMPORTE	
FOLIO FACTURA	NOMBRE	IMPORTE	_____		IMPORTE
_____	_____	_____	_____		_____
_____	_____	_____	_____		_____
_____	_____	_____	_____		_____
		_____	_____		_____
ABONOS A CREDITO (PAGO DE CLIENTES A CREDITO) (+)		_____		PAGO T.P.V (Banco, Cta, Cierre De Lote). IMPORTE	
FOLIO FACTURA	NOMBRE	IMPORTE	_____		IMPORTE
_____	_____	_____	_____		_____
_____	_____	_____	_____		_____
_____	_____	_____	_____		_____
		_____	_____		_____
TOTALES: \$ _____				TOTALES: \$ _____	
INFORMATIVO:		DIFERENCIA: \$ _____		OBSERVACIONES (Desglosar el importe de las garantías)	
ANTIPOS LIQUIDADOS: (Factura Final)				_____	
FOLIO	NOMBRE			_____	
_____	_____			_____	
_____	_____			_____	
_____	_____			_____	

NOMBRE Y FIRMA ELABORO EN SUCURSAL	NOMBRE Y FIRMA REVISO	NOMBRE Y FIRMA REVISO	FIRMA REVISO
_____ CAJERA Y/O ENCARGADO DE SUCURSAL RESPONSABLE	_____ ENCARGADO DE SUCURSAL Y RESPONSABLE	_____ AUDITOR PERMANENTE DE SUCURSAL	_____ INGRESOS

5.2.4 Formato Depósitos de Sucursal F-SUC-12/00



DEPOSITOS DE SUCURSAL
F-SUC-12/00

LUGAR Y FECHA VERACRUZ, VER

No. DE CUENTA BANCARIO	IMPORTE	FECHA DE DEPOSITO	EMPRESA
51500880480	\$0.00		SANTANDER ANTARIX EFECTIVO
51500880480	\$0.00		SANTANDER ANTARIX EFECTIVO
51500880480	\$0.00		SANTANDER ANTARIX EFECTIVO
65501836443	\$0.00		SANTANDER ANTARIX PAGO/TARJETA
65501836443	\$0.00		SANTANDER ANTARIX PAGO/TARJETA
51500880480	\$0.00		SANTANDER ANTARIX PAGO/TARJETA
51500880480	\$0.00		SANTANDER ANTARIX PAGO/TARJETA
51500880480	\$0.00		SANTANDER ANTARIX PAGO/TARJETA
51500880480	\$0.00		SANTANDER ANTARIX PAGO/TARJETA
5912027	\$0.00		BANAMEX SUC.388
5912027	\$0.00		BANAMEX SUC.388
5912027	\$0.00		BANAMEX SUC.388/PAGO CON TARJETA
5912027	\$0.00		BANAMEX SUC.388/PAGO CON TARJETA
0133022676	\$0.00		BBVA TRASFERENCIA/PAGO TARJETA
0133022676	\$0.00		BBVA TRASFERENCIA/PAGO TARJETA
0133022676	\$0.00		BBVA TRASFERENCIA/DEPOSITO
0133022676	\$0.00		BBVA TRASFERENCIA/DEPOSITO
4005971320	\$0.00		AGRICOLA ANTARIX HSBC RAP 8076
4005971320	\$0.00		AGRICOLA ANTARIX HSBC RAP 8076
4036152981	\$0.00		AGRICOLA ANTARIX HSBC
4036152981	\$0.00		AGRICOLA ANTARIX HSBC
TOTAL NETO	\$0.00		FECHA DE CORTE

UENTAS:

5.2.5 Formato Informe de Anticipo por Menos Un Centavo

F-SUC-14/00

INFORME DE ANTICIPO POR MENOS UN CENTAVO

FOLIO NUM:

SUCURSAL

SOLICITA**FACTURA SAP**

FECHA DE SOLICITUD

04-oct-12

FECHA DE FACTURACION

04-oct-12

FOLIO FACTURA EN DOCTO.



INFORME DE ANTICIPO DE MENOS DE UN CENTAVO

F-SUC-14/00

CLIENTE

MONTO DEL ANTIPO (x .01/100)

MOTIVO DE LA SOLICITUD

CANTIDAD	PRODUCTO	CODIGO
----------	----------	--------

CLIENTE**FECHA FACTURA FINAL****FACTURA SAP**

FOLIO FACTURA EN DOCTO.

FECHA DE TRASPASO

TRASPASO NUM.

ENCARGADO DE TIENDA

AUTORIZA

Vo.Bo.

5.2.6 Formato Vales de Gasolina F-SUC-15/00

 AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.	CLAVE: F-SUC01-05/00 SOLICITUD DE VALES DE GASOLINA
FECHA: <u>02-sep-19</u> SUCURSAL: <u>BOCA</u>	
CANTIDAD: <u>\$ 200.00</u> CANTIDAD CON LETRA: <u>(DOCIENTOS PESOS 00/100 MN.)</u>	
PRODUCTO: <u>MAGNA</u>	
MES DE FACTURACION: <u>MARZO 2019</u>	
CANTIDAD DE EQUIPOS VENDIDOS: <u>51 PIEZAS</u>	
CANTIDAD DE EQUIPOS PROBADOS POR SERVICIO/GARANTÍA: <u>N/A</u>	
INFORMACION DE COMPRBANTES: PRUEBA DE EQUIPOS DE VENTA	
MIDORIHT GARCIA RAMOS JEFE DE SUCURSAL BOCA TEL. 1 67 80 09	ALEJANDRO CRUZ JEFE DE OPERACIONES TEL: 2 01 21 00 Ext. 291

[illegible]

5.2.8. Control de Efectivo F-SUC-17/00



AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.

CONTROL DE EFECTIVO

F-SUC-17/00

AGRICOLA ANTARIX S DE R.L. DE C.V.				
SUC.: BOCA			CORTE:06/12/2019	
CTA.: 51500880480			REF:13136	
CANTIDAD	MULT	BILLETES	SUBTOTAL	TOTAL
	X	\$1,000.00	\$ -	
	X	\$ 500.00	\$ -	
	X	\$ 200.00	\$ -	
	X	\$ 100.00	\$ -	
	X	\$ 50.00	\$ -	
	X	\$ 20.00	\$ -	\$ -
CANTIDAD	MULT	MONEDA	SUBTOTAL	
	X	\$ 10.00	\$ -	
	X	\$ 5.00	\$ -	
	X	\$ 2.00	\$ -	
	X	\$ 1.00	\$ -	
	X	\$ 0.50	\$ -	\$ -
			GRAN TOTAL	\$ -
TOTAL DEL CORTE A DEPOSITAR BANCO				
CAMBIO			\$ -	

5.2.9 Entrega de Documento F-SUC-18/00**ANTARIX®****AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.****F-SUC-18/00****Entrega de Documentos**

Fecha:

Entregar a:

Información de envío :

Nombre y Firma de Quien Entrega:

MIDORIHT GARCIA
RAMOS
JEFE SUCURSAL
BOCA

Nombre y Firma de Quien Recibe:

5.3. INSTRUCTIVOS

Las instrucciones técnicas, también llamadas instrucciones de trabajo, son documentos donde se recogen con detalle “cómo” se realiza cierta operación, a diferencia de los procedimientos documentados, en los que se indica “qué” es lo que se hace, quiénes son los responsables, etc. Ese “cómo” se hace, se describe a través de explicaciones detalladas de cada uno de los pasos a seguir para ejecutar cierta actividad. (ISO/ IEC 90003:2004, 2013, pág. 4)

Aunque el modo de elaborar estas instrucciones es totalmente libre, deben ser controladas como un documento más del sistema de gestión de calidad, es decir, debe regirse por el proceso de control de documentos. Quizás resulte conveniente, no obstante, guardar el formato dado al resto de documentos, como, por ejemplo, el de los procedimientos documentados, a fin de distinguir la documentación del sistema

Dentro del Procedimiento de Ventas Sucursales de Agrícola Antarix S. de R. L. de C.V.; se encuentran los siguientes Instructivos:

Instructivos

- 
- 5.3.1 Instructivo de Trabajo Corte de Caja Sucursales IT-SUC-01
 - 5.3.2 Instructivo de Trabajo Informe de Anticipo por Menos Un Centavo IT-SUC-02
 - 5.3.3 Instructivo Trabajo de Envío de Facturas al Cliente IT-SUC-03
 - 5.3.4 Instructivo de Trabajo Vales de Gasolina IT-SUC-04
 - 5.3.5 Instructivo de Trabajo Pedido Semanal de Materiales IT-SUC-05
 - 5.3.6 Instructivo de Trabajo Orden de Servicio IT-SUC-06
 - 5.3.7 Instructivo de Trabajo Prueba de Equipos IT-SUC-07
 - 5.3.8 Instructivo de Trabajo Política de Garantías IT-SUC-08

5.3.1 Instructivo de Trabajo Corte de Caja Sucursales IT-SUC-01

El Jefe de Sucursal es responsable de realizar el corte de caja del día en curso antes del cierre de la Sucursal a su cargo, lo cual se **DEBE** realizar de la siguiente manera:

- a) Generar el Reporte de Caja ingresando al sistema SAP en el Icono Query *Manager* se le da click y despliega la Gestión de Categorías y seleccionamos la Sucursal /Corte de Caja/Presentación Preliminar/Fecha del Corte (día/mes/año).
- b) Se imprime y se anexa todas las Facturas generadas del Corte de ese día
- c) Se anexa si hubo Transferencia que ampare alguna factura del corte ese día
- d) Se anexa Boucher con su reporte y cierre de lote, de acuerdo a las TPV que se generó el cobro.
- e) Se procede a llenar el **Formato de Ventas/Cortes F1 F-SUC-11** contiene los siguientes rubros:

Lado izquierdo del formato de caja F-SUC-11

- **Corte de caja al:** Día de Mes del 20 año en curso
- **Folio e Importe Fact.:** Son los folios de las facturas utilizadas y el importe total de las ventas que viene del corte de caja de la sucursal que se imprime del Query manager del sistema SAP.
- **Notas de Crédito Folio (-):** En caso de que existan notas de crédito, se escribe el número de folio físico del primer folio que se usó en el día al último folio físico, y en

el importe en pesos (\$) se escribe el total de las notas de crédito que se hayan realizado en el día, que viene del corte de caja de la sucursal que se imprime del Query manager del sistema SAP.

- **Ventas Netas:** Es el importe total, es el resultado de la diferencia de las ventas menos las notas de crédito. (si es que hubo notas de créditos)
- **Ventas a Crédito: (-):** Debe existir AUTORIZACION previa (DIRECCION GENERAL).
- **Anticipos: (+):** Si los hay se escribe el folio SAP, el nombre del cliente y el importe del anticipo, ya sea por mercancía apartada o por facturas menores de \$ 2,000.00, si son varios apartados se suman y al final se escribe la suma total.
- **Abonos a crédito (pago de clientes a crédito):** En caso de existir esto lo realizara el departamento de Crédito y Cobranza previa identificación de dicho depósito.
- **Anticipos Liquidados: (factura final):** Si hay, se escribe el folio SAP, y el nombre del cliente estos son apartados que hace el cliente.
- **Totales:** Son el resultado de las ventas netas más los anticipos.

Lado derecho del corte caja F-SUC-11

- **Sucursal:** Lleva el nombre de la sucursal que lo está realizando.
- **Fichas de Deposito (Banco y Núm. De Cta.):** Se anotan el o los depósitos que se realizaron en el banco durante el día, se pone el nombre del banco, a que cuenta fue depositado y el importe del depósito, se suman el o los depósitos realizados y se escribe el importe total.

- **Terminal punto de venta (Banco, Cta. Cierre de Lote):** Aquí se anota el total del cierre de lote de cada una de los TPV que tuvieron operaciones y el número de cuenta de dichas terminales.
- **Transferencias (Banco y Núm. De Cta.):** Aquí se anotan las validaciones que fueron confirmadas por el departamento de crédito y cobranza vía correo electrónico, se suman y se escribe el importe total.
- **Abonos a créditos (Banco y Núm. De Cta.):** En caso de existir esto lo realizara el departamento de Crédito y Cobranza previa identificación de dicho depósito
- **Totales:** Son el resultado de la suma de ficha de Depósito, Pago T.P.V y Transferencia.
- **Observaciones:** Si las hay, ahí se aclara la diferencia que hay entre las Venta e Ingresos, lo cual se tiene que describir de diferencia en \$ (pesos), o si hay cualquier otra aclaración también se escribe.

Depósitos de Sucursal:

Al inicio de la jornada de trabajo la Jefe de Sucursal debe enviar a la encargada de Ingresos por correo electrónico a más tardar a las 11:00 a.m. el formato de Depósitos de Sucursal F-SUC-12, este formato contiene todos los números de cuentas bancarias, lo cual llenará con la ayuda del Formato de Ventas/Cortes F1 F-SUC-11 que son: Importe del depósito, Pago T.P.V. y Transferencia, se escribe en el número de cuenta correspondiente y con fecha del día de la operación, se suman todas las cantidades y tiene que cuadrar con el corte de caja al que pertenece, por último se escribe la fecha que es el día, mes y año del que se está enviando.

Captura de los Depósitos en SAP:

Para capturar los depósitos nos apoyamos del formato **Depósitos de Sucursal F-SUC-12** y se realiza de la siguiente manera:

- a) Gestión de Bancos
- b) Depósito
- c) Depósito
- d) Pestaña “Fondos en efectivo”
- e) Cuenta bancaria le damos TAB y se abrirá una lista nos vamos a la pestaña “Nombre de cuenta” y le damos doble click, en donde seleccionamos el número de la cuenta bancaria como esta en el formato **Depósitos de Sucursal F-SUC-12**
- f) Del lado derecho donde dice Banco lo cambiamos y le ponemos el nombre del banco
- g) Cuenta ahí se le pone los últimos 4 dígitos de la cuenta
- h) El lado izquierdo donde dice Importe se pone la cantidad en \$ (pesos) de acuerdo a lo capturado del **Depósitos de Sucursal F-SUC-12**
- i) Comentarios ahí le ponemos corte de caja del día/mes/año en curso y la forma de pago.
- j) Se le da crear.

Jefe de Sucursal es el responsable de que la caja siempre se encuentre en ceros (0), esta actividad debe de realizar todos los días, si la encargada de Ingresos detecta que no se está realizando los Depósitos de manera correcta conforme al importe que contiene el **Formato de Ventas/Cortes F1 F-SUC-11**, deberá notificar por medio de correo electrónico al Gerente Regional y al Gerente de Auditoría.

5.3.2 Instructivo de Trabajo Informe de Anticipo por Menos Un Centavo IT-SUC-02

Informe de Anticipo por Menos de Un Centavo F-SUC-14 se llena los campos con los siguientes datos:

- **Sucursal:** Qué sucursal lo realizo
- **Solicita:** Nombre Cajera/Jefe de Sucursal
- **Factura SAP :** Folio SAP
- **Fecha de solicitud:** Día/mes/año en curso
- **Fecha de facturación:** Día/ mes/ año en curso
- **Folio Factura de anticipo de clientes:** Día/ mes/ año en curso
- **Cliente:** Nombre del cliente o Venta a Mostrador
- **Monto del anticipo :** (x - .01/100)
- **Motivo de la solicitud:** Cantidad, Producto, código y la Explicación de la elaboración de la factura, el motivo.
- **Fecha Factura Clientes:** Día/ mes/ año en curso
- **Fecha de Traspaso :** Día/ mes/ año en curso (se llena cuando se ejecuta un traspaso)
- **Traspaso Núm. :** Folio de SAP de la solicitud de Traslado

Nota: Este formato contiene el nombre de tres personas encargadas, las cuales no firman porque 2 de ellas se encuentran en planta y la última es el Jefe de Sucursal. También se anexa los datos de la factura final, se imprime el correo electrónico y se envía en el corte correspondiente al día en que se elaboró.

5.3.3 Instructivo de Trabajo Envío de Facturas al Cliente IT-SUC-03

Para realizar el envío de las Facturas a los Clientes que compraron en Sucursal, debemos seguir los siguientes pasos:

1. Ir a la página de internet de Agrícola Antarix que es www.antarix.com.mx
2. Al abrir la página en el Portal, lado derecho dice el comentario “Descargue aquí su Factura Electrónica”  damos click en los iconos.
3. Se abre otra pantalla y le damos en click para registrarse.
4. **RFC:** Aquí ponemos el RFC del cliente
5. **Clave:** Se recomienda que el jefe de sucursal utilice una sola clave para todos los clientes, este no debe de pasar de 8 caracteres.
6. **Clave:** Se repite la misma clave anterior
7. Le damos click para registrarnos
8. Nos regresa a descarga de Archivo XML y PDF
9. **RFC:** Aquí ponemos el RFC del cliente ya registrado
10. **Clave:** Ponemos la que registramos
11. Nos abre otro campo, por la fecha seleccionamos la Factura la cual se copia y se guarda
12. Se envía al cliente vía correo electrónico.

5.3.4 Instructivo de Trabajo Vales de Gasolina IT-SUC-04

Para el Llenado de Vales de Gasolina F-SUC-15 debemos seguir los siguientes pasos:

- **Fecha de Compra:** Día/Mes/Año en Curso.
- **Sucursal:** Nombre de la sucursal que está solicitando dicho vale
- **Cantidad:** Es el monto en \$ del Vale de Gasolina
- **Cantidad en Letra:** Poner por escrito la cantidad en \$ del vale
- **Producto:** Magna
- **Mes de facturación:** Se pone el mes del vale anterior
- **Cantidad de Productos Vendidos:** Aquí se pone la cantidad de equipos que se ocupó de gasolina del vale anterior para un punto de referencia
- **Cantidad de Equipos Probados por Servicio / Garantía:** Si se ocupó par un equipo en el taller de servicio se pone el número de equipos, de lo contrario se pone las siglas N/A (no aplica)
- **Información de Comprobante:** De acuerdo al criterio de cada Jefe de Sucursal.

Nota: Este formato se envía mediante correo electrónico al Jefe de Operaciones y con copia al Gerente Regional

5.3.5 Instructivo de Trabajo Pedido Semanal de Materiales IT-SUC-05

Pedido Semanal de MATERIALES (MAY-MAQ a SUCURSAL)

El Jefe de Sucursal para elaborar su pedido deben de hacerlo mediante el formato de **Solicitud de Traslado F-SUC-01**, para solicitar Mercancía a los Almacenes de Maquinaria y/o Refacciones; él cual es llenado de acuerdo al Procedimiento de **Traspaso P-TRA-01/00**.

Para la realización de la Solicitud de Traslado el Jefe de Sucursal/Vendedor Maquinaria o Refacciones deben de realizar los siguientes pasos:

- 1) Gestión modulo “Inventario”
- 2) Operaciones de stock
- 3) Solicitud de traslado
- 4) Almacén origen: Aparece nuestro almacén lo cual eliminamos y seleccionamos “MAY-MAQ” o “MAY-REF”
- 5) Número de artículo: Se pone el código del producto
- 6) Descripción del artículo: Describe el artículo, este por default al poner el código del producto lo arroja
- 7) Almacén destino: Se pondrá nuestro almacén, ejemplo: BOCA
- 8) Cantidad: La cantidad que se va a solicitar.
- 9) Por último, le damos click en CREAR
- 10) Y se abrirá nuevamente en blanco la pantalla

El resultado es una **Solicitud de Traslado F-SUC-01/00**, la cual visualizaremos dando click en el registro de datos anterior. Dicha solicitud se exporta a PDF, y es enviado vía correo electrónico a los jefes de almacenes de Maquinaria y/o Refacciones, Jefe de Tráfico y Sistemas (persona encargada de realizar los traspasos).

Nota: La **Solicitud de Traslado F-SUC-01** se hace una para maquinaria y otra para refacciones.

Solicitud de Traslado F-SUC-01 Virtual:

Se realizan los anteriores pasos del 1 al **10**, solo aquí se le da entrada a la mercancía en sistemas (exclusivamente), con la autorización únicamente del Gerente Regional y Gerente de Auditoria vía correo electrónico con copia a los jefes de almacenes de Maquinaria y/o Refacciones y Sistemas (persona encargada de realizar los traspasos). Cuando se envía por paquetería se tiene que pedir vía correo electrónico autorización al Jefe de Crédito y Cobranza para que embarques pueda enviar la mercancía.

Nota: Solo se ocupa una **Solicitud de Traslado F-SUC-01 Virtual** cuando se quiere mandar un producto por paquetería y se envía desde el almacén de Maquinaria y/o Refacciones o porque se necesite facturar en ese momento, aunque después llegue el producto.

Traslado Mercancía de Sucursal a los Almacenes de Maquinaria y/o Refacciones y Sucursales:

Las sucursales también pueden traspasar mercancía a los almacenes generales de Maquinaria y/o Refacciones o directo a otras Sucursales (solo que estén en la misma Ciudad y/o región), siempre y cuando la mercancía esté **disponible para Traspaso (previa autorización del Jefe de la sucursal)** y este en óptimas condiciones para su venta, y las únicas personas que están autorizadas para que se realicen dicho movimiento es el Gerente Regional y Gerente de Auditoria.

Se realiza de la siguiente manera:

1. Gestión modulo “Inventario”
2. Operaciones de stock
3. Solicitud de traslado
4. Almacén origen: Aparece nuestro almacén por default
5. Número de artículo: Se pone el código del producto
6. Descripción del artículo: Describe el artículo, este por default al poner el código del producto lo arroja
7. Almacén destino: Se pondrá al May-Maq (Maquinaria), May-Ref (Refacciones) o nombre de la sucursal que lo esté solicitando ejemplo: VER- MALI
8. Cantidad: La cantidad que se está enviando
9. Por último, le damos click en CREAR
10. Y se abrirá nuevamente en blanco la pantalla

El resultado es una **Solicitud de Traslado F-SUC-01**, la cual visualizaremos dando click en el Registro de datos anterior. Dicha solicitud se exporta a PDF, y es enviado vía correo electrónico a los Jefes de almacenes de maquinaria y/o refacciones, Jefes de sucursales foráneas, Jefe de tráfico y Sistemas (persona encargada de realizar los traspasos), anexando fotografías de cómo se está enviando el producto.

Nota: Las sucursales locales (Boca, Malibran y Díaz Mirón) en el recorrido tienen que enviar la mercancía (no aplica cuando no viene el transporte adecuado para su envío), las sucursales foráneas deben de tener lista la mercancía que van traspasar cuando va el camión a surtirles.

Entrega de Mercancía con Traspaso

Cuando llega el chofer que transporta la mercancía debe de traer consigo 3 juegos de la **Traspaso P-TRA-01/00** (estas deben de venir firmadas por el Jefe de Almacén y Quien Transporta), de la mercancía que solicito el Vendedor Maquinaria o Refacciones/Jefe de Sucursal, él chofer entrega al Jefe de Sucursal los 3 juegos del **Traspaso P-TRA-01/00** revisa que los Códigos, Cantidades y que la mercancía que está recibiendo este óptimas condiciones para su venta, si el Jefe de Sucursal detecta alguna anomalía lo tiene que reportar vía correo electrónico al Jefe de Almacén ya sea de Maquinaria y/o Refacciones, Gerente de Auditoria y Sistemas (encargado de realizar **Traspaso P-TRA-01/00**) para que quede como evidencia, y ese producto (Maquinaria y/o Refacción) se realiza una **Solicitud de Traslado F-SUC-01** de regreso y se envía con la misma unidad.

Sin todo está bien en la **Traspaso P-TRA-01/00** el Jefe de Sucursal firma las 3 copias, se queda con una para su respaldo y las otras 2 se las entrega al chofer.

Nota: Después de recibir la mercancía **el** Vendedor Maquinaria o Refacciones/Jefe de Sucursal tienen **24 hrs.**; para checar que su mercancía venga completa (accesorios), después de este tiempo es Responsabilidad de ellos.

5.3.6 Instructivo de Trabajo Orden de Servicio IT-SUC-06

Apertura de Orden de Servicio en sistema SAP, se realiza lo siguientes pasos:

- 1) Sistema SAP modulo “Servicio”
- 2) Llamada de servicio
- 3) Cliente: Clave de la Sucursal
- 4) Nombre: Nombre y Apellidos de la persona que está entregando
- 5) Artículo: aquí se aplica 2 factores:
 - a) Si es un producto Antarix se le escribe el código.
 - b) Si es un producto de otra marca se le asigna un código de un producto similar al de nosotros.
- 6) Descripción: éste por default aparece con el código del producto
- 7) Asunto: Servicio /Mantenimiento y un breve resumen del problema.
- 8) Pestaña General lleva lo siguiente:
 - a) Tipo de problema: Servicio
 - b) Técnico: Nombre del técnico
- 9) Pestaña Comentarios:
 - a) Se describe el problema que tiene el equipo
 - b) Accesorios que trae
 - c) Teléfono del cliente
 - d) No. de serie del equipo

10) Visualizar:

- a) Seleccionamos Campos definidos por el usuario se abre una ventana de lado derecho.
- b) Marca de Equipo: Se pone que marca es, si es un artículo de nosotros se pone de que línea es, si es de otra marca se pone la que especifica el producto.
- c) Causa: dependiendo de que originó el problema, se elige la causa.

11) Crear.

Entrega de Refacciones por Servicio/Mantenimiento y Garantía con Formato de Entrega F-SUC-06

- 1. Sistema SAP modulo “Servicio”.
- 2. Llamada de servicio
- 3. Buscar “binoculares”
- 4. ID de llamada: Se pone el número de Orden de Servicio F-SUC-05 le damos Enter
- 5. Nos vamos a la pestaña de “Costo”
- 6. Detalles de los gastos
- 7. Documento Nuevo
- 8. Seleccionamos “Entrega”
- 9. Nombre: Es el nombre del Cliente con el que se generó la Orden de Servicio F-SUC-05

10. Pestaña de Contenido: Se capturan los códigos y cantidades de refacciones, conforme al presupuesto autorizado por el cliente, mediante Oferta de Venta-Cotización F-SUC-03
11. Empleado de ventas: la clave del Vendedor de Refacciones.
12. El resultado es una Entrega formal, la cual visualizaremos dando click en el registro de datos anterior.
13. Se imprime 2 juegos de dicha “Entrega”: tienen que ir firmada ambas por Jefe de Sucursal/Técnico/Vendedor de Refacciones, una copia es para el Vendedor de Refacciones y la otra es para el mecánico ambas copia tienen ir engrapadas de cada quien en su Orden de Servicio F-SUC-05.

Nota: Toda Orden de Servicio F-SUC-05 que lleve refacciones y no se genera un Formato de Entrega F-SUC-06 el Jefe de Sucursal levantara un reporte de No Conformidad y Análisis de Causa F-CPNC-01 de acuerdo al Procedimiento de Control de Producto No Conforme P-CPNC-01 al mecánico y al Vendedor de Refacciones.

Facturación de una Orden de Servicio:

- 1) Se entra en el sistema SAP al módulo de “Servicio” de ahí a “Llamada de Servicio”
- 2) Se le da click en buscar (es el icono que tiene forma de binoculares) y se ingresa el número de la orden de servicio en el campo de “ID de llamada” se le da Enter o buscar.
- 3) De ahí se accesa a la pestaña “Costos”

- 4) Si no hubo entrega de refacciones, nos vamos a la parte de abajo se da click en “Detalles de los Gastos” la cual abre una ventana nueva, se da click en “Documento Nuevo” aparece otra ventana “Clase de Documento” y seleccionamos “Factura” se le da clic y se abre el campo Factura Clientes, se le pregunta al cliente si requiere factura Remisión o Factura Fiscal. El mecánico con su Orden de Servicio F-SUC-05/00, anexa el código de dicha reparación que se toma del archivo de “Tarifario de Mano de Obra” de acuerdo a lo estipulado en dicho tarifario. Si hay una “Entrega” por refacciones y es por garantía No se Factura.
- 5) Si es una Garantía la Cajera/Jefe de Sucursal antes de poner el código de la reparación tiene que poner la Nomenclatura “GR” como ejemplo: GRTMELD1, es de suma importancia ya que esta nomenclatura hará que la factura salga en centavos o en \$1 hasta \$3 pesos, ya que de no hacerlo así, tendrá un faltante en su caja al momento de realizarla.
- 6) La Cajera/Jefe de Sucursal son los encargados de poner el Empleado de Ventas ejemplo: 13-MEC-1., ya que de no ponerlo, al técnico no le será pagada dicho servicio.
- 7) Le damos “Crear” a nuestra Factura de Servicio, ese momento se cierra la ventana en automático y queda abierta la ventana de “Gastos Llamadas de Servicio”, se le da click en actualizar y ok, en ese momento se cierra esa ventana en automático y queda abierta la ventana de llamada de servicio a la cual también se le da actualizar para que quede vinculada la factura a la orden de servicio.
- 8) Para cerrar la Orden de Servicio F-SUC-05 posteriormente nos vamos a la pestaña de “Resolución” y escribimos lo que el técnico escribió en su “Formulario Técnico” y le

damos Actualizar, de ahí nos vamos a Status de llamada y seleccionamos la opción “Cerrado”, se termina esa actividad.

Nota: Si es una garantía y se entregaron refacciones No se cierra la Orden de Servicio F-SUC-05 se realiza el punto 5.

Cierre de Orden de Servicio:

La cajera/Jefe de sucursal debe anotar en la pestaña de resolución el resultado de la revisión: causas del problema, daños, cuál fue la solución y fecha de término.

En Campos definidos por el usuario deben de seleccionar que departamento generó la falla por lo cual el equipo está ingresando al taller.

La Cajera/Jefe de Sucursal recibe la Orden de Servicio F-SUC-05 del cliente y ésta es cotejada con la que se encuentra adjunta en la maquinaria reparada por el Mecánico.

Baja Refacciones en Inventario por Garantía.

El Vendedor de Refacciones/Jefe de Sucursal 4 días antes de que finalice el mes en curso, debe de preparar la documentación y las refacciones para ser enviadas al Departamento de Auditoría de las garantías que se dieron en el transcurso de ese mes para darlas de baja de su almacén.

Dicha documentación es la siguiente:

1. Orden de Servicio F-SUC-05
2. Factura de Venta
3. Formato de Entrega F-SUC-06
4. S1 Formatos de Recepción de Equipos para Garantías F-SYG-02: Este contiene los siguientes rubros:

- **Recepción de Equipos por Garantía:**

- a) Nombre del cliente: Lleva el nombre como se dejó en la Orden de Servicio F-SUC-05.
- b) Fecha de Reclamo: el día que se abrió la Orden de Servicio F-SUC-05.
- c) Mensajería: Este aplica solo en el caso del que se vendiera el producto a otra parte de la república mexicana.
 - EQUIPO
- d) Producto: Se describe el producto
- e) Modelo: Código del producto
- f) No. de Serie: Si tiene serie el producto se saca de la factura de venta
- g) No. de la Factura: Folio SAP
- h) Fecha de Compra: Se obtiene de la factura
- i) Falla Reportada: Se describe de acuerdo a la información que el cliente nos proporcione

- SERVICIO Y GARANTIA (SUCURSAL)

- j) No. de guía asignada para Retorno: Si fue una venta a otro lugar de la república mexicana se pide autorización al Jefe de Crédito y Cobranza encargado de los gastos de una guía de retorno. Si la venta se realizó a mostrador No Aplica(N/A)
- k) Fecha de Recepción: el día que se envió, si es a mostrador No Aplica(N/A)
- l) Accesorios incluidos: dependiendo del equipo que se haya recibido. Ejemplo motosierra: cadena, barra, funda para la espada.
- m) Cliente: aquí si es a Mostrador el cliente tiene que firmar, si fue venta a otra parte de la república mexicana con un correo que envíe el cliente será de soporte.
- n) Recibió y Verifico: Firma del Mecánico.

5. Formato Solicitud De Refacciones Para Ordenes De Servicio F-SYG 05

- a. Nombre del Distribuidor: Lleva el nombre como se dejó en la Orden de Servicio F-SUC-05.
- b. Fecha: fecha en que se generó la Orden de Servicio F-SUC-05.
- c. No. de Orden de Servicio F-SUC-05: es que aparece como ID de llamada: 68830
- d. Mecánico: Nombre del mecánico, ejemplo: Samuel Valero Bautista
- e. Código de Refacción: Aquí lleva todos los modelos de las refacciones que se dieron para la reparación de los equipos, este se toma de la “Entrega”.
- f. Descripción: se describe a grande rasgos que es la refacción.
- g. Cantidad: No. de piezas que se ocuparon de la (s) refacción (es).
- h. Código del Equipo: Modelo ejemplo DK210
- i. No. de Serie: Si tiene serie el producto se saca de la factura de venta

- j. Número de Factura: Folio SAP
- k. Observaciones: Aquí se detalla de acuerdo al diagnóstico que nos da Técnico
- l. Solicita: Firma del Técnico
- m. Autoriza: Jefe de Sucursal

6. Formato Para Baja De Garantías F-SUC-08

- a. Mes: Ejemplo Febrero
- b. Suc.: Ejemplo Boca
- c. Orden: Se pone todas las ID de llamada que se generaron en ese mes: ejemplo 68875
- d. Factura: Folio SAP
- e. Código: Es el modelo de la (s) refacción (es) que se ocuparon para habilitar el equipo
- f. Descripción: Se describe a grande rasgos que es la refacción.
- g. Baja: No. de piezas que se ocuparon de la (s) refacción (es).

El Jefe de Sucursal envía al departamento de Auditoría las refacciones usadas y su documentación anexa en el recorrido o en el camión cuando le surten mercancía, se imprimen 3 copias del Formato Para Baja De Garantías F-SUC-08/00 una es para entregársela al chofer, la segunda es para el Vendedor de Refacciones lo cual le firma el chofer de recibido y es para su resguardo, la tercera se pega en la caja en donde van las refacciones.

Nota: El Departamento de Auditoria cuenta con 10 días a partir de que recibió, para dar de baja las refacciones del inventario dependiendo la Sucursal que lo haya solicitado.

5.3.7 Instructivo de Trabajo Prueba de Equipos IT-SUC-07

Para probar los equipos que se venden en las Sucursal se divide en 2:

1) Motores dos tiempos (motosierras, desbrozadoras, fumigadoras de motor, generador con motor dos tiempos y bombas de agua a dos tiempos):

- a. Revisar que el equipo este completamente armado y en óptimas condiciones para ser arrancado.
- b. En el caso de una motosierra, asegurarse que el freno de cadena no este activado.
- c. Preparar la mezcla de combustible apropiadamente, en el caso de motosierras agregar aceite para la lubricación de la cadena.
- d. Ubicar y poner el switch en posición de encendido (ON).
- e. Presionar por lo menos 10 veces el bombín ubicado en la parte inferior del carburador hasta que este, esté completamente lleno de combustible.
- f. Poner en posición el ahogador del equipo.
- g. Jalar fuerte la manija de arranque de 5 a 6 veces hasta que encienda y/o quiera encender, posteriormente bajar la palanca ahogadora.
- h. Esperar que el equipo caliente por lo menos 30 segundos y acelerar.
- i. Apagar.

2) Para probar los Equipos Motores Cuatro Tiempos, se deben seguir los siguientes pasos:

- a. Revisar que el motor este en óptimas condiciones para su encendido.
- b. Agregar aceite de cuatro tiempos de acuerdo a las especificaciones del motor.
- c. Agregar combustible.
- d. Ubicar el switch y poner en posición de encendido (ON)
- e. Colocar la palanca de ahogador en posición.
- f. Jalar fuerte la manija de encendido hasta que este arranque.
- g. Una vez encendido, regresar la palanca de ahogador a su posición normal de trabajo.
- h. Esperar por lo menos 30 segundos para que el motor caliente antes de acelerarlo.
- i. Una vez probado apagarlo y recomendar al cliente que por ninguna circunstancia el motor debe cantearse hacia el lado donde se ubica la cabeza ya que si esto pasara se llenarían de aceite y en algunos casos el motor no arrancaría o arrancaría pero emitiría demasiado humo por el aceite acumulado en la cabeza.

**CAPÍTULO 6. IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN LA INFORMACIÓN COMO
VENTAJA COMPETITIVA EN LOS NEGOCIOS**

6.1 EVALUACIÓN O IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA, SOCIAL O ECONÓMICO

La tecnología en los negocios es una necesidad creciente, a medida que pasa el tiempo, el mundo de los negocios es cada vez más tecnológico. La innovación nutre a los negocios, y como la tecnología crea el camino apropiado para el desarrollo de la innovación, por lo que podemos decir que los negocios necesitan de la tecnología para mantenerse.

El papel de la tecnología en los negocios es vital. En las últimas décadas, la tecnología ha optimizado la forma de administrar negocios haciendo que las transacciones sean más rápidas y eficientes. Está cambiando en muchos aspectos de los negocios, como la contabilidad, la recopilación de datos, la logística y ventas y promoción, entre otras.

La tecnología tiene un gran impacto en las operaciones comerciales. No importa el tamaño de tu empresa, aporta muchos beneficios que te ayudarán a obtener mayores ingresos. El principal papel de la tecnología en los negocios es impulsar el crecimiento y mejorar las operaciones. Sin ella, es casi seguro que las empresas no logren mantenerse a flote en el competitivo mercado y globalizado actual.

La tecnología en el ámbito social y laboral ha mejorado la comunicación al interior de una empresa. Los trabajadores, por ejemplo, no necesitan ir al corporativo para recibir nuevas tareas ahora reciben llamadas, correos electrónicos o mensajes móviles mientras están trabajando. La tecnología permite a los trabajadores estar conectados entre sí. Los desarrollos en la comunicación y en la tecnología de la información han ayudado a las empresas a mantenerse

conectadas en un momento dado, aumentando su eficiencia, productividad y su capacidad de reaccionar frente a las dificultades.

La tecnología brinda oportunidades para optimizar la administración y la producción. Las pequeñas empresas ahora pueden competir con grandes organizaciones en eficiencia operativa gracias a equipos tecnológicos y a herramientas digitales. También puede ayudarte a reducir o eliminar duplicaciones, errores y retrasos en el flujo de trabajo, así como a acelerar la automatización de tareas específicas. Con la tecnología adecuada en su lugar, los empresarios pueden ahorrar tiempo y dinero y hacer que sus negocios sean más productivos y competitivos.

La tecnología nos ayuda a mantener seguros los datos importantes y menos expuestos a las vulnerabilidades. Es vital para cualquier propietario de un negocio implementar medidas de seguridad para que los cibercriminales puedan ser desviados a objetivos más fáciles. También ha facilitado el desarrollo de dispositivos para controlar y vigilar de forma remota las instalaciones comerciales.

Cualquiera puede ahora hacer negocios en cualquier parte del mundo. La tecnología ha impulsado el desarrollo del comercio electrónico, que ha traído nuevas dinámicas a la globalización de las empresas. La difusión de la tecnología de la información ha hecho que las redes de producción sean más baratas y fáciles y ha sido fundamental para la globalización económica. La alta velocidad de las comunicaciones globales también ha permitido el comercio y la colaboración en tiempo real y ha incrementado el comercio internacional.

Los avances en tecnología están produciendo muchos cambios en nuestra sociedad y en el mercado laboral, y estos desarrollos están reformulando la forma de hacer negocios. Existen algunas amenazas tecnológicas como piratería informática, y otras actividades maliciosas, sin embargo, lo bueno que trae la tecnología supera las amenazas que acarrea.

Por lo tanto **Agrícola Antarix, S. de R.L. de C.V.**; ha sabido aprovechar los muchos beneficios que nos brinda la tecnología en los negocios, para optimizar el desempeño de la empresa, como su software SAP “Sistemas, Aplicaciones y Productos”, es un Sistema informático que le permite a las organizaciones administrar sus recursos humanos, financieros-contables, productivos, logísticos y más, las principales empresas del mundo utilizan SAP para gestionar de una manera exitosa todas las fases de sus modelos de negocios, la herramientas ofrecidas por SAP tienen la función de ayudar al usuario con todas las tareas administrativas de su empresa y, a través del funcionamiento interno, crear un entorno integrado que permita aumentar la eficiencia de sus usuarios. También quiero ser hincapié que este año 2019 se puso en función nuestro nuevo portal de venta en línea www.antarix.com.mx.

CAPÍTULO 7. ANÁLISIS Y RESULTADOS

7.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN SUCURSAL

El análisis permitirá al dueño de la compañía Agrícola Antarix, S. de R.L. de C.V.; conocer lo que sucede realmente en el departamento comercial. En el día a día de las empresas, las personas que ocupan puestos de responsabilidad no pueden dedicar todo el tiempo de su jornada a observar lo que sucede en un área determinada.

No obstante, para tomar decisiones acertadas es necesario conocer datos acerca del tiempo que el Jefe de Sucursal, vendedores de piso y mecánico destinan a las distintas actividades relacionadas con las ventas, el número de visitas o llamadas que se realizan al cabo del día o en qué medida se están cumpliendo los objetivos de productividad fijados

En otras palabras, a través del análisis de ventas se puede comprobar si los esfuerzos se están traduciendo en ventas reales, se optó en aplicar una **“encuesta”** ya que esta será una buena herramienta de selección de datos que permite dar **objetividad** a la información.

Las encuestas de satisfacción son un medio de apoyo muy importante para cualquier empresa que a través de estos cuestionarios tiene la posibilidad de conocer mejor el perfil de su cliente objetivo. Por tanto, se establece una comunicación de empresa que convierte la atención personalizada en un valor.



AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.

ENCUESTA DE SATISFACCION AL

Fecha: _____

Sucursal: _____

Gracias por elegir **ANTARIX®** para que podamos mejorar nuestros servicios, por favor, dé su opinión sobre nuestra empresa.

Excele
nte Bueno Regul
ar Malo

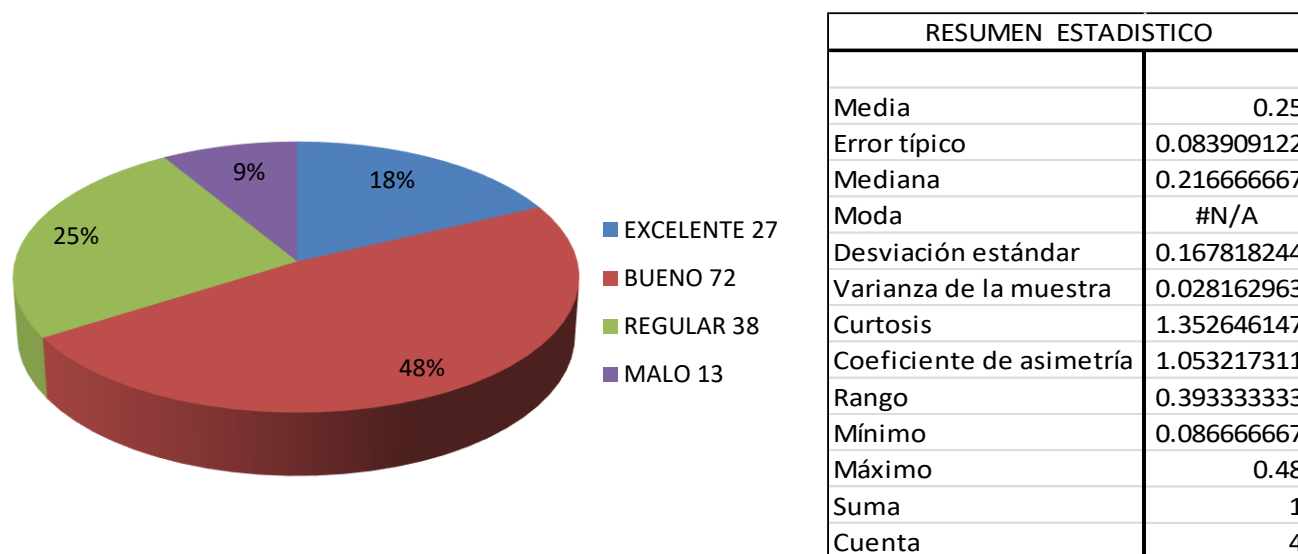
- 1) ¿Atención brindada por el personal fue?
- 2) ¿La información que le proporcionaron al respecto de nuestro producto fue
- 3) ¿Qué le parece nuestros precios?
- 4) ¿Entre que opciones de calidad considera que se encuentren nuestros productos?
- 5) ¿Qué tan satisfecho está usted con nuestros productos?
- 6) A nivel General como califica a Agrícola Antarix S de R.L. de C.V.

Sugerencias Comentario

--

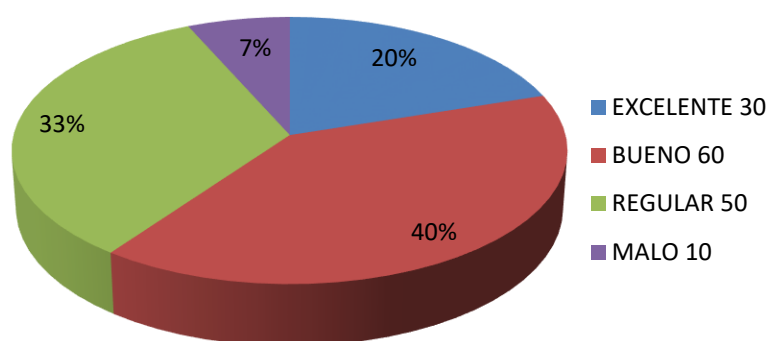
Se realiza la “encuesta” No. 1 de Satisfacción al Cliente con fecha del lunes 14/septiembre/2015 - miércoles 30/diciembre/ 2015, fueron aplicadas a **150** arrojando los siguientes resultados

Grafica 1- ¿Atención brindada por el personal fue?



Aquí notamos que 48% (72 personas) fue bueno, el 25% (38 personas) fue regular, 18% (27 personas) fue excelente y 9% (13 personas) fue malo. Se espera que la próxima encuesta que de regular y malo mejore en cuanto a la atención brindada al cliente final ya que un cliente insatisfecho jamás vuelva a regresar. Se tendrá que hablar y/o capacitar al Jefe de Sucursal y los vendedores de piso para mejorar este punto que es de vital importancia para la empresa

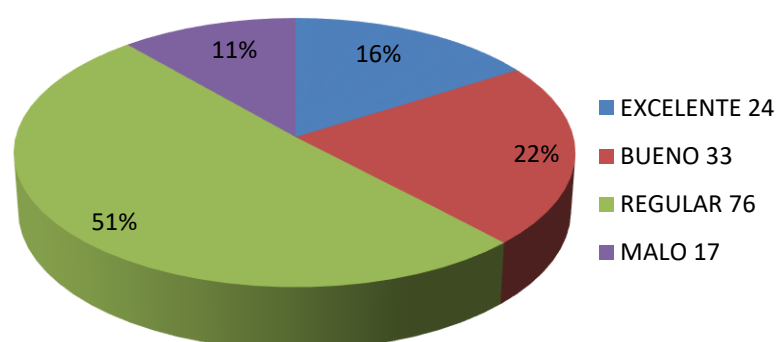
¿Grafica 2 - La información que le proporcionaron al respecto de nuestro producto fue?



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.25
Error típico	0.073911859
Mediana	0.266666667
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.147823719
Varianza de la muestra	0.021851852
Curtosis	-1.69951163
Coeficiente de asimetría	-0.48156305
Rango	0.333333333
Mínimo	0.066666667
Máximo	0.4
Suma	1
Cuenta	4

Aquí notamos que 40% (60 personas) fue bueno, el 33% (50 personas) fue regular, 20% (30 personas) fue excelente y 7% (10 personas) fue malo. Se espera que la próxima encuesta que de regular y malo mejore en cuanto informarle al nuestro cliente las características y especificaciones de nuestros productos.

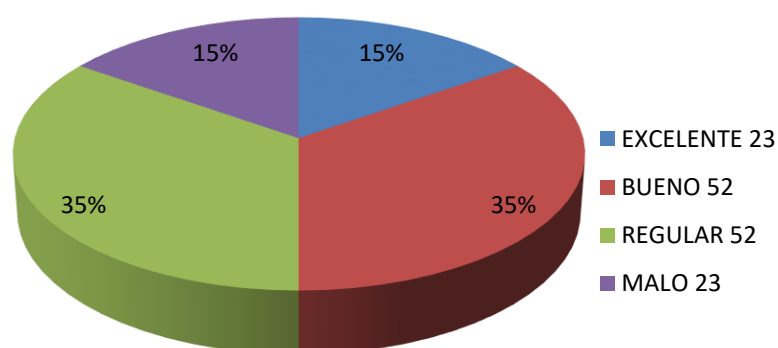
Grafica 3 - ¿Qué le parece nuestros precios?



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.25
Error típico	0.088296638
Mediana	0.19
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.176593276
Varianza de la muestra	0.031185185
Curtosis	2.798487935
Coeficiente de asimetría	1.646361336
Rango	0.393333333
Mínimo	0.113333333
Máximo	0.506666667
Suma	1
Cuenta	4

Aquí notamos que 51% (76 personas) fue regular, el 22% (33 personas) fue bueno, 16% (24 personas) fue excelente y 11% (17 personas) fue malo. Se espera que la próxima encuesta que de regular y malo mejore, esta información le sirva al Dir. General para ver realmente que tan competitivos somos en el mercado.

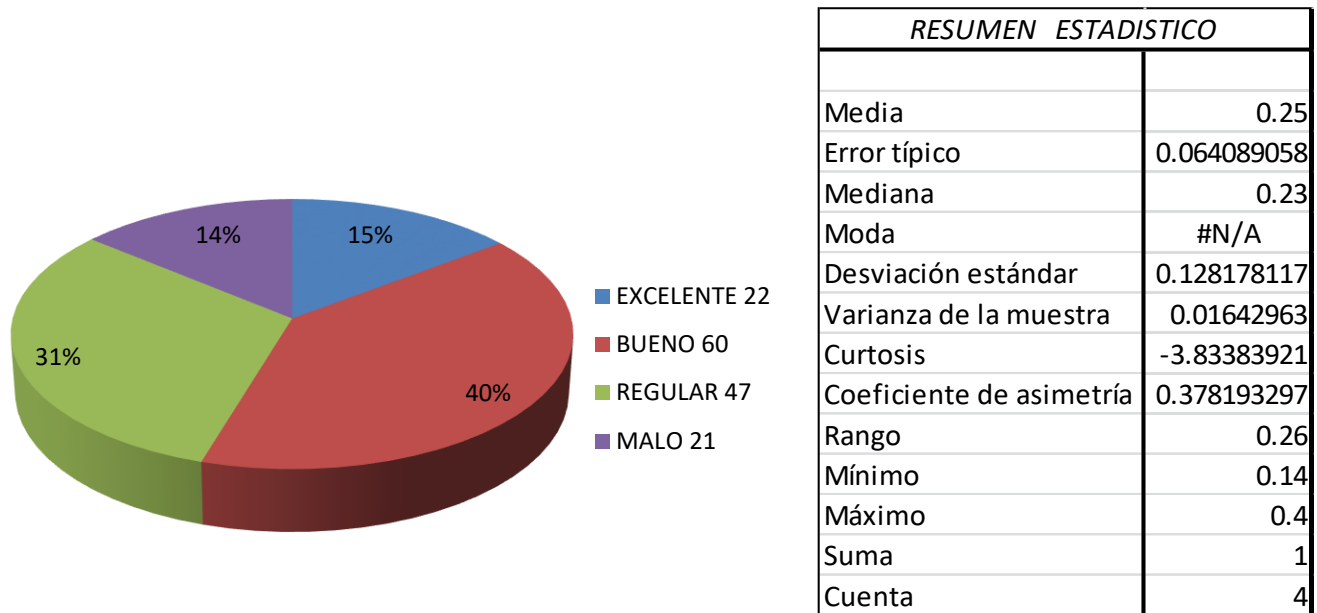
Grafica 4 - ¿Entre que opciones de calidad considera que se encuentren nuestros productos?



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.25
Error típico	0.05581053
Mediana	0.25
Moda	0.15333333
Desviación estándar	0.11162105
Varianza de la muestra	0.01245926
Curtosis	-6
Coeficiente de asimetría	0
Rango	0.19333333
Mínimo	0.15333333
Máximo	0.34666667
Suma	1
Cuenta	4

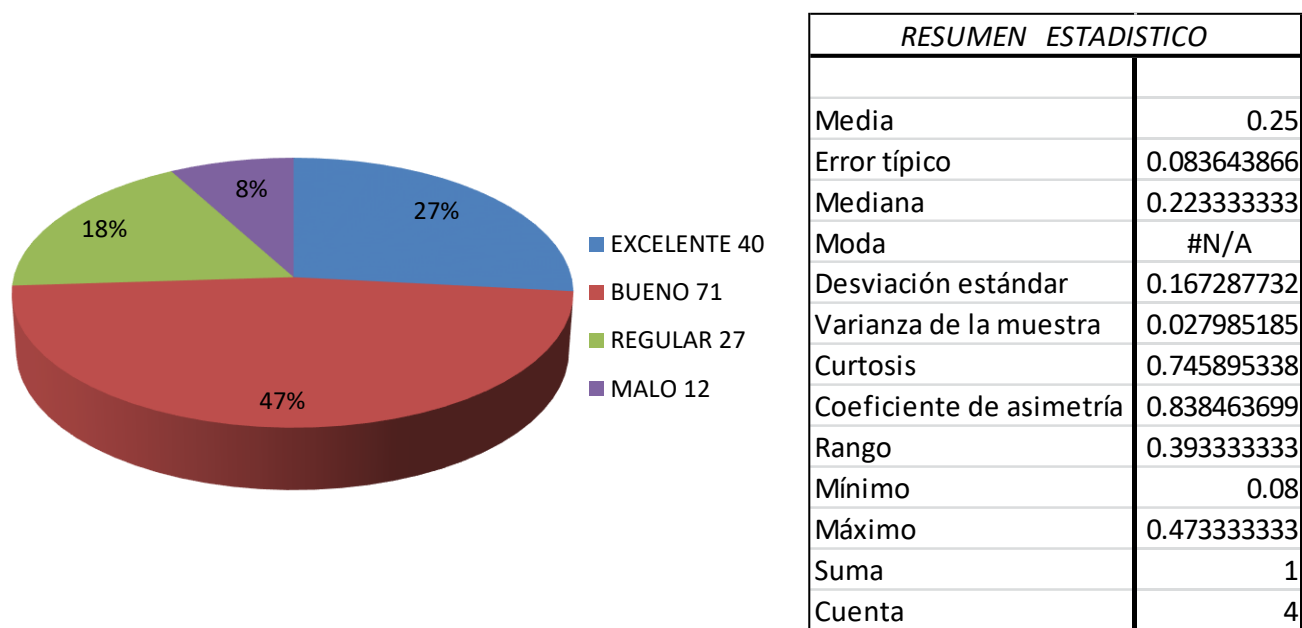
Aquí notamos que 35% (52 personas) fue bueno, el 35% (52 personas) fue regular, 15% (23 personas) fue excelente y 15% (23 personas) fue malo. Se espera que la próxima encuesta que de regular y malo mejore, servirá para que el Dir. General cheque en el área de fabricación y de importación

Grafica 5 - ¿Qué tan satisfecho está usted con nuestros productos?



Aquí notamos que 40% (60 personas) fue bueno, el 31% (47 personas) fue regular, 15% (22 personas) fue excelente y 14% (21 personas) fue malo. Se espera que la próxima encuesta que de regular y malo mejore.

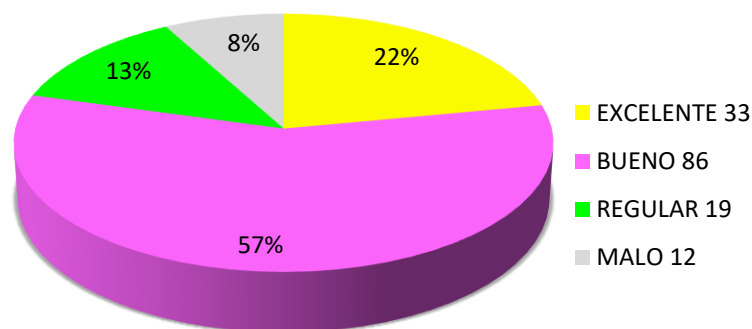
Grafica 6 - A nivel General como califica a Agrícola Antarix S de R.L. de C.V.



Aquí notamos que 47% (71 personas) fue bueno, el 27% (40 personas) fue excelente, 18% (27 personas) fue regular y 8% (12 personas) fue malo. Se espera que la próxima encuesta que de regular y malo mejore.

Se realiza la “encuesta” No. 2 de Satisfacción al Cliente con fecha lunes 12/septiembre/2016 - viernes 13/enero/ 2017 fueron aplicada a **150** clientes arrojando los siguientes resultados:

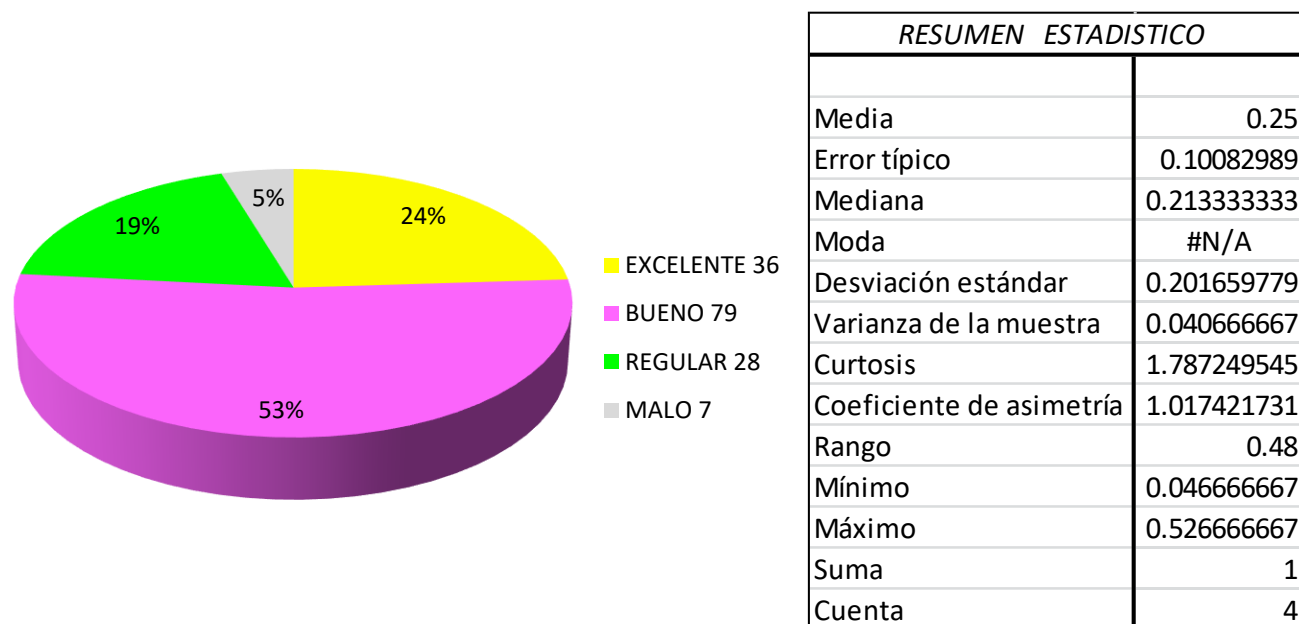
Grafica 7 - ¿Atención brindada por el personal fue?



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.25
Error típico	0.11163764
Mediana	0.17333333
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.22327528
Varianza de la muestra	0.04985185
Curtosis	2.59113194
Coeficiente de asimetría	1.61635236
Rango	0.49333333
Mínimo	0.08
Máximo	0.57333333
Suma	1
Cuenta	4

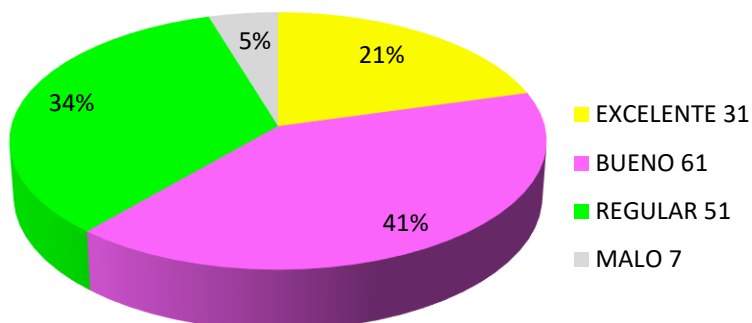
Aquí notamos que 57% (86 personas) fue bueno, el 22% (33 personas) fue regular, 13% (19 personas) fue excelente y 8% (12 personas) fue malo. Hubo una mejora de lo regular a bueno, se debió a capacitaciones que se le dieron tanto al Jefe de Sucursal como a los vendedores de piso, como punto de referencia con la implementación del proceso de ventas sucursales, el personal hoy por hoy ya muestra ante el cliente amabilidad, actitud, atiende con rapidez, brinda un trato personalizado, ofrece comodidad, higiene, es flexible, no discute, su trabajo es más eficiente. Y eso nos va a traer clientes contentos y ventas.

Grafica 8 - La información que le proporcionaron al respecto de nuestro producto fue?



Aquí notamos que 53% (79 personas) fue bueno, el 24% (36 personas) fue excelente, 19% (28 personas) fue regular y 5% (7 personas) fue malo. Hubo una mejora de lo regular a bueno, se debió a las capacitaciones impartidas por proveedores y por el personal de la empresa calificado referente a productos nuevos y marcas nuevas, mejoras de nuestros productos contra la competencia, servicio Post- Venta (refacciones), las garantías, etc.; para que el cliente sepa cómo operar su maquinaria y sobre todo que sienta respaldado por la empresa.

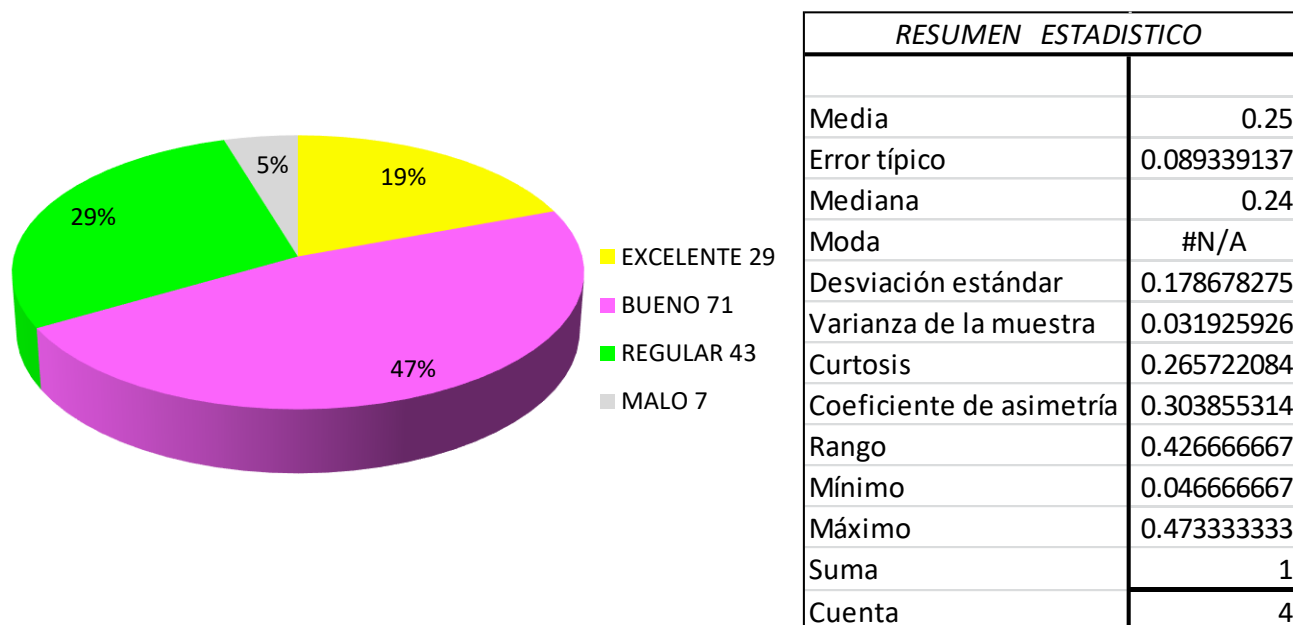
Grafica 9 - ¿Qué le parece nuestros precios?



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.25
Error típico	0.079512403
Mediana	0.273333333
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.159024806
Varianza de la muestra	0.025288889
Curtosis	-1.09017454
Coeficiente de asimetría	-0.64879916
Rango	0.36
Mínimo	0.046666667
Máximo	0.406666667
Suma	1
Cuenta	4

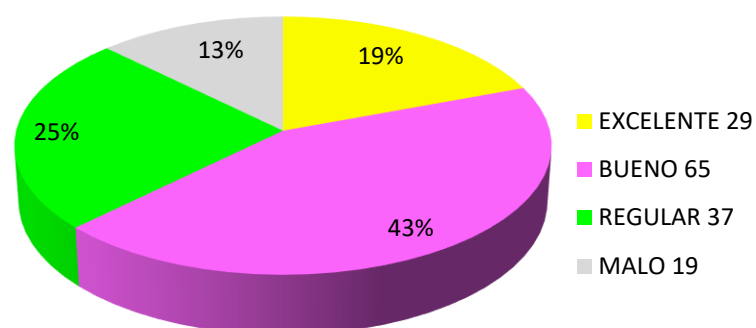
Aquí notamos que 41% (61 personas) fue bueno, el 34% (51 personas) fue regular, 21% (31 personas) fue excelente y 5% (7 personas) fue malo. El Dir. General hizo su tarea de hacer que nuestros precios fueran más competitivos y atractivos para los clientes, también implemento ofertas de nuestros productos y refacciones de acuerdo a la temporada vigencia de 45 días para que incrementar las ventas

Grafica 10 - Entre que opciones de calidad considera que se encuentren nuestros productos?



Aquí notamos que 47% (71 personas) fue bueno, el 29% (43 personas) fue regular, 19% (29 personas) fue excelente y 5% (7 personas) fue malo. El Dir. General tuvo que invertir \$ en la de fábrica, lo cual contrato una “n” cantidad de personas el área de producto terminado, junto con el apoyo del Dpto. de auditoria para la supervisión que los productos tanto de fabricación como de importación estén en óptimas condiciones para su venta y que cumplan con los estándares de calidad. Esto no ha brindado beneficios que aseguramos clientes que nos compren una y otra vez, que nos recomienden, influir en ellos para que seamos siempre su primera opción y no se desvíen a la competencia.

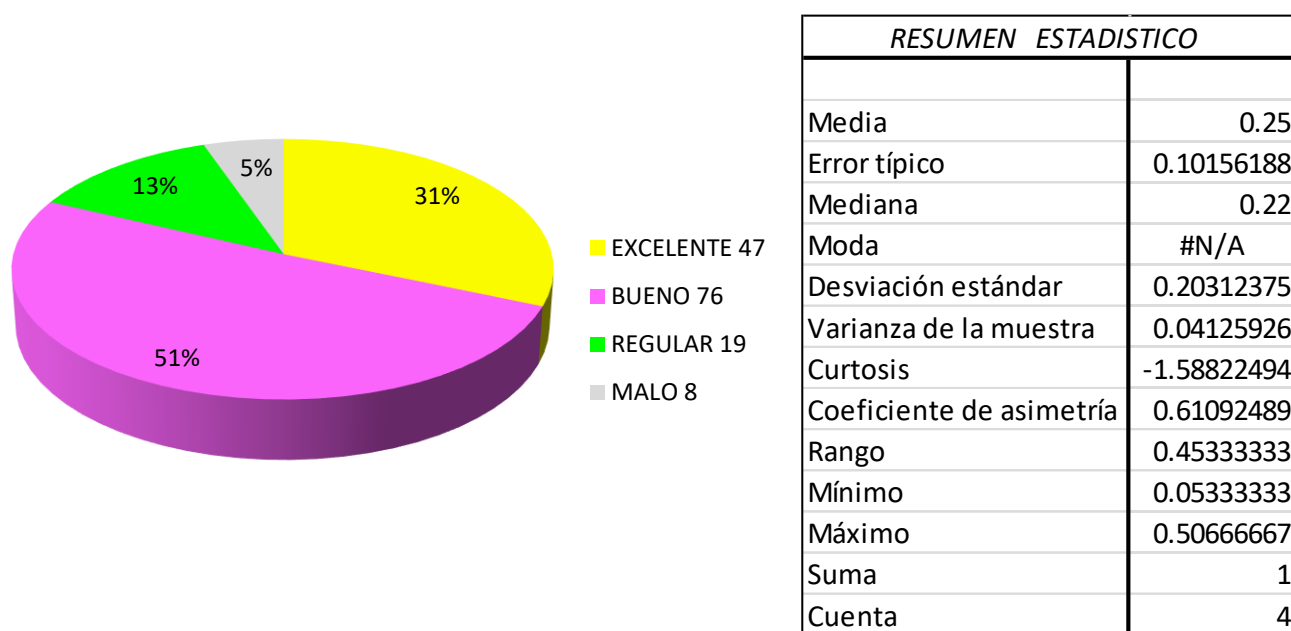
Grafica 11 - ¿Qué tan satisfecho está usted con nuestros productos?



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.25
Error típico	0.065856185
Mediana	0.22
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.131712369
Varianza de la muestra	0.017348148
Curtosis	1.689217286
Coeficiente de asimetría	1.197392158
Rango	0.306666667
Mínimo	0.126666667
Máximo	0.433333333
Suma	1
Cuenta	4

Aquí notamos que 43% (65 personas) fue bueno, el 25% (37 personas) fue regular, 19% (29 personas) fue excelente y 13% (19 personas) fue malo. Se cumpliendo el objetivo final de la empresa que es maximizar el beneficio, nuestra tarea es fabricar Clientes contentos y satisfechos que permanezcan muchos años haciendo negocios con nosotros ofreciendo, un producto de calidad, cumplir con lo ofrecido, brindar un buen servicio al cliente, brindar una atención personalizada, brindar una rápida atención, resolver problemas, quejas y reclamos.

Grafica 12 - A nivel General como califica a Agrícola Antarix S de R.L. de C.V.



Aquí notamos que 51% (76 personas) fue bueno, el 31% (47 personas) fue excelente, 13% (19 personas) fue regular y 5% (8 personas) fue malo. Al hacer un cambio se hizo una buena estrategia comercial el nivel de satisfacción del cliente, este a su vez vio el resultado de comparar su percepción de los beneficios de nuestros productos en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo, con lo que el nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas

CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

A lo largo de la investigación se llegó a la conclusión de que los manuales de operaciones resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logran la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización. Al no contar con un Procedimiento de Ventas Sucursales en Agrícola Antarix S. de R.L. de C.V.; se puede concluir que sin una estructura organizacional adecuada, el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades.

El objetivo principal de esta tesis que es por experiencia laborar, pude aportar mis conocimientos para la creación de dicho procedimiento. Para ser honestos crear un proceso **no es un trabajo fácil y rápido de hacer**, pero ha servido para saber cómo se debe de hacer el orden correcto de las cosas desde lo más simple, hasta lo más complejo. Todo procedimiento debe tener un principio y un final claro, para que cualquier tarea la pueda ejecutar desde un alto mando (Gerente Regional), hasta un asistente (vendedor de piso y/o mecánico).

8.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda que toda empresa, ya sea industrial, comercial o de servicio que tenga como objetivo a mediano o corto plazo someterse a un proceso de certificación ante ISO 9001:2008, ya que al contar con procedimientos en sus diferentes áreas o departamentos esto lo ayudara a obtener:

- 1) Porque mejora la calidad: Realizar las tareas siempre del mismo modo exacto, te asegura que la calidad del resultado sea siempre la misma que la que hayas estipulado.
- 2) Porque reduce los costos: El simple hecho de acortar y mantener estables los niveles de calidad, los tiempos de ejecución y los materiales a utilizar, te permite con facilidad hacer previsiones y estudiar modos de mejorarlos y reducirlos.
.
- 3) Porque delegas con mayor tranquilidad y confianza: Sí todo lo que hay que hacer está claramente definido en un documento, te asegura casi al 100% que el resultado será el que hayas previsto, por lo que delegarlo no te supone ningún tipo de estrés por la tranquilidad de saber que si siguen los pasos descritos, el desenlace será el esperado.
- 4) Porque ahorras tiempo tú y los responsables de los procesos: Al no tener que estar pendiente constantemente te (os) libera de un tiempo precioso que puedes utilizar en tareas más importantes, o simplemente para poder llegar antes a tu casa.

Cuál es el mejor momento para crear procesos en una empresa **Ayer. Y si no pudo ser, hoy.** Existen múltiples estudios que dicen que el 70% de las franquicias que hay en el mercado tienen éxito. Y aunque es verdad que unas lo hacen mejor que otras, todas funcionan en base a procesos. Así que creo que lo se necesitan son más datos que te demuestren que **sistematizar tu empresa mediante procesos es la mejor decisión que puedes tomar en este momento.** (Rios, MA Jesus Carlos Martinez Ruiz, DR. Jesus Velazquez Velazquez , & DR. Antonio Salas Martinez, 2016, pág. 117)

9. REFERENCIAS

- 1) Münch Galindo, Lourdes y García Martínez, (2009). Fundamentos de Administración, 2ª. ed., Editorial: Trillas, México.
- 2) Robins, Stephen P. y Decenzo David A.; (2009), Fundamentos de Administración: conceptos esenciales y aplicaciones. 6ª. ed., Editorial: Pearson Educación.
- 3) MA. Enrique Aguirre Ríos, MA Jesús Carlos Martínez Ruiz, DR. Jesús Velázquez Velázquez, DR. Antonio Salas Martínez, (2016), Manual de Procedimientos: Una Herramienta de Administración y Control. Editorial: Trillas, México.
- 4) ISO 704, Trabajos de terminología – Principios y métodos.
- 5) ISO 1087 – 1, Trabajos de terminología – Vocabulario – Parte 1: Teoría y aplicación.
- 6) ISO 3534 – 2, Estadística – Vocabulario y símbolos – Parte 2: Estadística aplicada 1).
- 7) ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos
- 8) ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño.
- 9) ISO/TR 10012, La adopción de un enfoque basado en procesos.
- 10) ISO/TR 10013, Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.
- 11) ISO/TR 10017, Orientación sobre las técnicas estadísticas para Norma ISO 9001:2001
- 12) ISO 10019, Directrices para la selección de consultores de sistema de gestión de calidad y la utilización de sus servicios.
- 13) ISO 10241, Normas internacionales de terminología – Preparación y presentación.
- 14) ISO 9000 +ISO 14000 News (Publicación bimensual que proporciona el panorama del desarrollo internacional relativo a las normas de sistemas de gestión de ISO, incluyendo noticias sobre su implementación por parte de diversas organizaciones de todo el mundo)

- 15) ISO 9004: -1), Gestión para éxito sostenido de una organización – Un enfoque basado en la gestión de la calidad.
- 16) ISO 10001: 2007, Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente - Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.
- 17) ISO 10002: 2004, Sistema de gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- 18) ISO 10003: 2007, Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.
- 19) ISO 10005: 2005, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para los planes de la calidad.
- 20) ISO 10006: 2003, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos.
- 21) ISO 10007: 2003, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la gestión de la configuración
- 22) ISO 10012: 2003, Sistemas de gestión de las mediciones - Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición.
- 23) ISO/TR 10013: 20001, Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.
- 24) ISO 10014: 2006, Gestión de la calidad – Directrices para la formación.
- 25) ISO/TR 10017: 20003, Orientación sobre las técnicas estadísticas para la Norma ISO 9001: 2000.
- 26) ISO 10019: 2005, Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios.

- 27) ISO 19011: 2002, Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- 28) IEC 60300 – 1:2003, Gestión de la confiabilidad – Parte 1: Sistema de gestión de la confiabilidad.
- 29) IEC 61160 – 2006, Revisión de diseño.
- 30) ISO/ IEC 90003:2004, Ingeniería del software ISOTools Excellence – Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001: 2000 al software.
- 31) Principios de la gestión de la calidad 2), ISO, 2001
- 32) ISO 9000 - Selección y uso 2), ISO, 2008.

10. ANEXOS

Anexo (1)

CERTIFICACION ISO 9001-2008

PARA AGRICOLA ANTARIX



Anexo (2)

Auditoria de Vigilancia

(2-1)

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

Nombre de la Empresa: AGRÍCOLA ANTARIX, S. DE R.L. DE C.V.

Plan Auditoria de Vigilancia (Propuesto)	
Miembro(s) del Equipo: Lider del Equipo de auditoria MARTHA OCAMPO Auditor(es): Por definir Experto(s) Técnico: NA Auditor en Entrenamiento: NA	Tipo de Auditoria: Vigilancia 1 Fecha de Inicio: 1 de Junio de 2016 Fecha de Terminación: 3 de Junio de 2016 Auditoria a ser conducida contra la(s) siguiente(s) norma(s): 1. ISO 9001:2008 2. 3. 4. 5.
Nombre de la Empresa:	No. ZIG:
AGRÍCOLA ANTARIX, S. DE R.L. DE C.V.	NA
Objetivo:	Alcance de la Auditoria:
Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de la norma de auditoria; Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas; Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización.	Fabricación de productos mecánicos, eléctricos y comercialización de productos mecánicos, eléctricos, neumáticos e hidráulicos para los sectores agrícola, de la construcción, forestal y de jardinería.
Lugar/Sitios/ Sitios Temporales:	Representante del Auditado:
Texto.	Tania Itzel Lara Vázquez
Idioma del Reporte de Auditoria:	Acceso a las Instalaciones:
Español	Zapatos de Seguridad

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso	Responsable
01/06/2016	9:30-10:00	Reunión de apertura		Todos los Responsables de área
	10:00-10:30	Recorrido		
	10:30-13:00		Revisión por la Dirección Comunicación Interna	Tania Lara / Isabel Perez
	13:00-14:00	Comida		
	14:00-15:00		Control de Documentos	Tania Lara / Isabel Perez
	15:00-17:00		Auditorías Internas Acciones correctivas y preventivas	Tania Lara / Isabel Perez
	17:00-17:30	Elaboración del reporte		
02/06/2016	17:30-18:00	Junta de retroalimentación		
	9:00-11:30		Ventas Mayoreo	Manuel Nuñez
	11:30-13:00		Crédito y Cobranza	Luz Mota
	13:00-14:00	Comida		
	14:30-17:00		Ventas Sucursal (Boca del Rio)	Midorith Garcia / Juan Carlos Gomez
	17:00-17:30	Elaboración del reporte		
	17:30-18:00	Junta de retroalimentación		

Fecha	Tiempo	Actividad	Proceso	Responsable
03/06/2016	9:00-11:00		Producción / Ingeniería Inversa	Oscar Melchor
	11:00-12:30		Almacen / Embarques	Carolina Villegas / Enrique Gutierrez
	12:30-13:00	Elaboración del reporte		
	13:00-13:30	Junta de cierre		
	13:30-14:30	Comida		

Anexo (3)

Auditoría de Vigilancia 2

(2-1)

ANTARIK TM				Referencia: Procedimiento de Auditorías Internas				Clave				
AGRICOLA ANTARIK S. DE R.L. DE C.V.								Revisión	F-AUI-01-00			
								Fecha Rev.	0			
								Referencia	P-AUI-01/00			
PROGRAMA DE AUDITORÍAS 2017 Rev.1												
PROCESOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Comunicación Interna			X						*			
Ambiente de Trabajo			X						*			
Recursos Humanos			X						*			
Revisión por la Dirección			X						*			
Auditorías Internas			X						*			
Análisis de Datos			X						*			
Acciones Correctivas y Preventivas			X						*			
Control de Documentos y Registros			X						*			
Encuestas al Cliente			X						*			
Almacén May-Meq				X					*			
Almacén May-Ref				X					*			
Tráfico				X					*			
Embarques				X					*			
Ventas Mayoreo				X					*			
Ventas Sucursal				X					*			
Crédito y Cobranza				X					*			
Infraestructura					X				*			
Administración y Finanzas					X				*			
Compras Internacionales					X				*			
Control de Insumos					X				*			
Compras Nacionales					X				*			

Anexo (4)

(3-1)

 AGRICOLA ANTARIK S. DE R.L. DE C.V.		PLAN DE AUDITORIA	Clave: F-AUI-05/00
AUDITORIA INTERNA NO. 005			
LUGAR: VERACRUZ, VER		FECHA: 02 AL 06 DE MAYO DEL 2016	
Objetivo: Evaluar el Mantenimiento y Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad, así como verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008			
Tipo de Auditoria:		Total	
Alcance:		Fabricación de Productos Mecánicos y Eléctricos y Comercialización de productos Mecánicos, Eléctricos, Neumáticos e Hidráulicos para los Sectores Agrícola, de la Construcción, Forestal y de Jardinería.	
Sitio Auditado		Corporativo de Agricola Antarix y Sucursal Boca del Rio.	
Áreas a Auditar		Dirección General, Ventas Mayoreo, Ventas Sucursal (Suc. Boca) Creditio y Cobranza, Compras Importación / Nacional, Control de Insumos, Servicio y Garantías, Producción, Almacén May- Maq / May-Ref., Tráfico, Embarques, Revisión por la Dirección, Administración y Finanzas.	
Documentos Referencia		de Manual de Calidad, Lista Maestra de Documentos, Procedimientos (Políticas, formatos, registros, It's), Objetivos, Programas, Planes, Presupuestos, Verificaciones en campo a personal en general y Registros que demuestren la funcionalidad del SGC.	
Auditor Líder		Tania Itzel Lara Vázquez	
Equipo Auditor		Lizbeth Jimenez Bandala Juan Carlos Gomez Avendaño	
Días de Auditoría:		05	
NOTA: Todo lo tratado en la Auditoría se maneja con absoluta discrecionalidad			
		Distribución del Informe	
		Original	Isabel Perez Lozano
		Copia 1	N/A

(3-2)

 AGRICOLA ANTAREX S. DE R.L. DE C.V.	PLAN DE AUDITORIA	Clave: F-AUI-05/00

Observaciones:

- ✓ Recibir en tiempo y forma al auditor interno para realizar inspección.
- ✓ Entregar en el tiempo que se requiere la información o evidencias solicitadas por el auditor para el análisis y emisión de resultados del SGC.

CONFIDENCIALIDAD.- Toda la información que se maneje por el grupo de auditores y auditado es totalmente confidencial, no podrá usarse para fines distintos de la auditoria, en caso contrario, se ejercerá acción legal acorde a las leyes vigentes.

El informe estará listo a más tardar en una semana, después de la conclusión del trabajo de campo (recolección de información).

EL INFORME DE AUDITORIA UNA VEZ QUE CONCLUYE, SE DARÁ A CONOCER DE LA SIGUIENTE FORMA:

Dirección General y Gerencias de Área

Auditor Líder/ Auditor	Cliente de la Auditoria
Lic. Tania Itzel Lara Vázquez	Cp. Isabel Perez Lozano

(3-3)



**Programa de la Auditoria Interna No.01 Ofnas.
Generales y Suc. Boca del Rio**

Fecha de elaboración: 22 de Abril del 2016

			Mayo 2016					
No	LUGAR	Días	L 2	M 3	M 4	J 5	V 6	Auditor Interno
1	Reunión de Apertura (Sala de Juntas) 9:30- 10:00 Hrs.	P						N/A
		R						
2	Ventas Mayoreo 10:00 a 12:00 Hrs	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno
		R						
3	Credito y Cobranza 12:00 - 13:30 Hrs	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno Juan Carlos Gomez Auditor Entrenamiento
		R						
4	Compras (Importación / Nacional) 15:00 - 17:30 Hrs	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno Juan Carlos Gomez Auditor Entrenamiento
		R						
5	Control de Insumos 09:30 - 11:00 Hrs	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno
		R						
6	Producción 11:00 - 13:30 Hrs	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno Lizbeth Jimenez Bandala Auditor Entranamiento
		R						
7	Almacen (May - Maq / May - Ref) 09:30 - 12:00 Hrs	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno
		R						
8	Embarques 12:00 - 13:30 Hrs	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno Lizbeth Jimenez Bandala Auditor Entranamiento
		R						
9	Tráfico 09:30 - 11:00 Hrs	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno
		R						
10	Servicio y Garantías 11:00 - 12:30 Hrs	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno
		R						
11	Calidad 15:00 - 17 Hrs	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno
		R						
12	Administración y Finanzas 10:00 - 13:00	P						Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno
		R						
13	Ventas Sucursal (Boca del Rio) 15:00 - 17:00							Tania Itzel Lara Vázquez Auditor Interno
14	Reunión de Cierre (Sala de Juntas) 17:30- 18:00 Hrs.	P						N/A
		R						

Equipo Auditor	
	Tania Itzel Lara Vázquez
	Lizbeth Jimenez Bandala
	Juan Carlos Gomez Avendaño

Elaboró:	Nombre	Puesto
	Tania Itzel Lara Vázquez	RD Calidad

Anexo (5)

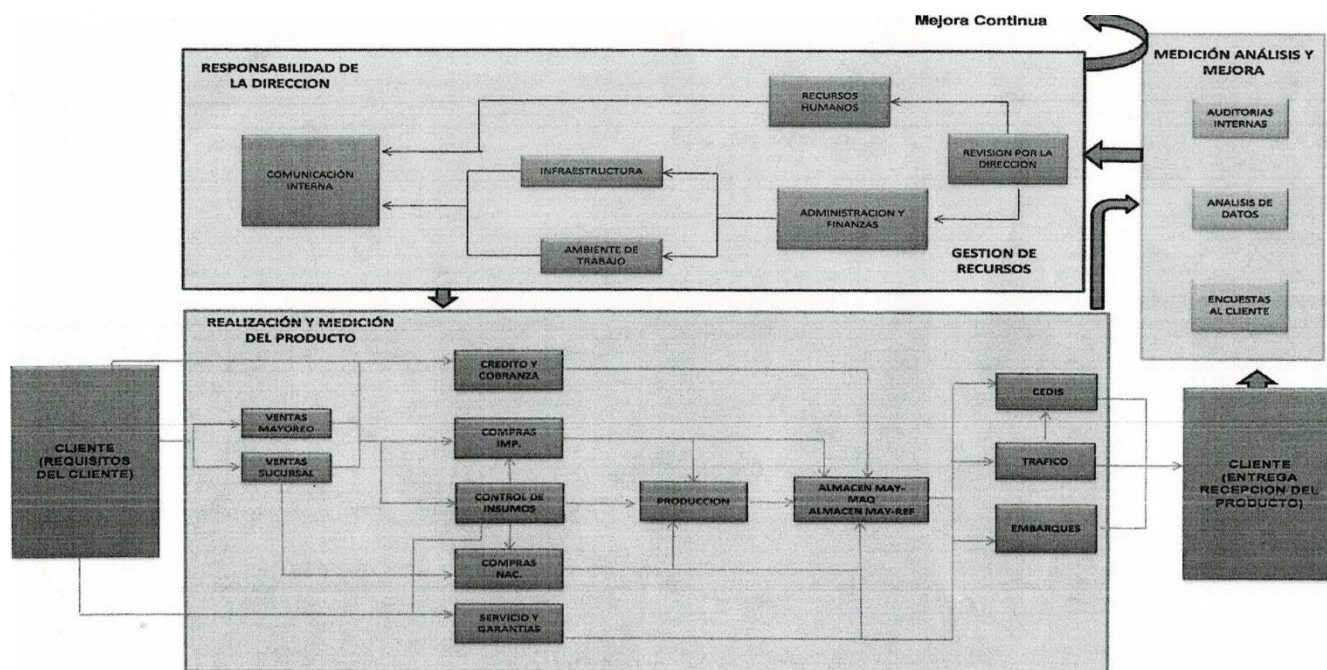


Código
MC-SGC-01 /04

Fecha de Revisión
05 de febrero 2016

05 de febrero 2016

DIAGRAMA DE PROCESOS DE AGRICOLA ANTARIX, 5. DE R.L. DE C.V.



Anexo (6)

ANTARIX
AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.

Código
MC-SGC-01/04
Fecha de Revisión
05 de Febrero 2016

DOCUMENTO CONTROLADO

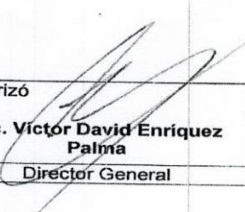
Copia No. 13 Depto. Subursal

Autorizado por: JCT

DEVOLVER ESTE DOCUMENTO AL RECIBO DE
NUEVA REVISIÓN

MANUAL DE CALIDAD

Elaborado bajo NMX-CC-9001-IMNC-2008 ISO 9001:2008

Elaboró  CP. Isabel Pérez Lozano	Revisó  Lic. Tania Itzel Lara Vázquez	Autorizó  Lic. Víctor David Enriquez Palma
Jefe de Calidad	RAD	Director General

Anexo (7)

ANTARIX AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.	PROCEDIMIENTO VENTAS SUCURSALES	Código P-SUC-01/00 Página 1 de 12
---	--	--

1. Propósito

Establecer las actividades para la realización de las operaciones dentro de las Sucursales de Agrícola Antarix, S. de R.L. de C.V.

2. Campo de Aplicación

Este procedimiento aplica a todas las Sucursales de Agrícola Antarix, S. de R.L. de C.V.

3. Referencias

Manual de Calidad MC-SGC-01/03
 Instructivo de Corte de Caja Sucursales IT-SUC-01
 Instructivo de Informe de Anticipo por Menos Un Centavo IT-SUC-02
 Instructivo de Envío de Facturas al Cliente IT-SUC-03
 Instructivo de Vales de Gasolina IT-SUC-04
 Instructivo de Pedido Semanal de Materiales IT-SUC-05
 Instructivo de Orden de Servicio IT-SUC-06
 Instructivo de Prueba de Equipos IT-SUC-07
 Instructivo de Tabla Costo de Fletes Sucursal IT-SUC-08
 Instructivo de Política de Garantías IT-SUC-09

DOCUMENTO CONTROLADO

Copia No. 13 Depto. SucursalAutorizado por: JHDEVOLVER ESTE DOCUMENTO AL RECIBO DE
NUEVA REVISIÓN

4. Definiciones

T.P.V: Terminal Punto de Venta

Nota de Crédito: Es un documento legal que se utiliza en una anulación total o parcial de una Factura.

Cliente Final: El que usa la Maquinaria que nos compra para vender un servicio o uso personal.

Cliente Mayoreo Normal: El que re-vende nuestros Productos e invierte en una exhibición del mismo.

Cliente Mayoreo Normal con Alianza: El que está en el radio de 15 KMS de la tienda, re-vende nuestros Productos e invierte en una exhibición del mismo, además le damos una de las Marcas propiedad de Antarix a vender con Exclusividad compartida con nuestra Tienda y pactamos un precio mínimo que se respeta en toda situación.

Taller Frecuente: Es un taller que se encuentra a la redonda de la Sucursal, el cual nos compra frecuentemente y le damos Precio Especial, solamente en Refacciones.

ELABORÓ Midoriht García Jefe de Sucursal	REVISÓ Lic. Juan Carlos Gómez A. Gerente Regional A	AUTORIZÓ Lic. Victor David Enriquez Palma Director General	Revisión: 00 06 Octubre 2015 Fecha de Revisión
--	---	--	--

Anexo (8)

ANTARIX AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.	Instructivo de Trabajo Corte de Caja Sucursales	Código IT-SUC-01/00 Página 1 de 3
---	--	--

Elaboración de Corte de Caja

El Jefe de Sucursal es responsable de realizar el corte de caja del día en curso antes del cierre de la Sucursal a su cargo, lo cual se **DEBE** realizar de la siguiente manera:

- Generar el Reporte de Caja ingresando al sistema SAP en el Icono *Query Manager* se le da click y despliega la Gestión de Categorías y seleccionamos la Sucursal /Corte de Caja/Presentación Preliminar/Fecha del Corte (día/mes/año).
- Se imprime y se anexa todas las Facturas generadas del Corte de ese día
- Se anexa si hubo Transferencia que ampare alguna factura del corte ese día
- Se anexa Boucher con su reporte y cierre de lote, de acuerdo a las TPV que se generó el cobro.
- Se procede a llenar el **Formato de Ventas/Cortes F1 F-SUC-11** contiene los siguientes rubros:

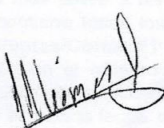
DOCUMENTO CONTROLADO

Copia No. 13 Depto. SucursalAutorizado por: JCT

LADO IZQUIERDO DEL FORMATO DE CAJA F-SUC-11

DEVOLVER ESTE DOCUMENTO AL RECIBO DE

- Corte de caja al:** Día de Mes del 20 año en curso
- Folio e Importe Fact.:** Son los folios de las facturas utilizadas y el importe total de las ventas que viene del corte de caja de la sucursal que se imprime del Query manager del sistema SAP.
- Notas de Crédito Folio (-):** En caso de que existan notas de crédito, se escribe el número de folio físico del primer folio que se usó en el día al último folio físico, y en el importe en pesos (\$) se escribe el total de las notas de crédito que se hayan realizado en el día, que viene del corte de caja de la sucursal que se imprime del Query manager del sistema SAP.
- Ventas Netas:** Es el importe total, es el resultado de la diferencia de las ventas menos las notas de crédito. (si es que hubo notas de créditos)
- Ventas a Crédito: (-):** Debe existir AUTORIZACION previa (DIRECCION GENERAL).
- Anticipos: (+):** Si los hay se escribe el folio SAP, el nombre del cliente y el importe del anticipo, ya sea por mercancía apartada o por facturas menores de \$ 2,000.00, si son

ELABORÓ  Midorih García Jefe de Sucursal	REVISÓ  Lic. Juan Carlos Gómez A. Gerente de Regional	AUTORIZÓ  Lic. Víctor David Enríquez Palma Director General	Revisión: 00 06 Octubre 2015 Fecha de Revisión
--	---	--	--

Anexo (9)

ANTARIX AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.	Instructivo de Trabajo Informe de Anticipo por Menos Un Centavo	Código IT-SUC-02/00 Página 1 de 1
---	--	--

Informe de Anticipo por Menos de Un Centavo F-SUC-14 se llena los campos con los siguientes datos:

- **Sucursal :** Qué sucursal lo realizo
- **Solicita:** Nombre Cajera/Jefe de Sucursal
- **Factura SAP :** Folio SAP
- **Fecha de solicitud:** Día/mes/año en curso
- **Fecha de facturación:** Día/ mes/ año en curso
- **Folio Factura de anticipo de clientes:** Día/ mes/ año en curso
- **Cliente:** Nombre del cliente o Venta a Mostrador
- **Monto del anticipo :** (x - .01/100)
- **Motivo de la solicitud:** Cantidad, Producto, código y la Explicación de la elaboración de la factura, el motivo.
- **Fecha Factura Clientes:** Día/ mes/ año en curso
- **Fecha de Traspaso :** Día/ mes/ año en curso (se llena cuando se ejecuta un traspaso)
- **Traspaso Núm. :** Folio de SAP de la solicitud de Traslado

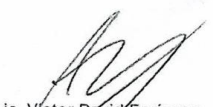
DOCUMENTO CONTROLADO

Copia No. 13 Depo. Sucursal

Autorizado por: [Firma]

**DEVOLVER ESTE DOCUMENTO AL RECIBO DE
NUEVA REVISIÓN**

Nota: Este formato contiene el nombre de tres personas encargadas, las cuales no firman porque 2 de ellas se encuentran en planta y la última es el Jefe de Sucursal. También se anexa los datos de la factura final, se imprime el correo electrónico y se envía en el corte correspondiente al día en que se elaboró.

ELABORÓ  Midoriht García Jefe de Sucursal	REVISÓ  Lic. Juan Carlos Gómez A. Gerente de Regional	AUTORIZÓ  Lic. Victor David Enríquez Palma Director General	Revisión: 00 06 Octubre 2015 Fecha de Revisión
---	---	---	--

Anexo (10)

ANTARIX AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.	Instructivo de Trabajo Envío de Facturas al Cliente	Código IT-SUC-03/00 Página 1 de 1
---	--	--

Para realizar el envío de las Facturas a los Clientes que compraron en Sucursal, debemos seguir los siguientes pasos:

1. Ir a la página de internet de Agrícola Antarix que es www.antarix.com.mx
2. Al abrir la página en el Portal, lado derecho dice el comentario "Descargue aquí su Factura Electrónica"  damos click en los iconos.
3. Se abre otra pantalla y le damos en click para registrarse.
4. **RFC:** Aquí ponemos el RFC del cliente
5. **Clave:** Se recomienda que el Jefe de sucursal utilice una sola clave para todos los clientes, este no debe de pasar de 8 caracteres.
6. **Clave:** Se repite la misma clave anterior
7. Le damos click para registrarnos
8. Nos regresa a descarga de Archivo XML y PDF
9. **RFC:** Aquí ponemos el RFC del cliente ya registrado
10. **Clave:** Ponemos la que registramos
11. Nos abre otro campo, por la fecha seleccionamos la Factura la cual se copia y se guarda
12. Se envía al cliente vía correo electrónico.

DOCUMENTO CONTROLADO
 Copia No. 13 Depto. Sucursal
 Autorizado por: [Firma]
DEVOLVER ESTE DOCUMENTO AL RECIBO DE
NUEVA REVISIÓN

ELABORÓ  Midorih García Jefe de Sucursal	REVISÓ  Lic. Juan Carlos Gómez A. Gerente de Regional	AUTORIZÓ  Lic. Víctor David Enriquez Palma Director General	Revisión: 00 06 Octubre 2015 Fecha de Revisión
--	---	--	--

Anexo (11)

ANTARIX AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.	Instructivo de Trabajo Vales de Gasolina	Código IT-SUC-04/00 Página 1 de 1
---	---	--

Para el Llenado de **Vales de Gasolina F-SUC-15** debemos seguir los siguientes pasos:

1. Caratula

- **No. :** Numero de Vales entregados
- **Fecha de Compra:** Día/Mes/Año en Curso. Esta información se obtiene del ticket que nos proporciona la gasolinera.
- **Litros Comprados:** Esta información se obtiene del ticket que nos proporciona la gasolinera.
- **Precio:** Esta información se obtiene del ticket que nos proporciona la gasolinera.
- **Importe:** El valor en \$ del Vale de Gasolina
- **Producto:** Magna
- **Observaciones:** Prueba de quipos vendidos y para el taller de servicio.

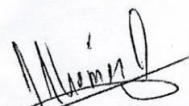
2. Consumo de Gasolina de Equipos Vendido

- **Fecha:** Fecha Factura Folio SAP
- **No. SAP:** Factura Folio SAP
- **Cantidad:** Numero de Articulo Vendido
- **Equipo:** Modelo
- **Importe:** Importe en \$ del Equipo que se vendió

DOCUMENTO CONTROLADO
 Copia No. 13 Depto. Sucursal
 Autorizado por: [Firma]
**DEVOLVER ESTE DOCUMENTO AL RECIBO DE
NUEVA REVISIÓN**

3. Consumo de Gasolina para Servicio

- **Fecha:** Fecha de la Orden de servicio
- **Orden de Servicio:** Folio SAP
- **Cantidad:** Numero de Articulo Reparado
- **Importe:** Importe en \$ del cobro del servicio

ELABORÓ  Midorint García Jefe de Sucursal	REVISÓ  Lic. Juan Carlos Gómez A. Gerente de Regional	AUTORIZÓ  Lic. Víctor David Enríquez Palma Director General	Revisión: 00 06 Octubre 2015 Fecha de Revisión
---	---	--	--

Anexo (12)

 AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.	Instructivo de Trabajo Pedido Semanal de Materiales	Código IT-SUC-05/00 Página 1 de 2
--	--	--

Pedido Semanal de MATERIALES (MAY-MAQ a SUCURSAL)

El Jefe de Sucursal para elaborar su pedido deben de hacerlo mediante el formato de **Solicitud de Traslado F-SUC-01**, para solicitar Mercancía a los Almacenes de Maquinaria y/o Refacciones; el cual es llenado de acuerdo al Procedimiento de **Traspaso P-TRA-01/00**.

Para la realización de la Solicitud de Traslado el Jefe de Sucursal/Vendedor Maquinaria o Refacciones deben de realizar los siguientes pasos:

- 1) Gestión modulo "Inventario"
- 2) Operaciones de stock
- 3) Solicitud de traslado
- 4) Almacén origen: Aparece nuestro almacén lo cual eliminamos y seleccionamos "MAY-MAQ" o "MAY-REF"
- 5) Número de artículo: Se pone el código del producto
- 6) Descripción del artículo: Describe el artículo, este por default al poner el código del producto lo arroja
- 7) Almacén destino: Se pondrá nuestro almacén, ejemplo: BOCA
- 8) Cantidad: La cantidad que se va a solicitar.
- 9) Por ultimo le damos click en CREAR
- 10) Y se abrirá nuevamente en blanco la pantalla

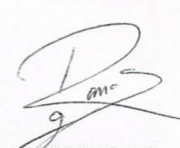
El resultado es una **Solicitud de Traslado F-SUC-01/00**, la cual visualizaremos dando click en el registro de datos anterior. Dicha solicitud se exporta a PDF, y es enviado vía correo electrónico a los Jefes de almacenes de Maquinaria y/o Refacciones, Jefe de Tráfico y Sistemas (persona encargada de realizar los trasposos).

Nota: La **Solicitud de Traslado F-SUC-01** se hace una para maquinaria y otra para refacciones.

Solicitud de Traslado F-SUC-01 Virtual:

Se realizan los anteriores pasos del **1 al 10**, solo aquí se le da entrada a la mercancía en sistemas (exclusivamente), con la autorización únicamente del Gerente Regional y Gerente de Auditoria vía correo electrónico con copia a los Jefes de almacenes de Maquinaria y/o Refacciones y Sistemas (persona encargada de realizar los trasposos). Cuando se envía por paquetería se tiene que pedir vía correo electrónico autorización al Jefe de Crédito y Cobranza para que embarques pueda enviar la mercancía.

Nota: Solo se ocupa una **Solicitud de Traslado F-SUC-01 Virtual** cuando se quiere mandar un producto por paquetería y se envía desde el almacén de Maquinaria y/o Refacciones o porque se necesite facturar en ese momento aunque después llegue el producto.

ELABORÓ  Midoriht García Jefe de Sucursal	REVISÓ  Lic. Juan Carlos Gómez A. Gerente de Regional	AUTORIZÓ  Lic. Víctor David Enríquez Palma Director General	Revisión: 00 06 Octubre 2015 Fecha de Revisión
--	--	---	---

Anexo (13)

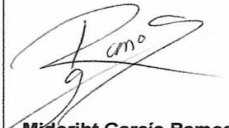
 AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.	Instructivo de Trabajo Órdenes de Servicio	Código IT-SUC-06/00 Página 1 de 4
--	---	--

Apertura de Orden de Servicio en sistema SAP, se realiza lo siguientes pasos:

- 1) Sistema SAP modulo "Servicio"
- 2) Llamada de servicio
- 3) Cliente: Clave de la Sucursal
- 4) Nombre: Nombre y Apellidos de la persona que está entregando
- 5) Artículo: aquí se aplica 2 factores:
 - a) Si es un producto Antarix se le escribe el código.
 - b) Si es un producto de otra marca se le asigna un código de un producto similar al de nosotros.
- 6) Descripción: éste por default aparece con el código del producto
- 7) Asunto: Servicio /Mantenimiento y un breve resumen del problema.
- 8) Pestaña General lleva lo siguiente:
 - a) Tipo de problema: Servicio
 - b) Técnico: Nombre del técnico
- 9) Pestaña Comentarios:
 - a) Se describe el problema que tiene el equipo
 - b) Accesorios que trae
 - c) Teléfono del cliente
 - d) No. de serie del equipo
- 10) Visualizar:
 - a) Seleccionamos Campos definidos por el usuario se abre una ventana de lado derecho
 - b) Marca de Equipo: Se pone que marca es, si es un artículo de nosotros se pone de que línea es, si es de otra marca se pone la que especifica el producto.
 - c) Causa: dependiendo de que originó el problema, se elige la causa.
- 11) Crear.

Entrega de Refacciones por Servicio/Mantenimiento y Garantía con Formato de Entrega F-SUC-06

- 1) Sistema SAP modulo "Servicio".
- 2) Llamada de servicio
- 3) Buscar "binoculares"
- 4) ID de llamada: Se pone el número de **Orden de Servicio F-SUC-05** le damos Enter
- 5) Nos vamos a la pestaña de "Costo"

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	Revisión: 00
 Midorint García Ramos Jefe de Sucursal	 Lic. Juan Carlos Gómez A. Gerente de Regional	 Lic. Víctor David Enríquez Palma Director General	12 Noviembre 2015 Fecha de Revisión

Anexo (14)

ANTARIX AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.	Instructivo de Trabajo Prueba de Equipos	Código IT-SUC-07/00 Página 1 de 1
--	---	--

Para probar los equipos que se venden en las Sucursal como Motores dos tiempos, motosierras, desbrozadoras, fumigadoras de motor, generador con motor dos tiempos y bombas de agua a dos tiempos:

- 1) Revisar que el equipo este completamente armado y en óptimas condiciones para ser arrancado.
- 2) En el caso de una motosierra, asegurarse que el freno de cadena no este activado.
- 3) Preparar la mezcla de combustible apropiadamente, en el caso de motosierras agregar aceite para la lubricación de la cadena.
- 4) Ubicar y poner el switch en posición de encendido (ON).
- 5) Presionar por lo menos 10 veces el bombín ubicado en la parte inferior del carburador hasta que este, esté completamente lleno de combustible.
- 6) Poner en posición el ahogador del equipo.
- 7) Jalar fuerte la manija de arranque de 5 a 6 veces hasta que encienda y/o quiera encender, posteriormente bajar la palanca ahogadora.
- 8) Esperar que el equipo caliente por lo menos 30 segundos y acelerar.
- 9) Apagar.

Para probar los Equipos Motores Cuatro Tiempos, se deben seguir los siguientes pasos:

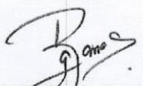
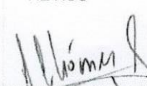
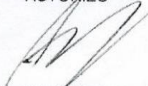
- 1) Revisar que el motor este en óptimas condiciones para su encendido.
- 2) Agregar aceite de cuatro tiempos de acuerdo a las especificaciones del motor.
- 3) Agregar combustible.
- 4) Ubicar el switch y poner en posición de encendido (ON)
- 5) Colocar la palanca de ahogador en posición.
- 6) Jalar fuerte la manija de encendido hasta que este arranque.
- 7) Una vez encendido, regresar la palanca de ahogador a su posición normal de trabajo.
- 8) Esperar por lo menos 30 segundos para que el motor caliente antes de acelerarlo.
- 9) Una vez probado apagarlo y recomendar al cliente que por ninguna circunstancia el motor debe cantearse hacia el lado donde se ubica la cabeza ya que si esto pasara se llenarían de aceite y en algunos casos el motor no arrancaría o arrancaría pero emitiría demasiado humo por el aceite acumulado en la cabeza.

DOCUMENTO CONTROLADO

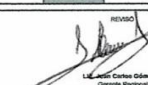
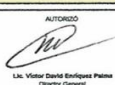
Copia No. 13 Depto. Sucursal

Autorizado por: [Firma]

**DEVOLVER ESTE DOCUMENTO AL RECIBO DE
NUEVA REVISIÓN**

ELABORÓ  Midorlit García Ramos Jefe de Sucursal	REVISÓ  Lic. Juan Carlos Gómez A. Gerente de Regional	AUTORIZÓ  Lic. Victor David Enríquez Palma Director General	Revisión: 00 12 Noviembre 2015 Fecha de Revisión
---	---	--	--

Anexo (15)

ANTARIK		INSTRUCTIVO DE TRABAJO "POLITICA DE GARANTIAS EN SUCURSALES"		Código IT-000-0000	
ASOCIACIÓN ANTARIK S. DE R.L. DE C.V.				Página 1	
* LA MAQUINARIA ACOPLADA A UN MOTOR TIENE SU PROPIA GARANTIA DESCRITA A CONTINUACION.					
* TODOS LOS MOTORES SOLOS O ACOPLADOS A NUESTRA MAQUINARIA, CUENTAN CON LA GARANTIA QUE DESCRIBE LA POLIZA DE SU FABRICANTE Y QUE PUEDE SER DISTRITA A LA DE LA MAQUINARIA.					
* NO HAY GARANTIA EN ACCESORIOS (CUCHILLAS, DISCO, RODAMIENTOS, ETC.)					
DESCRIPCION DEL PRODUCTO	"GARANTIA" AUTONOMA	PLAZO	POSIBLE CAMBIO FISICO	CONDICIONES PARA LA GARANTIA	
Revolucionas	SI	12 MESES	SI	CONDICIONES ESPECIALES: NO INCLUYE RUEDAS, MOTOR Y BANDAS. DEVOLUCION SOLO POR MEDIO DE NUESTROS CAMIONES, HORQUILLA INDEFINIDA, QUIEN RESUELVE EL PROBLEMA PIDE LA BAJA A AUDITORIAL, INCLUSO LA PUEDEN ENVIAR A LA FABRICA.	
Maquinaria para Construcción Pesada (incluye Bulldozer, Torres Luminarias, Martillo Punteador)	NO	6 MESES			
Maquinaria para Construcción Ligera (excepto Vibradores)	NO	6 MESES			
Vibradores de concreto	SI	12 MESES		NO APLICA EN ACCESORIOS NI PIEZAS DE DESGASTE	
Plantas de emergencia (Menor a 25 KVA)	NO	12 MESES			
Plantas de emergencia (Mayor a 30 KVA)	NO			CONDICIONADO A CONTRATO DE MANTTO. CON TRATO ESPECIAL	
Motobombas Centrifuga o Autocombate	SI	18 MESES		SOLO LAS CABEZAS (PORQUE CADA MOTOR TIENE SU GARANTIA, SEGUN LA MARCA)	
Motobombas Electricas con motor Siemens	SI	12 MESES		SOLO LAS CABEZAS (PORQUE CADA MOTOR TIENE SU GARANTIA, SEGUN LA MARCA)	
Motobombas Electricas con Importacion e Hidromotrices	SI	6 MESES		NO CAMBIO FISICO NO APLICA SI ESTA QUEMADO, GOLPEADO O MODIFICADO	
Bombas Sumergibles y de Achique	NO	6 MESES		NO APLICA SI ESTA QUEMADO A CAUSA DE UNA SOBRECARGA O POR FALTA DE PROTECCION TERMICA O MALA INSTALACION	
Compresores	SI	6 MESES		SOLO LAS CABEZAS (PORQUE CADA MOTOR TIENE SU GARANTIA, SEGUN LA MARCA)	
Hidrobombas	NO	6 MESES		SOLO EN LA CABEZA NO HAY CAMBIO FISICO	
Soldadoras Vultur	NO	12 MESES		NO APLICA GOLPEADO, QUEMADO O MODIFICADO	
Generadores Kieher	NO	12 MESES		SOLO EN ALTERNADOR NO APLICA GOLPEADO, QUEMADO O MODIFICADO	
Tracciones agricolas 20/35 HP	NO	12 MESES			
Tracciones agricolas 50/75 HP	NO			CONDICIONADO A CONTRATO DE MANTTO. CON TRATO ESPECIAL	
Motocultores	NO	12 MESES		NO APLICA EN PIEZAS DE DESGASTE	
Implementos Para Tractor y Minocultor	NO				
Piso de Pulverizacion	NO	12 / 6 MESES		SERIE A 12 MESES Y SERIE B 6 MESES Y SOLO REPARACION	
Cortadoras de feno	SI	6 MESES		SOLO REPARACION	
Molinos	NO	6 MESES		SOLO REPARACION	
Aspersores y Carroza (litro / hora)	SI	12 MESES		SOLO REPARACION	
Fumigadoras Manuales / Esqueletos	SI	6 MESES		CON RESTRICCIONES DE ACUERDO A LA POLITICA DE GARANTIA	
Parabombas con a 500 cm	SI	12 MESES		REPARACION NO CAMBIO FISICO	
Pedales	SI	12 MESES		REPARACION NO CAMBIO FISICO	
Tractor Potador	NO	12 MESES		REPARACION NO CAMBIO FISICO	
Motors Electricos Siemens / Crek	SI	12 MESES		NO APLICA SI ESTA QUEMADO, GOLPEADO O MODIFICADO	
Motors Kubler	SI	12 MESES		NO APLICA CAMBIO FISICO	
Motors Casolita y Diesel Vltura	SI	18 MESES		NO APLICA CAMBIO FISICO	
Motors Fuera de Borda	SI	12 MESES		NO APLICA CAMBIO FISICO	
Productos Kieher / Honda	SI	12 MESES		NO APLICA CAMBIO FISICO NI EN ACCESORIOS NI PIEZAS DE DESGASTE	
Desmaleadoras EK215 y 36450M	SI	6 MESES		NO APLICA CAMBIO FISICO NI EN ACCESORIOS NI PIEZAS DE DESGASTE	
Productos Mitsubishi / Maruyama	SI	18 MESES		NO APLICA CAMBIO FISICO NI EN ACCESORIOS NI PIEZAS DE DESGASTE	
Motobombas y Motor 4 Tiempos Vigorwer	SI	12 MESES		NO APLICA CAMBIO FISICO NI EN ACCESORIOS NI PIEZAS DE DESGASTE	
Fumigadora Manual Vigorwer	SI	6 MESES		CON RESTRICCIONES DE ACUERDO A LA POLITICA DE GARANTIA	
Motors 2 Tiempos, Parafuella y generadores Vigorwer	SI	6 MESES		NO APLICA CAMBIO FISICO NI EN ACCESORIOS NI PIEZAS DE DESGASTE	
Soldadoras Kieher Linea Pro Heavy Duty	SI	18 MESES	SI	NO APLICA EN PIEZAS DE DESGASTE COMO ELECTRODOS, PINZAS, CABLES Y AMTODERCHAS	
Soldadoras Kieher Linea Estandar	SI	6 MESES	SI	NO APLICA EN PIEZAS DE DESGASTE COMO ELECTRODOS, PINZAS, CABLES Y AMTODERCHAS	
Motors Honda de ballarina	NO			TIENDAS: ACUOS AL CENTRO DE SERVICIO DE HONDA (POR NUESTRO CONDUCTO)	
Linea Cargamento Crek	SI	12 MESES		NO APLICA CAMBIO FISICO NI EN ACCESORIOS NI PIEZAS DE DESGASTE	
Mangueras de Suction / descarga	SI	6 MESES		SE TRAMITA VIA COMPRAS	
Soldadoras Ramiro	NO	30 DIAS		SI ESTA QUEMADA, NO ES GARANTIA, SE TRAMITA VIA COMPRAS Y ESTA SUJETA A QUE SEA AUTORIZADA POR EL PROVEEDOR.	
Productos Kieher	NO	30 DIAS		SE TRAMITA VIA COMPRAS Y ESTA SUJETA A QUE SEA AUTORIZADA POR EL PROVEEDOR.	
Productos Bosch	SI	30 DIAS		SE TRAMITA VIA COMPRAS Y ESTA SUJETA A QUE SEA AUTORIZADA POR EL PROVEEDOR.	
Soldadoras Intra	NO	3 MESES		SE ENVA AL CUENTE AL CENTRO DE SERVICIO DEL PROVEEDOR.	
Bancos	NO	30 DIAS		SE TRAMITA VIA COMPRAS Y ESTA SUJETA A QUE SEA AUTORIZADA POR EL PROVEEDOR.	
Productos Gila Torillo	NO	30 DIAS		SE TRAMITA VIA COMPRAS Y ESTA SUJETA A QUE SEA AUTORIZADA POR EL PROVEEDOR.	
ELABORADO  Roberto García Ramos Jefe de Sucursal		REVISADO  LIL. José Carlos Gómez A. Gerente Regional		AUTORIZADO  LIL. Víctor David Rodríguez Palma Director General	
				Revisión: 00 12 Noviembre 2015 Fecha de Emisión:	

Anexo (16)

ANTARIX[®]

AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.

 OFICINAS CENTRALES
 AV. LAS PALMAS NO. 100 LOTE 20 MZA. 12A CD. INDUSTRIAL
 BRUNO PAGLIAI C.P. 91697, TEJERIA, MPO. VERACRUZ, VER. MEX.
 Tel. 01 (229) 201 21 00 | 01 800 714 5154 | www.antarix.com.mx

FORMATO S1

FOLIO:

Formato: F SYG 02/00

DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS PARA GARANTIA

 Nombre del cliente _____
 Fecha de reclamo _____
 Mensajería _____

EQUIPO

 Producto _____
 Modelo _____
 No. serie _____
 No. Factura _____ Fecha de compra _____
 Falla reportada _____

SERVICIO Y GARANTIA

 No. de guía asignado para el retorno _____
 Fecha de recepción _____
 Accesorios incluidos _____

1. Es de suma importancia anexar una copia simple de la factura de venta.
2. Todo producto en garantía deberá enviarse al Departamento de Servicio Técnico.
3. Toda la información requerida en este formato es indispensable para otorgar el servicio adecuado.
4. De no cumplir con estos requisitos, no podrá llevarse a cabo la garantía.
5. Al no contar con los documentos solicitados su producto no será recibido por el Taller de Servicio Técnico, por lo tanto, no quedará en estado de espera hasta recibir el documento faltante. Para reclamación de mercancía recibida en mal estado por parte de la Paquetería, se suplica informar dentro de las siguientes 48 hrs. después de su recepción.
6. Por políticas internas los gastos de envío y recepción; en los equipo ingresados para garantía, deberán ser cubiertos por el cliente. Por ningún motivo envíe los equipos con flete por cobrar ya que de hacerlo así, este importe será cargado a su cuenta. Sin excepción alguna.

CLIENTE (nombre y firma)

RECIBO Y VERIFICO

Anexo (17)



ANTARIX
AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.

OFICINAS CENTRALES
AV. LAS PALMAS NO. 100 LOTE 20 MZA. 12-A CD. INDUSTRIAL
BRUNO PAGLIAI C.P. 91697, TEJERIA, MPO. VERACRUZ, VER. MEX.
Tel. 01 (229) 201 21 00 | 01 800 714 5154 | www.antarix.com.mx

REQUISICIÓN		
FOLIO:		
Formato: F - ADM - 10/00		
Día	Mes	Año

Solicita _____

Puesto _____

Depto. _____

Ciudad _____

FIRMA

Cite estos números en todos los documentos

SOLICITAMOS LA COTIZACIÓN EN BASE A LA DESCRIPCIÓN DETALLADA QUE CONTIENE ESTE DOCUMENTOS SOBRE LOS PRODUCTOS

Tipo de requisición indique con una X Normal ☐ Urgente ☐ Extra Urgente ☐ Nota _____

PDA	CANT	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	¿REQUIERE INSPECCIÓN?	¿REQUIERE CERTIFICADO?	RECEPCIÓN Y/O ALMACENAMIENTO	FECHA DE RECEPCIÓN

Proveedores Sugeridos _____

Reviso

Nombre _____

Puesto _____

FIRMA

Recibo para tramite Departamento de Gastos

Nombre _____

FIRMA

Anexo (18)

[illegible]

Anexo (19)

Cta. Contable		Nombre de la cuenta contable	Importe s/imp	I.V.A	ISR Retenido	TOTAL	Observaciones
Gastos de Viajes							
61101000	Gastos de viaje - Hotel	-	-	-	-		
61102000	Gastos de viaje - Alimentos	-	-	-	-		
61104000	Gastos de viaje - Pasajes	-	-	-	-		
Gastos de Mantenimiento							
613201001	Mantenimiento Equipo de transporte	-	-	-	-		
613201002	Mantenimiento de Local	-	-	-	-		
613201004	Mantenimiento Equipo de Computo	-	-	-	-		
613201007	Mantenimiento Equipo de Seguridad	-	-	-	-		
Otros gastos							
613301000	Energia Electrica	-	-	-	-		
613302000	Gastos de envio	-	-	-	-		
613303000	Combustible y Lubricantes	-	-	-	-		
613304000	Articulos de Aseo	-	-	-	-		
613305000	Impuestos y Derechos	-	-	-	-		
613306000	Envolturas y Empaques	-	-	-	-		
613307000	Sellos e Impresiones	-	-	-	-		
613308000	Multas y Recargos	-	-	-	-		
613301100	Gastos Diversos	-	-	-	-		
613301200	Uniformes	-	-	-	-		
613301300	Accesorios Menores	-	-	-	-		
613301400	Agua Purificada	-	-	-	-		
613301700	Herramientas	-	-	-	-		
613301800	Caminos y Puentes Federales	-	-	-	-		
613301900	Arrendamiento	-	-	-	-		
613302100	Propaganda y Publicidad	-	-	-	-		
613302300	Gastos de Exhibicion	-	-	-	-		
613302400	Capacitacion y Reclutamiento	-	-	-	-		
613502000	Seguridad Privada	-	-	-	-		
613503000	Paqueteria	-	-	-	-		
613506000	Alarma	-	-	-	-		
613507000	Alimentos	-	-	-	-		
613508000	Eventos y Exposiciones	-	-	-	-		
613509000	Renta de Equipos	-	-	-	-		
613511000	Materiales para taller de Servicios	-	-	-	-		
613512000	Botiquin	-	-	-	-		
613515000	Reparaciones de Equipo para Venta	-	-	-	-		
613518000	Estacionamiento	-	-	-	-		
613519000	Libros y Revistas	-	-	-	-		
613520000	Agua Potable	-	-	-	-		
613520001	Instalacion de Caja de seguridad	-	-	-	-		
613520002	EQUIPOS Ensamblados	-	-	-	-		
Gastos Administrativos							
61400001	Papelaria y Utiles para Oficina	-	-	-	-		
61400002	Telefonos	534.48	85.52	-	620.00	PAGO DE FACTURA DE MEGACABLE	
61400003	Honorarios a Profesionistas	-	-	-	-		
61400004	Mto. Equipo de Oficina	-	-	-	-		
61650001	Fletes	-	-	-	-		
Total		\$ 534.48	\$ 85.52	\$ -	\$ 620.00		

ANTARIX

AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.

**REPOSICIÓN
DE GASTOS**

FOLIO:

Formato: F - CPP - 0: '00

Sucursal

Suc. Boca (Midoriht Garcia Ramos)

11082018-1

Tipo
de gasto

Deducible

No deducible

1

Fecha

11/07/2018

Anexo (20)

(4-1)

 AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.		No Conformidades y Análisis de Causa		Codigo F-CPNC-01/00	
				Revisión	00
				Fecha de Rev.	22-may-15
Fecha de Emisión:	12 de Mayo 2017		N° NC	9	
Nombre y Firma del Emisor:	Josselyn Contreras Trujillo		Fecha de Cierre de la NC:		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: Durante la verificación en la Auditoría Interna No.007 se detectó el siguiente incumplimiento por Almacén MAY-MAQ: La distribución del almacén no coincide con lo indicado en el presente instructivo, se detecta un área que no coincide físicamente con lo plasmado por lo que se deberá actualizar. Se detecta también que el almacén se encuentra casi a su máxima capacidad encontrándose muy poco espacio para poder acomodar la mercancía por lo que se tomó la decisión de estibar los productos por encima del límite permitido corriendo el riesgo de causar daños en el embalaje y el producto mismo. Esto se detectó en los siguientes productos: ☐ Fumigadora 27HS marca Hoshi, en la caja se indica que el límite máximo para estibar son 3 cajas y se encuentran 6. ☐ Desmalezadora DK550 Kinro ☐ Bomba Portatil MW26K Mitsubishi.					
INCUMPLE AL PROCEDIMIENTO:	IT-ALM-02/00 y Norma ISO 9001:2008		EN LA ACTIVIDAD No.	7.5.5	
EVIDENCIAS OBJETIVA DE LA NC: Lista de Verificación (formato libre) de Ventas Sucursales efectuada durante la Auditoría Interna No.007					
DELIVERACION POR JEFE DE CALIDAD					
NC MAYOR		PROCEDE	SI	TIEMPO DE RESPUESTA	
NC MENOR			NO		
INVESTIGACION DE LAS CAUSAS					
a) Solucion Inmediata					
b) Identificación de la Causa Raiz					
c) Corrección o Plan de Accion por NC (F-ACP-01)					
Áreas Involucradas	Nombre	Puesto	Firma		
Almacén MAY-MAQ	Carolina Villegas	Jefe de Almacén MAY-MAQ			

(4-2)



AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.

Análisis de Causa Raíz

Fecha: 12 Mayo 2017

No. NC: 1 a), b), c), d), e) y f)

5 Porqués

(Técnica de análisis para resolución de problemas)

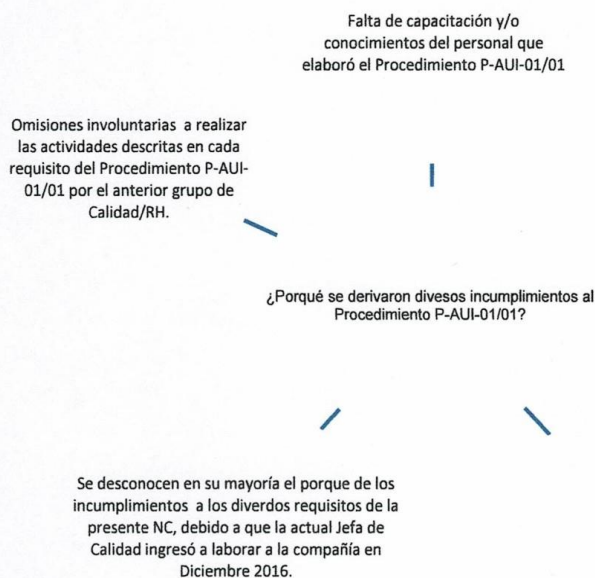
1	¿Por qué __ se tienen productos en el almacén con una identificación errónea __? Porque no se puede regresar el Producto al Proveedor.
2	¿Por qué __ no se puede regresar el producto al Proveedor__? Porque es un producto de Importación identificado erróneamente.
3	¿Por qué __ es un producto identificado erróneamente__? Porque el proveedor se equivocó en el empaque de los productos y las cajas salieron como DK450 Y DK470 siendo los productos DK470 y DK570 respectivamente.
4	¿Por qué __ el proveedor se equivocó en el empaque de estos productos__? Porque las especificaciones de la identificación de los productos pudieron no haber sido suficientemente claras para el proveedor como lo es para nosotros.
5	¿Por qué __ las especificaciones de identificación de los productos no fueron claras__? Porque la información para la identificación proporcionada por compras al proveedor, no fue clara y suficiente.

(4-3)



Identificación de la Causa-Raíz

Análisis de Lluvia de Ideas No Conformidad No.2 a), b), c), d), e) y f)



- Por conceso se determina que la Causa Raíz de esta No Conformidad es: **Omisiones involuntarias y/o poca/nula capacitación e involucramiento para realizar las actividades descritas en cada requisito del Procedimiento P-AUI-01/01 por el anterior grupo de Calidad/RH.**

 AGRICOLA ANTARIX S. DE R.L. DE C.V.		Plan de Acciones por No Conformidades				Código	
						F-ACP-01/02	
						Revisión	02
						Fecha de Revisión	
				15 de Julio 2015			

No. NC	Acciones Correctivas/Preventivas	Responsable	Fecha de Compromiso	Fecha de Implementación	Fecha de Verificación y Cierre
No Conformidad No.	1.- Nuestra accion correctora para la distribucion de la DK550 se hara el cambio del embalaje solo a 700 pzas. para los clientes de mayoreo y el resto que son 1238 pzas. se surtirán a todas las sucursales sin embalaje con un precio especial para los clientes finales.	ALMACEN	16-jul-15	20-jul-15	30-jul-15
	2.- Antes de que el proveedor mande la mercancia nos mande foto y video para cerciorarnos que viene bien el embalaje	COMPRAS	16-jul-15	05-ago-15	23-nov-15

Anexo (21)



Anexo (22)