



# Alta del cliente



**ÍNDICE**

<b>Contenido</b>	<b>N° Página</b>
Objetivo	2
Alcance del procedimiento	2
Fundamento normativo y técnico	2
Sistemas y herramientas	2
Registros	2
Descripción narrativa	2
Aprobación	4



## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para dar de alta a un cliente en el sistema SGA Intelisis para poder aplicar los pedidos correspondientes.

## 2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento aplica desde que se recibe la documentación por parte del cliente, hasta que se asigna el número de cliente por parte del Sistema Intelisis.

## 3. FUNDAMENTO NORMATIVO Y TÉCNICO

Disposiciones Generales para la Actividad Editorial y de Distribución de la UNAM.

## 4. SISTEMAS Y HERRAMIENTAS

### Sistemas de tecnología de información relacionados al procedimiento

- ✓ Sistema SGA Intelisis
- ✓ Sistema Patronato CFDI

### Herramientas

- ✓ Equipo de cómputo
- ✓ Papelería.

## 5. REGISTROS

(documentación de evidencia generada en el proceso)		
✓	Contrato	F-SC-01-01
✓	Alta del Cliente	F-SC-01-02

## 6. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No.	Área y responsable	Descripción de la actividad
1	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales.	<p><b>Recibe documentación del cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibe la siguiente documentación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ RFC/R1.</li> <li>○ IFE.</li> <li>○ Acta constitutiva. (solo para persona moral)</li> <li>○ Comprobante de domicilio.</li> <li>○ Caratula estado de cuenta o Declaración anual de impuestos ante el SAT.</li> </ul> </li> <li>▪ Envía mediante Oficio a Operación y Control para revisión y realización de "Contrato".</li> <li>▪ En caso de que se trate de un cliente que compre a contado, solo se le solicitará sus datos fiscales de facturación.</li> </ul>



2	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefa(e) de Operación y Control.	<p><b>Realiza contrato.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Recibe la documentación para proceder a realizar el “Contrato”.</li><li>Envía al cliente y posteriormente se recibe el contrato firmado por el cliente, entrega al área de ventas copia de acuse para que se integre un expediente del cliente.</li></ul> <p><b>Nota:</b> En caso de que la documentación no esté completa o presente inconsistencias, se notifica a personal de Jefatura de Ventas Institucionales e Internacionales para que ejecuta las acciones necesarias para tener la información correcta.</p>
3	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales.	<p><b>Integra expediente del cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Identifica mediante el nombre del cliente y se archivan por orden alfabético.</li><li>Integra la copia del contrato.</li><li>Anexa al expediente el historial de pedidos, cancelaciones, solicitudes, etc., mediante evidencias como correos electrónicos, notificaciones, comunicados, oficios, memorándums, etc.</li><li>Resguarda expedientes dentro del área de ventas bajo llave.</li><li>El acceso de los expedientes está controlado para la persona titular de Ventas y su equipo.</li></ul>
4	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales.	<p><b>Registra datos en el formato “Alta del Cliente”.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Envía formato de alta a la Jefatura de Crédito y Cobranza con al menos los siguientes datos:<ol style="list-style-type: none"><li>Razón social.</li><li>RFC.</li><li>Dirección Fiscal.</li><li>Tipo de operación. (contado, crédito o consignación)</li><li>Dirección de envío.</li><li>Teléfonos de contacto.</li><li>Contacto (s).</li><li>Método de pago. (en caso</li></ol></li><li>La entrega de formato de alta se hace física contra acuse.</li></ul> <p><b>Nota:</b> Este proceso se ejecuta hasta la orden de surtido del cliente.</p>
5	Jefatura de la Unidad Administrativa Jefe(a) de Crédito y Cobranza	<p><b>Completa el alta del cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Verifica el formato de “Alta de Cliente” que contenga los datos antes mencionados en el punto 4 para completar el proceso de alta.</li></ul> <p>¿Está completo del formato de alta?</p> <p>No está completo, ir a la actividad 6. Si está completo, ir a la actividad 7.</p>



6	Jefatura de la Unidad Administrativa / Jefe(a) de Crédito y Cobranza	<b>Informa al Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informa a la Jefatura de Ventas Institucionales e Internacionales, los datos o información que hace falta, para que se solicite al cliente y la registre en el formato de “Alta del Cliente”, ejecuta la actividad 5.</li> </ul>
7	Jefatura de la Unidad Administrativa / Jefe(a) de Crédito y Cobranza	<b>Realiza alta del cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realiza alta del cliente en el sistema SGA Intelisis y asigna el número de cliente, con la siguiente nomenclatura: CMA100xxx <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número asignado debe de ser consecutivo e irrepetible.</li> <li>○ Notifica a ventas el número asignado al cliente.</li> </ul> </li> </ul>
8	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales.	<b>Revisa registro del cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisa que los datos del cliente estén correctos en el sistema sistema SGA Intelisis, en caso de detectarse errores se solicita las correcciones a la Jefatura de Crédito y Cobranza.</li> </ul>
		Fin del procedimiento.

**7. APROBACIÓN**

FIRMAS	
<b>Elaboró:</b> Jorge Abrego Ugalde Jefatura de Ventas Institucionales e Internacionales	<b>Revisó:</b> Miguel Ángel Ávalos Gutiérrez Subdirección de Comercialización
<b>Revisó:</b> Blanca Adela Zamora Muñoz Jefatura de Enlace Administrativo	<b>Revisó:</b> María de la Luz Nazario Morales Coordinación de Ventas
<b>Autorizó:</b> Joaquín Díez-Canedo Flores Dirección General	