



Ventas mayoreo



ÍNDICE

Contenido	N° Página
Objetivo	2
Alcance del procedimiento	2
Fundamento normativo y técnico	2
Sistemas y herramientas	2
Registros	2
Descripción narrativa	3
Aprobación	6



1. OBJETIVO

Establecer las actividades para atender los pedidos del cliente del material bibliográfico a nivel nacional e internacional, conforme a las modalidades de ventas establecidas con cada uno de ellos.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento aplica desde que se realiza la venta a un cliente, hasta que se entrega el pedido.

3. FUNDAMENTO NORMATIVO Y TÉCNICO

Código del Comercio:

Capitulo IV consignación mercantil.

Artículo 392 Código Federal del Comercio: la consignación es el contrato por el cual una persona denominada consignante que trasmite la disponibilidad y no la propiedad de uno o varios bienes o servicios. (Mediante solicitud de crédito y firma de contrato de distribución)

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

Minuta del 7 de abril del 2016.

4. SISTEMAS Y HERRAMIENTAS

Sistemas de tecnología de información relacionados al procedimiento

- 1. Sistema SGA Intelisis.
- 2. Sistema Patronato CFDI

Herramientas

- 1. Equipo de cómputo.
- 2. Papelería.

5. REGISTROS

Registros (documentación de evidencia generada en el proceso)	
✓ Cotización	F-SC-02-01
✓ Control de cotizaciones	F-SC-02-02
✓ Cancelación de Pedidos	F-SC-02-03



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.	Realiza la venta. <ul style="list-style-type: none">Realiza la venta al cliente conforme a las características de los acuerdos contractuales, los cuales pueden caer en las siguientes modalidades:<ul style="list-style-type: none">Consignación: Siempre y cuando se tenga contrato firmado.Crédito: 30, 60, 90 y 120 días para clientes nacionales y para internacionales 180 y hasta 360 días.Contado: revisa datos fiscales del cliente acorde a la factura”, revisa “ficha de depósito” y solicita la entrega del material bibliográfico al almacén general.
2	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	Recibe pedido del cliente. <ul style="list-style-type: none">Recibe el pedido del cliente (conforme a las modalidades de compra) o se recibe la orden de compra del cliente mediante correo electrónico. <p>¿El cliente requiere cotización?</p> <p>Si se requiere cotización, ir a la actividad 3. No se requiere cotización, ir a la actividad 4.</p>
3	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	Realiza cotización. <ul style="list-style-type: none">Se realiza “Cotización” y se verifica la pertinencia de la aplicación de un descuento, los cuales son autorizados por la Subdirección Comercial.<ul style="list-style-type: none">Librerías de las dependencias UNAM, descuento del 30% al 60%.Cadena de Librerías, descuento del 25% al 55%.Librerías de menor volumen y distribuidores, descuento del 20% al 40%.Sin descuento.Se manda cotización, se registra en “Control de cotizaciones” y se da seguimiento conforme a las fechas establecidas en el mismo. (Dicho control se lleva por medio del sistema SGA Intelisis)
4	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	Revisa orden de compra del cliente. <ul style="list-style-type: none">Verifica la siguiente Información.<ul style="list-style-type: none">Código de barras.Título.Autor.Precio.Tiempo de entrega.En caso que la información no este correcta se contacta con el cliente para aclarar el dato.



5	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	Registra pedido. <ul style="list-style-type: none">Realiza el registro de la información del pedido del cliente en el sistema SGA Intelisis (ver guía del sistema).
6	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	Revisa existencias. <ul style="list-style-type: none">Verifica información sobre las existencias de los ejemplares en Almacén y/o Librerías Institucionales en el sistema SGA Intelisis. <p>¿Cuentan con existencias?</p> <p>No hay existencias, ir a la actividad 7. Sí hay existencias, ir a la actividad 10.</p>
7	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	Acuerda con el cliente entrega. <ul style="list-style-type: none">Comunica al cliente sobre las existencias de los ejemplares para llegar a un acuerdo con su solicitud. <p>¿Se llega a un acuerdo con el cliente?</p> <p>No se llega a un acuerdo, ir a la actividad 8. Sí se llega a un acuerdo, ir a la actividad 9.</p>
8	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	Registra cancelación de pedido. <ul style="list-style-type: none">Registra en el formato "Cancelación de Pedidos" los motivos por los cuales no se pudo llegar a un acuerdo, esta información se presenta a la Dirección General de manera mensual para que se tomen las acciones pertinentes, dando fin al presente procedimiento.
9	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	Notifica las existencias. <ul style="list-style-type: none">Notifica al cliente las existencias de ejemplares, mismo que decidirá si acepta el pedido parcial o espera al pedido completo y se ejecutan las actividades descritas en el punto 10.
10	Subdirección de Comercialización /	Afecta el pedido. <ul style="list-style-type: none">Afecta el pedido del cliente dentro del sistema SGA Intelisis, para



	Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	que el Almacén pueda visualizar los pedidos pendientes a surtir (ver procesos de almacén). Nota: En caso que el sistema notifique un adeudo del cliente se comunica con la Jefatura de Crédito y Cobranza para realizar las aclaraciones correspondientes.
11	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	Notifica a Operación y Control. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Envía por correo electrónico al departamento de Operación y Control la documentación soporte, número de pedido del cliente y la orden de compra, se debe poner en el asunto "orden o solicitud de compra", "<u>nombre del cliente</u>". Nota: Esta notificación se debe hacer al momento en que se "avanza" el pedido en el sistema. ¿Se trata de pedidos crédito y consignación? Si se trata de crédito y consignación, ver punto 12. Se trata de ventas contado, ver punto 14.
12	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y/o Jefe(a) de área de ventas.	Verifica estatus de entrega. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica el estatus que guarda el pedido en el sistema SGA Intelisis, el cual puede encontrarse en los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Surtido. ○ Empaque. ○ Tránsito. ○ Entregado. Notifica al cliente el estatus del pedido. Nota: En caso de que el estatus del pedido se encuentre vencido conforme a los tiempos definidos en la "Minuta del 7 de abril del 2016, donde se establecen los tiempos, se debe dar aviso a la Coordinación de Ventas para que se realicen las acciones pertinentes.
13	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales.	Realiza análisis de venta. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza un análisis de resultados sobre el pronóstico de ventas mensual. En caso de que los resultados no sean favorables, presenta las razones y las acciones correctivas para poder nivelar el pronóstico de ventas el siguiente mes.
14	Subdirección de Comercialización / Coordinación de Ventas / Operación y Control	Realizar seguimiento al pago. <ul style="list-style-type: none"> • Envía a Jefe(a) de Ventas Institucionales e Internacionales y a la Jefatura de Crédito y Cobranza copia de CFD y la ficha del depósito de las operaciones a contado, para darle seguimiento al pago y posteriormente se notifique a la Jefatura de Almacén vía correo electrónico para que proceda a la programación de la entrega del material.



	Fin del procedimiento.
--	------------------------

7. APROBACIÓN

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