



**MAIRIM S.A.C.**



**MANUAL DE GESTIÓN DE  
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
CÓDIGO: INCODE-MP  
VERSIÓN: 1.0**

Revisado por: Cargo: Fecha:	Firma:
Revisado por: Cargo: Fecha:	Firma:



## HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

Versión N°	Fecha	Justificación	Responsable
1.0	08/05/2022	Elaboración inicial del documento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Córdova Zorrilla Israel</li><li>• Tapia Ledesma Alejandro</li></ul>
2.0			
3.0			



## ÍNDICE

I. OBJETIVO .....	4
II. ALCANCE.....	4
III. BASE LEGAL.....	4
IV. DEFINICIONES.....	4
V. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL MAPA DE PROCESOS.....	6
VI. INVENTARIO DE PROCESOS DE NIVEL 0 .....	7



## I. OBJETIVO

Organizar y documentar de manera holística los procesos de Mairim S.A.C., en el marco de las normas sustantivas, la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos Institucionales.

## II. ALCANCE

El presente Mapa de Procesos tiene como alcance a los macro procesos estratégicos, misionales y de soporte que se lleva a cabo en Mairim S.A.C.

## III. BASE LEGAL

3.1 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, y modificatorias.

3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

3.3 Decreto Legislativo N° 1047, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción, y modificatorias.

3.4 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

3.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

3.6 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

## IV. DEFINICIONES

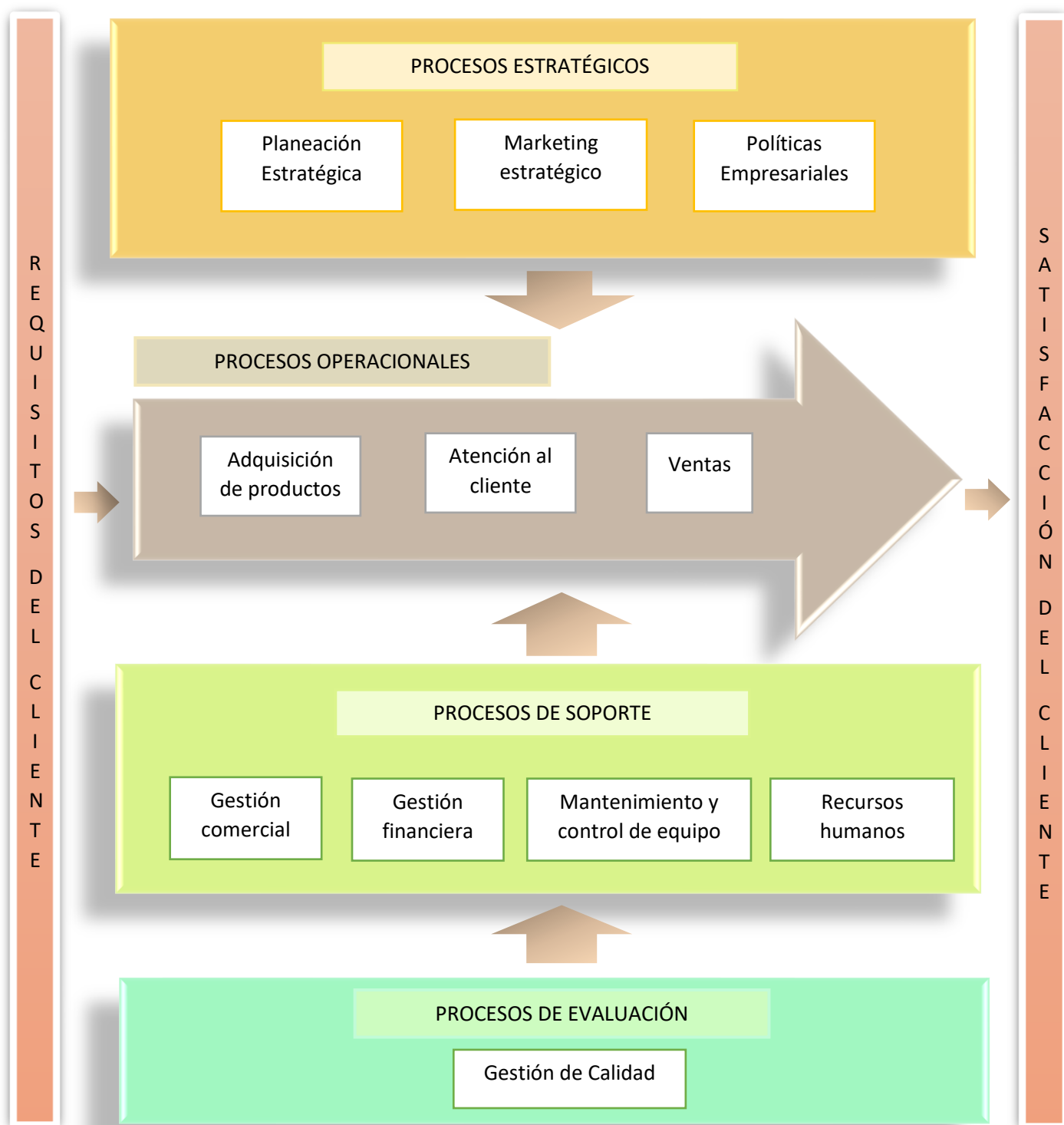
- **Administrado:** Persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo.
- **Cliente o persona que recibe el producto:** Término genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otras.



- **Dueño del macro proceso:** Autoridad que cuenta con competencia para influir en la gestión de los procesos que son parte de un macro proceso, pudiendo ser responsable de más de un macro proceso.
- **Dueño del proceso:** Responsable de la dependencia que tiene responsabilidad de la totalidad o mayor cantidad de actividades de un proceso o es responsable de las actividades más relevantes del proceso, pudiendo ser responsable de más de un proceso.
- **Elementos de entrada:** Necesidades y expectativas de las personas, las cuales ingresan al proceso para ser transformados en los productos.
- **Grupo de interés o partes interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Macro proceso:** Conjunto de procesos que comparten un objetivo común superior de la entidad.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o un servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos, luego de la asignación de recursos.
- **Población:** Conjunto de personas que habitan un determinado lugar.
- **Procesos estratégicos:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- **Procesos operativos o misionales:** Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
- **Procesos de soporte o de apoyo:** Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.
- **Salida o producto:** Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al

logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad. Esta definición incluye como productos a las políticas y a las regulaciones.

## V. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL MAPA DE PROCESOS



**VI. INVENTARIO DE PROCESOS DE NIVEL 0**

<b>Tipo</b>	<b>N°/ Código</b>	<b>Procesos de nivel 0</b>	<b>Responsable o Dueño</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Estratégicos</b>	PE01	Planeación Estratégica	Dueño de la tienda	Su objetivo es mejorar o transformar una empresa durante un largo período de tiempo.
	PE02	Marketing estratégico	Departamento de marketing	Tiene objetivo detectar oportunidades que ayuden y faciliten a la empresa a satisfacer las necesidades de los consumidores.
	PE03	Políticas Empresariales	Gerente/directivos	Su objetivo es la identificación del proceso de negocio, la estructura de gobierno coherente, la aplicación de procedimientos y sistemas de dirección.
<b>Misionales</b>	PM01	Adquisición de productos	Departamento de compras	Su objetivo más importante es prestar un servicio eficaz y hacerlo al menor coste para la organización o empresa.
	PM02	Atención al cliente	Encargado de ventas directas	Proporcionar un excelente servicio a fin de garantizar la fidelización de los compradores.
	PM03	Ventas	Gerente de ventas	Los objetivos de ventas son los resultados específicos que se quieren conseguir dentro del área comercial.
<b>Soporte</b>	PA01	Gestión comercial	Gerente de comercio	Tiene como objetivo el intercambio de la empresa con el mercado, por lo tanto, su función estaría al final del proceso productivo.
	PA02	Gestión financiera	Gerente de finanzas	Su objetivo es maximizar los ingresos de la empresa en el corto plazo.



	PA03	Mantenimiento y control de equipo	Encargado de mantenimiento	Maximizar la disponibilidad de maquinaria y equipo para la producción.
	PA04	Recursos humanos	Encargado de recursos humanos	Atraer a los candidatos al puesto de trabajo que estén potencialmente cualificados.

## VII. FICHAS DE LOS PROCESOS MISIONALES

Tabla N°2

Procesos de la entidad – Nivel 1

N° / código	Procesos de Nivel 0	N° / código	Procesos de Nivel 1
<b>PM01</b>	<b>ADQUISICIÓN DE PRODUCTO</b>	PM01.1	Reconocer las necesidades de productos
		PM01.2	Evaluar alternativas de compras
		PM01.3	Decisión de compra
<b>PM02</b>	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	PM02.1	Atención al cliente para ventas directas
		PM02.2	Atención al cliente para ventas corporativas
<b>PM03</b>	<b>VENTAS</b>	PM03.1	Ventas directas
		PM03.2	Ventas corporativas

Tabla 3

### FICHA TÉCNICA DEL PROCESO PM01: PROCESO DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTO



**FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0**

<b>1) Nombre:</b>	PM01: Proceso de adquisición de producto	<b>4) Responsable:</b>	Departamento de compras
<b>2) Objetivo:</b>	Su objetivo más importante es prestar un servicio eficaz y hacerlo al menor coste para la organización o empresa.	<b>5) Requisitos:</b>	ISO 9001
<b>3) Alcance:</b>	Este procedimiento abarca a todo el proceso misional de la empresa, los cuales son de ayuda a la adquisición y reabastecimiento de productos.	<b>6) Clasificación:</b>	Proceso Misional

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

<b>7) Proveedores:</b>	<b>8) Entradas:</b>	<b>9) Procesos nivel 1:</b>	<b>10) Salidas:</b>	<b>11) Ciudadano o Destinatario de los bienes y servicios:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Jefe de logística</li><li>• Jefe del departamento de compras</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrato con el proveedor de productos</li><li>• Hoja en físico de las compras deseadas</li><li>• Boletas o facturas</li></ul>	<b>PM01.1</b> Reconocer las necesidades de productos. <b>PM01.2</b> Evaluar las alternativas de compras <b>PM01.3</b> Decisión de compra	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orden de compra</li><li>• Notas de los productos faltantes</li><li>• Ficha de aprobación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jefe de logística</li><li>• Jefe del departamento de compras</li><li>• Jefe de calidad</li></ul>

**IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO**

<b>12) Controles o inspecciones:</b>	<b>13) Recursos:</b>	<b>14) Documentos y formatos:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ISO 9001:2015</li><li>• ISO 9001:2000</li><li>• Revisión de las boletas o facturas</li><li>• Control de compras</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dueño del Proceso: empático, responsable para cumplir las órdenes de compra.</li><li>• Infraestructura: Área de compras.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formato de control de compra</li><li>• Formato de ficha de aprobación</li><li>• Formato de revisión de boletas o facturas</li></ul>



## MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: INCODE-MP  
Versión: 01

- Tecnología: Computadoras y acceso a internet para compras online.

### EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO

#### 15) Registros:

- Registros de orden de compra
- Registros de fichas de aprobación
- Registros de boletas o facturas
- Registros de auditorías de calidad

#### 16) Indicadores:

- El tiempo de la toma y revisión es de 8 horas
- El tiempo empleado para la adquisición de productos es en función a las necesidades de los clientes.



Tabla 4

**FICHA TÉCNICA DEL PROCESO PM02: PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0				
4) Nombre:	PM02: Proceso de atención al cliente	4) Responsable:	Departamento de ventas directas. Departamento de ventas corporativas.	
5) Objetivo:	Su objetivo más importante es el de concretar ventas con una eficiencia alta manteniendo así la satisfacción de los clientes para conseguir su fidelidad	5) Requisitos:	ISO 9001	
6) Alcance:	Este procedimiento tiene como finalidad dar asesoramiento al cliente para que se ubique en la tienda y encuentre lo que busca.	6) Clasificación:	Proceso Misional	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores:	8) Entradas:	9) Procesos nivel 1:	10) Salidas:	11) Ciudadano o Destinatario de los bienes y servicios:
<ul style="list-style-type: none"><li>Encargado de la tienda</li><li>Vendedoras</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cliente Natural</li><li>Cliente jurídico</li></ul>	<b>PM01.1</b> Atención al cliente para ventas directas <b>PM01.2</b> Atención al cliente para ventas corporativas	<ul style="list-style-type: none"><li>Cliente a gusto con su experiencia</li><li>Encuesta de su recorrido por la tienda MAIRIM.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Clientes de la tienda MAIRIM.</li></ul>
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
12) Controles o inspecciones:	13) Recursos:		14) Documentos y formatos:	
<ul style="list-style-type: none"><li>Supervisión de atención al cliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dueño del Proceso: empático, cordial con los clientes.</li><li>Infraestructura: Tiendas</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Formato de la encuesta de satisfacción del cliente</li></ul>	



	• Tecnología: Punto de venta, Computadores	• Manual de atención al cliente
<b>EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO</b>		
<b>15) Registros:</b>	<b>16) Indicadores:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Registro de formato de la encuesta de satisfacción del cliente</li><li>Registro de manual de atención al cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El tiempo empleado para la atención en ventas directas es 10 minutos por cada cliente.</li><li>El tiempo empleado para la atención en ventas corporativas es de 30 minutos.</li></ul>	

Tabla 5

**FICHA TÉCNICA DEL PROCESO PM02: PROCESO DE VENTAS**

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0				
7) Nombre:	PM02: Proceso de ventas		4) Responsable:	Departamento de ventas directas. Departamento de ventas corporativas.
8) Objetivo:	El objetivo de este proceso es intercambiar los bienes y servicios de la empresa con la finalidad de generar ganancias monetarias.		5) Requisitos:	DIRECTIVA Nº 006-2014-SBN
9) Alcance:	Este procedimiento tiene como finalidad de concretar ventas de los productos ofrecidos		6) Clasificación:	Proceso Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores:	8) Entradas:	9) Procesos nivel 1:	10) Salidas:	11) Ciudadano o Destinatario de los bienes y servicios:



# MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: INCODE-MP  
Versión: 01

<ul style="list-style-type: none"><li>• Vendedores</li><li>• Gerente de ventas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cliente Natural</li><li>• Cliente jurídico</li></ul>	<b>PM01.1</b> ventas directas <b>PM01.2</b> ventas corporativas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprobante de venta</li><li>• Contrato</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes de la tienda MAIRIM.</li></ul>
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
12) Controles o inspecciones:		13) Recursos:		14) Documentos y formatos:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Auditoria de ventas</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Dueño del Proceso: empático, cordial con los clientes.</li><li>•Infraestructura: Tienda ubicada en un lugar amplio y viene estructurado</li><li>• Tecnología: Sistema de ventas ERP</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual del vendedor</li></ul>
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros:		16) Indicadores:		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de manual de vendedor</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• El tiempo empleado para la venta es de 5 minutos como máximo.</li><li>• El tiempo empleado para las ventas corporativas es de 1 hora.</li></ul>		



**Tabla 06**

**Procesos de la entidad - Nivel 2**

<b>Inventario de procesos</b>					
<b>N° / código</b>	<b>Procesos de Nivel 0</b>	<b>N° / código</b>	<b>Procesos de Nivel 1</b>	<b>N° / código</b>	<b>Procesos de Nivel 2</b>
<b>PM01</b>	<b>ADQUISICIÓN DE PRODUCTO</b>	PM01.1	Reconocer las necesidades de productos	PM01.1.1	Revisar el stock de los productos
		PM01.2	Evaluar alternativas de compras	PM01.2.1	Buscar proveedores que costeen buenos precios
				PM01.2.2	Cotizar los productos faltantes
		PM01.3	Decisión de compra	PM01.3.1	Revisar las cotizaciones
				PM01.3.2	Escoger a los proveedores
				PM01.3.3	Comprar los productos de los proveedores ya elegidos
<b>PM02</b>	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	PM02.1	Atención al cliente para ventas directas	PM02.1.1	Recepción al cliente
				PM02.1.2	Asesoramiento al cliente
		PM02.2	Atención al cliente para ventas corporativas	PM02.2.1	Atención presencial
				PM02.2.2	Atención telefónica
<b>PM03</b>	<b>VENTAS</b>	PM03.1	Ventas directas	PM03.1.1	ventas al por mayor y menor
		PM03.2	Ventas corporativas	PM03.2.1	Gestionar venta
				PM03.2.2	Gestionar pedido
				PM03.2.3	Gestionar envío de pedido



## FICHA TÉCNICA DEL PROCESO **ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS**

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1 - PROCESO 1.1				
<b>Proceso Nivel 0</b>	PM01: Adquisición de productos			
<b>Nombre</b>	PM01.1: Reconocer las necesidades de productos			
<b>Objetivo</b>	Buscar la falta de stock de algún producto de la tienda y evaluar alternativas de compra			
<b>Descripción</b>	Este proceso es llevado a cabo previo a la compra de productos, y se encarga de ver los productos faltantes en la tienda, con el objetivo de listar los productos faltantes para su compra			
<b>Alcance</b>	Área de Compras			
Proveedor	Entrada	Lista de Procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vendedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedor</li> </ul>	PM01.1.1 Revisar el stock de los productos PM01.2.1 Buscar proveedores que costeen buenos precios. PM01.2.2 Cotizar los productos faltantes PM01.3.1 Revisar las cotizaciones PM01.3.2 Escoger a los proveedores PM01.3.3 Comprar los productos de los proveedores elegidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rellenado del stock</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tienda</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo empleado para la recepción de productos</li> <li>El coste de los pedidos</li> <li>El tiempo empleado para recibir los productos</li> <li>La calidad de los productos</li> </ul>			
<b>Registros</b>	Encuestas de satisfacción al dueño de la tienda			
<b>Elaborado por:</b>	Alejandro Crishan Tapia Ledesma y Israel Enrique Córdova Zorrilla			
<b>Revisado por:</b>				



Tabla 4.8

**FICHA TÉCNICA DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE  
PARA VENTAS DIRECTAS.**

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1 - PROCESO 1.1				
Proceso Nivel 0	PM02: Atención al cliente			
Nombre	PM02.1: Atención al cliente para ventas directas			
Objetivo	Brindar una buena atención al cliente para los casos de ventas directas en la tienda.			
Descripción	Este proceso es llevado a cabo previo al proceso de ventas, y se encarga de darle al cliente un excelente servicio, con el objetivo de aumentar las posibilidades de compra por parte del cliente.			
Alcance	Área de Ventas			
Proveedor	Entrada	Lista de Procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
• Vendedores	• Cliente	PM02.1.1 Recepción al cliente PM02.1.2 Asesoramiento al cliente	• Elección del producto.	• Cliente
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"><li>• El tiempo empleado para la recepción del cliente</li><li>• La calidad de la recepción al cliente</li><li>• El tiempo empleado para asesorar al cliente</li><li>• La calidad del trato empleado al asesorar al cliente</li></ul>			
Registros	Encuestas de satisfacción			
Elaborado por:	Alejandro Crishan Tapia Ledesma y Israel Enrique Córdova Zorrilla			
Revisado por:				





Tabla 4.9

**FICHA TÉCNICO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE  
PARA VENTAS CORPORATIVAS.**

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1 - PROCESO 1.1				
<b>Proceso Nivel 0</b>	PM02: Atención al cliente			
<b>Nombre</b>	PM02.2: Atención al cliente para ventas corporativas			
<b>Objetivo</b>	Brindar una buena atención al cliente en los casos de ventas corporativas.			
<b>Descripción</b>	Este proceso es llevado a cabo previo al proceso de ventas corporativas, en este caso la atención es llevada a cabo mayormente de manera presencial en la misma área de compras, o por llamada telefónica principalmente para clientes frecuentes.			
<b>Alcance</b>	Área de ventas			
Proveedor	Entrada	Lista de Procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"><li>Encargadas de ventas corporativas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PM02.2.1 Atención presencial</li><li>PM02.2.2 Atención telefónica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Contrato en formato físico</li><li>Grabación de contrato mediante llamada telefónica.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Clientes corporativos.</li></ul>
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>El tiempo empleado para la atención presencial</li><li>El tiempo empleado para la atención telefónica</li><li>El grado de satisfacción del cliente con la atención brindada</li></ul>			
<b>Registros</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Encuestas de satisfacción</li></ul>			
<b>Elaborado por:</b>	Alejandro Crishan Tapia Ledesma y Israel Enrique Córdova Zorrilla			
<b>Revisado por:</b>				



Tabla 4.10

FICHA TÉCNICO DEL PROCESO **VENTAS DIRECTAS.**

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1 - PROCESO 1.1				
<b>Proceso Nivel 0</b>	PM03: Ventas			
<b>Nombre</b>	PM03.1: Ventas directas			
<b>Objetivo</b>	Realizar la venta de los productos de la empresa a los clientes que acudan a la tienda de forma presencial.			
<b>Descripción</b>	Este proceso es llevado a cabo en la tienda de la empresa y culmina con la venta de un producto al cliente final.			
<b>Alcance</b>	Área de ventas			
Proveedor	Entrada	Lista de Procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
• Vendedores	• Cliente	PM03.1.1 Ventas al por mayor y menor	• Comprobante de venta	• Cliente
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo empleado para la realización de la venta</li> <li>• La cantidad de ventas realizadas</li> </ul>			
<b>Registros</b>	• Registro de comprobantes de venta			
<b>Elaborado por:</b>	Alejandro Crishan Tapia Ledesma y Israel Enrique Córdova Zorrilla			
<b>Revisado por:</b>				



Tabla 4.11

**FICHA TÉCNICO DEL PROCESO VENTAS CORPORATIVAS.**

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1 - PROCESO 1.1				
Proceso Nivel 0	PM03: Ventas			
Nombre	PM03.2: Ventas corporativas			
Objetivo	Realizar la venta a los clientes corporativos de la empresa.			
Descripción	Este proceso es llevado a cabo después del proceso de atención al cliente para ventas corporativas, y se encarga de realizar la culminación del compromiso del cliente con la tienda Mairim.			
Alcance	Área de producción			
Proveedor	Entrada	Lista de Procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"><li>Encargadas de ventas corporativas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cliente</li><li>Pedido</li><li>Orden producida</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>PM03.2.1 Gestionar venta</li><li>PM03.2.2 Gestionar pedido</li><li>PM03.2.3 Gestionar envío del pedido</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nota de pedido</li><li>Ficha de culminación de pedido</li><li>Guía de remisión</li><li>Comprobante de pago</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Clientes corporativos</li></ul>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"><li>El tiempo empleado para la gestión de la venta</li><li>El tiempo empleado para la gestión del pedido</li><li>El tiempo empleado para la gestión del envío del pedido</li><li>La cantidad de ventas corporativas realizadas</li></ul>			
Registros	<ul style="list-style-type: none"><li>Registro de notas de pedido</li><li>Registro de fichas de culminación de pedido</li><li>Registro de guías de remisión</li><li>Registro de comprobantes de pago</li></ul>			
Elaborado por:	Alejandro Crishan Tapia Ledesma y Israel Enrique Córdova Zorrilla			
Revisado por:				