



Manual Operativo del Departamento Administrativo – EXSIM

Personal Responsable:

- Alexenya
- Alejandra



Horario Laboral: Lunes a viernes, 9:00 a.m. – 6:00 p.m.



1. Objetivo General del Departamento

Garantizar la eficiencia operativa, comercial y financiera de EXSIM mediante:

- **Atención inmediata y profesional a partners.**
- **Gestión rápida y precisa de cotizaciones, pedidos y facturación.**
- **Control oportuno de cuentas por cobrar y gastos internos.**
- **Administración efectiva de compras, logística y consumos internos.**
- **Mantenimiento del orden financiero y administrativo.**
- **Mejora constante mediante uso de herramientas digitales (SSG, EximBot).**



2. Organización Diaria del Trabajo



Inicio del día (9:00 – 10:00 a.m.)

- **Activarse puntualmente** en los canales oficiales:
 - Teléfono: (222) 246 8880
 - WhatsApp: (222) 708 2236
 - Correo: contacto@exsim.com.mx
 - HiBot (plataforma de soporte)
- Revisar diariamente el sistema **SSG**, priorizando solicitudes pendientes.
- Evaluar nuevas cotizaciones y pedidos recibidos.
- Revisar la cartera total de Cuentas por Cobrar (CxC) y tercera columna (más de 45 días).

Media mañana (10:00 – 1:30 p.m.)

- **Gestión estricta de cotizaciones:**
 - **Cotizaciones estándar:** Entrega el mismo día si se reciben antes de las 5:00 p.m.
 - **Actualizaciones de desarrollos especiales:** Entrega máximo en 24 horas.
 - **Nuevos desarrollos especiales:** Canalizar inmediatamente al Departamento de Ventas con copia directa a **Raúl** para seguimiento. Ventas es responsable del seguimiento final.
- **Registrar oportunidades** generadas directamente desde Administración en SSG.
- **Llamadas mensuales:** Comunicación efectiva con agentes administrativos y comerciales de clientes A y B.
- Validar datos completos y correctos en pedidos recibidos.

Tarde (2:30 – 5:30 p.m.)

- Procesar **facturación** con validación estricta de datos fiscales, comerciales y descuentos.
- Realizar activación precisa de **licencias y candados físicos/virtuales**.
- Coordinar **envíos físicos** por FedEx o DHL, verificando tarifas económicas.
- Registrar todos los gastos y pagos en el estado de cuenta.
- Revisar inventario interno, consumos y posibles compras necesarias.

Cierre del día (5:30 – 6:00 p.m.)

- Asegurar cierre efectivo de todas las tareas del día.
- Enviar **entrada diaria al EximBot**, previamente aprobada por **Raúl**.
- Confirmar cumplimiento de metas financieras:
 - **CxC total:** mantener debajo de **\$300,000 MXN**.
 - **Tercera columna (vencimiento >45 días):** mantener debajo de **\$50,000 MXN** (reportar de inmediato a Raúl cualquier desviación).
- Preparar plan de **cobranza activa para días 15 y 25**.
- Revisión general de insumos, limpieza y necesidades operativas.
- Reportar cualquier desperfecto en oficina a Raúl para autorización de solución.



3. Actualización Diaria del EximBot

- **Frecuencia:** Una entrada diaria como mínimo.
- **Proceso:** Entradas revisadas previamente con **Raúl** para asegurar precisión.
- **Contenido:** Preguntas frecuentes, procedimientos administrativos, consejos y flujos operativos para clientes y partners.

Responsable directa: Alejandra



4. Conocimiento y Gestión de Clientes (A y B)

- Mantener actualizado y completo conocimiento sobre:
 - Razón social y contactos administrativos/comerciales.
 - Ubicación geográfica y alcance de servicios.
- **Frecuencia de comunicación:** mínimo **una llamada mensual** a cada contacto administrativo o comercial asignado.

Responsables: Alexenya y Alejandra



5. Procedimientos Administrativos Esenciales



Cotizaciones

- **Estándar:** entregarse el mismo día (antes de 5 p.m.).
- **Actualización desarrollos especiales:** máximo 24 horas.
- **Nuevos desarrollos especiales:** canalizadas inmediatamente al Departamento de Ventas, notificando claramente a Raúl.

Responsables: Alexenya y Alejandra



Pedidos y Surtido

- Verificar exactitud y completitud del pedido capturado.
- Realizar activaciones de candados/licencias.
- Confirmar surtido efectivo con partners.

Facturación

- Validar completamente datos fiscales y descuentos autorizados.
- Asegurar envío puntual de CFDI al cliente.



6. Control Financiero y Pagos

Responsable directa: Alexenya

- Capturar y registrar diariamente gastos contra estado de cuenta.
- Realizar pagos oportunos a proveedores, impuestos.
- Integrar toda la información financiera al cierre mensual administrativo.



7. Gestión Efectiva de Cuentas por Cobrar (CxC)

- **Captura general:** registro puntual de pagos recibidos y conciliación bancaria.

Responsable directa: Alexenya

- **Cobranza activa:** activar campañas de cobranza preventiva los días **15 y 25 de cada mes**, manteniendo cartera total debajo de **\$300,000 MXN**.

Responsable directa: Alejandra

- **Control de tercera columna (vencimiento >45 días):** mantener monto debajo de **\$50,000 MXN** e informar inmediatamente a Raúl si se excede.

Responsable directa: Alexenya



8. Envíos Físicos y Logística

- Preparación puntual y cuidadosa de paquetes físicos (candados, licencias, documentos).
- Gestión exclusiva mediante **FedEx o DHL** con tarifas optimizadas.

- Confirmar recepción puntual con partners.

Responsable directa: Alejandra



9. Compras Operativas y Control Interno

Responsable directa: Alejandra



Compras internas

- Consumibles: café, papelería, garrafones de agua, productos limpieza, cartuchos/tóner y artículos promocionales.



Catálogo de proveedores

- Actualización constante para plomería, electricidad, cómputo, marketing y compras generales (Walmart u otros proveedores).



Mantenimiento de oficina

- Supervisar diariamente limpieza general y orden interno.
- Gestionar pagos puntuales a personal de limpieza.
- Informar a **Raúl** de inmediato cualquier desperfecto para autorización de arreglo.



10. Indicadores Clave y Responsabilidades

Indicador	Meta mensual	Responsable
Cotizaciones estándar entregadas el mismo día	100%	Ambas
Cotizaciones actualización 24h	100%	Ambas
Canalización desarrollos especiales a Ventas	100%	Ambas
Oportunidades generadas desde Admin en SSG	100%	Ambas
CxC total (<300K MXN)	100%	Alejandra
Captura cobranza general correcta	100%	Alexenya
Tercera columna (>45 días) <50K MXN	Constante	Alexenya
Activación cobranza (15 y 25)	100%	Alejandra
Entradas diarias EximBot aprobadas por Raúl	1 por día	Alejandra
Envíos correctos y sin errores	100%	Alejandra

Indicador	Meta mensual	Responsable
Llamadas mensuales clientes A y B	100%	Ambas
Control gastos, pagos e impuestos	100%	Alexenya
Compras internas oportunas	100%	Alejandra