# 📗 Manual Operativo 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** |
| Llamadas mensuales clientes A y B | 100% | **Ambas** |
| Control gastos, pagos e impuestos | 100% | **Alexenya** |
| Compras internas oportunas | 100% | **Alejandra** |