

Sello de la Casa 2.0



Proyecto

Copyright © 2024 CEMEX Innovation Holding Ltd.,
Switzerland. All rights reserved.



Contenido

1

Contexto

- ¿Qué es el Sello de la Casa?
- Objetivo y alcance
- Historia
- Módulos

2

Tipo de evidencias

- Procedimiento
- Registro
- Reportes
- Capturas de pantalla
- Fotografías
- Políticas
- Excel de cálculo

3

Lineamientos

- Almacén
- Ventas
- Entregas
- Administración

1 Contexto

¿Qué es el sello de la casa?

El proyecto sello de la casa es un modelo de desarrollo y mejora continua integrado por lineamientos que buscan hacer más eficiente la operación de cada tienda, el cual ha dado resultados de manera positiva en la rentabilidad de la red Construrama.

Objetivo

El principal objetivo es que el Construrama cuente con un plan que le permita profesionalizar ordenadamente el negocio, para ser más competitivos, tanto en su operación interna como en lo que sus clientes perciben. Impactando positivamente algunos factores como lo son:

- La productividad ya que nos ayuda a agilizar la operación diaria, evitando retrabajos.
- El personal tendrá sus responsabilidades y actividades de una forma clara y aprenderá de nuevas herramientas para desempeñar su trabajo.
- la satisfacción de los clientes porque el personal de la tienda podrá mejorar el servicio y la calidad a través de procesos y prácticas más profesionales.
- Rentabilidad por qué ayuda a una correcta administración de costos y gastos que propician mejores márgenes para la tienda
- Trazabilidad porque te permite tener visión de todos los procesos que interactúan en la operación diaria de un Construrama.

Alcance

El Sello de la Casa llega a cubrir las 4 áreas principales de todo Construrama: Almacén, Ventas, Entregas y Administración donde para cada área se tiene una serie de lineamientos que detallan el deber ser de los principales componentes de la operación, servicios e imagen.

Historia



Módulos

El Sello de la Casa actualmente cuenta con 4 módulos con un total de 298 lineamientos distribuidos de la siguiente manera:



Cada lineamiento está enfocado hacia el control, análisis e integración de tareas específicas de cada área del Construrama.

Almacén: Permitirá un mejor control en todo el catálogo de productos desde su abasto hasta el cuidado de estos durante su almacenamiento.

Ventas: Ayudará a conocer de una mejor manera los datos de las ventas generadas permitiendo un análisis más completo que permitirá implementar esfuerzos y estrategias para el aumento de las ganancias.

Entregas: Abordará los principales temas logísticos del área de reparto permitiendo optimizar los recursos y hacer más eficaz la ejecución de la entrega de pedidos.

Administración: Se contemplan las herramientas básicas para llevar a cabo una correcta administración de todo el personal que labora en el Construrama.



2 Guía de entrega de evidencias



Procedimiento

Documento con los pasos a seguir de una manera secuenciada para obtener un resultado o realizar una tarea determinada.

Debe contener:

- Logotipo del Construrama
- Nombre del procedimiento
- Nomenclatura del lineamiento
- Fecha de creación / modificación
- Objetivo: lo que se quiere lograr con el procedimiento
- Alcance: dónde inicia y dónde termina el procedimiento
- Responsables: puestos involucrados en el procedimiento
- Actividades detalladas y ordenadas cronológicamente indicando el responsable de cada actividad y que incluya si es necesario capturas de pantalla, fotografías, rutas para obtener o registrar la información en sistema, etc.
- Diagrama de flujo
- Anexos como formatos, políticas, etc.

CONSTRURAMA			
1.1.2.3 PROCEDIMIENTO ALTA PRODUCTOS			
Fecha de Emisión 12/10/2019	Versión: 1	Página 1 de 2	
<p>Objetivo: Establecer los pasos a seguir para realizar el alta de un nuevo artículo al sistema de información.</p>			
<p>Alcance:</p> <p>1. Administración.</p>			
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO
1		Solicita el alta de un nuevo producto a gerencia.	
2		<p>Ingrasa al catálogo de productos y agrupa la información de la descripción del artículo para su inserción en el archivo de acuerdo a la estructura predefinida:</p> <p>1. Nombre del Artículo 2. Presentación 3. Característica 4. Nombre de la Marca</p> <p>Ej. CEMENTO GRIS MONTERREY (Nombre del Artículo) + BULTO (Presentación) + 50 KG (Característica) + CEMEX (Nombre de la Marca) = CEMENTO GRIS MONTERREY BULTO 50KG CEMEX</p>	Catálogo de productos
3		Indica la familia y subfamilia a la que corresponde el nuevo producto en el catálogo de productos.	Catálogo de productos
4		<p>Identifica el nuevo código que se generó y copia.</p> <p>Nota: El código se compone de los siguientes elementos Código de Familia (ACE) + Código de Subfamilia (RED) + Consecutivo Serie Global (0000058) = ACE-RED-0000058</p>	Catálogo de productos
5		<p>Procede a realizar el alta del artículo asignando la codificación correspondiente en el sistema de información.</p> <p>ANEXOS:</p> <p>Realiza: _____ Autoriza: _____</p>	Sistema de Información
		<p>Fin del procedimiento</p>	



Registro

Anotaciones de datos o información destinados a facilitar diversas operaciones y que pueden consultarse posteriormente.

Debe contener:

- Logo del Construrama
 - Nombre del registro
 - Los títulos de los datos que se van a capturar
 - El orden de la captura de los datos

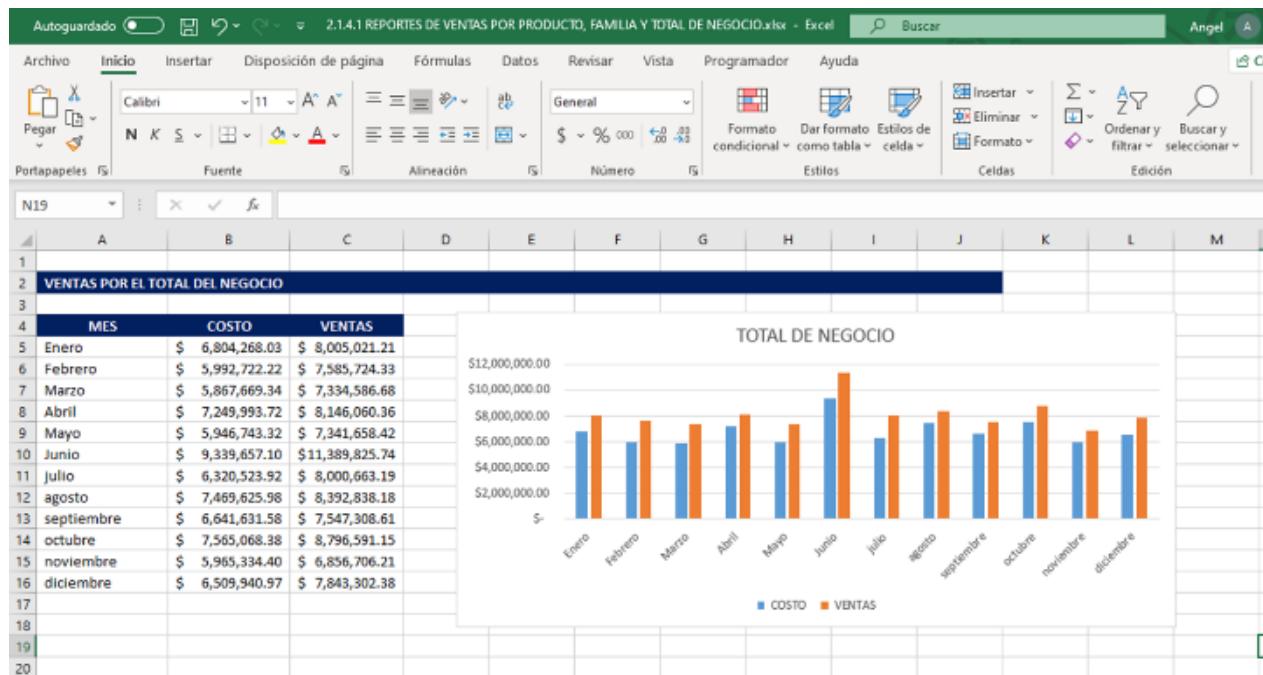


Reportes

Documento que pretende transmitir información sobre una determinada cuestión para su análisis. Pueden obtenerse del sistema de información o de alguna otra fuente (sistemas externos, contador, Excel, etc.).

Debe contener:

- Logo del Construrama
- Nombre del reporte
- Periodo del cual se toman en cuenta los datos presentados
- Gráficas comparativas





Capturas de pantalla

Imagen que muestre evidencia de que algún proceso o actividad requerida en un lineamiento se lleve de manera digital (sistema de información, portal, página web, etc.)

Se debe considerar:

- El título o descripción de cada captura de pantalla
- Buena resolución, en donde se pueda ver claro un acercamiento
- Incluir anotaciones para aclarar situaciones y/o excepciones cuando sea necesario

The screenshot displays a software application window titled "Registro de Proveedores". The window is divided into several sections:

- Header:** Shows the title "Registro de Proveedores" and the date "Fecha de Alta: 9/10/2008".
- Left Sidebar:** A tree view menu with categories like "INICIO", "PROVEEDORES", "FACTURAS", "DETALLE", "CONSULTA", and "AJUSTES".
- Supplier Information:** Fields include:
 - Dirección: CEMEX VICTORINO ARECHAGA
 - Sector: CONSTRUCCIONES
 - General: AV. MADERAS # 200
 - Dirección: PUEBLITO CONCRETO
 - Teléfono: 010-20115404
 - Clave: 000000000000000000
 - Días Crédito: 30
- Contact Information:** Fields include:
 - Teléfono: 010-201000000000000000
 - Internet: www.cemex.mx
 - Email: victorinoarechaga@cemex.mx
- Buttons:** Includes standard Windows-style buttons for "OK" and "Cancel".



Fotografías

Imagen con la que se pueda evidenciar de manera visual el cumplimiento de algún lineamiento.

Se debe considerar:

- Un mínimo de 3 fotos correspondientes a cada lineamiento agrupadas en un archivo (panorámica, frente, acercamiento en donde se aprecie el detalle de la información solicitada.)
- El título o descripción de cada fotografía
- Buena resolución, en donde se pueda ver claro un acercamiento
- Para las evidencias de elementos publicados, deben ser tomadas de manera que se aprecie el lugar de la publicación
- Verificar que la iluminación no afecte la visibilidad
- Incluir anotaciones para aclarar situaciones y/o excepciones cuando sea necesario

	CONSTRURAMA	
1.9.2.2 EXTINTORES		
FECHA DE LLENADO: 29-ENE-20	Verificado:	Página 1 de 1



NUMERO DEL PROCESO:	IMAGEN DEL PERSONAL
NOMENCLATURA:	2-18-2-1
FECHA:	AGOSTO 02 2021
ULTIMA ACTUALIZACION:	AGOSTO 02 2021
ELABORÓ:	MILDRED S VILLEGRAS OROZCO
AUTORIZÓ:	SANDRA OROZCO HERNANDEZ

Evidencia fotográfica de personal con uniforme y gafete.





Políticas

Conjunto de normas, procedimientos y comportamientos que deben llevarse a cabo para lograr un objetivo.

Debe contener:

- Logo del Construrama
- Nombre de la política
- Nomenclatura del lineamiento
- Fecha de creación / modificación
- La descripción de cada norma de manera enumerada dividido por temas

NOMBRE DEL PROCESO:	POLÍTICA DE COBRANZA
NOMENCLATURA:	2.6.1.1
FECHA:	AGOSTO 02 2021
ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	AGOSTO 02 2021
ELABORÓ:	MILDRED S VILLEGAS CROZCO
AUTORIZÓ:	SANDRA OROZCO HERNANDEZ

Política de cobranza

1. La cobranza se realizará siempre de manera cordial y amable, evitando dar una disculpa por cobrarle.
2. En todos los casos se buscará que el cliente pague primero lo más atrasado y así sucesivamente, salvo opinión contraria del cliente.
3. El cliente deberá de realizar sus pagos ya sea en la sucursal (en efectivo), a través de transferencia electrónica, cheque o depósito en cuenta bancaria, en los menos casos se cobrará a domicilio.
4. No se entregará el material que haya sido enviado por cobrar y que al llegar al domicilio no se encuentre algún responsable de pago.
5. Respetar siempre los parámetros acordados con el cliente, tanto de límite, plazo, responsable de pago, etc.
6. Si el cliente desea reestructurar su deuda o ampliar el pago, solo la gerencia puede autorizar.
7. Solo la gerencia podrá autorizar un crédito que ya previamente haya sido bloqueado.
8. La gerencia podrá ayudar a realizar la cobranza en el caso de que el cliente haga caso omiso de los avisos de cobro vía telefónica y antes de enviar la Primera Carta de Aviso de Cobro.

Sobre la cartera vencida

1. A los clientes que constantemente estén cayendo en cartera vencida se les reducirá o cancelará la línea de crédito a consideración del responsable de crédito.
2. No se entregará material a clientes con cuentas vencidas mayores a 30 días, salvo autorización del responsable de crédito y/o la Dirección.
3. En caso de que una cuenta haya sido turnada para su cobro judicial, el personal de crédito no podrá participar en ningún arreglo o negociación con el cliente demandado de manera directa. El proceso de recuperación debe dejarse en las manos del abogado y la Dirección.

Actividades antes del vencimiento:

- Llevar agenda de cobranza para indicar las fechas en las que se deben realizar actividades de cobranza.
- Llevar bitácora de Cartera Vencida actualizada.
- Hacer o enviar un recordatorio de pre-cobranza indicando al cliente que la cuenta está ya por vencer.

Actividades después del vencimiento:

- Si un vencimiento es detectado el primero en dar aviso al cliente es el vendedor.
- Mencionar al cliente que tiene un adeudo e invitarlo a saldarlo lo más pronto posible.
- Verificar en sistema y buscar la nota de venta en el archivo para realizar el cobro.
- Se le notificará al cliente con un convenio de pago donde se tengan registradas las facturas vencidas para poder llegar a un acuerdo, este será realizado por un correo electrónico de notificación.
- Verificar con el cliente fecha, hora, material vendido, cantidad total y cualquier otra aclaración en los documentos firmados.

Excel de cálculo



Archivo de formato Excel en donde se muestren los datos solicitados, así como las fórmulas de cálculo con las cuales se obtiene algún resultado.

Debe incluir:

- Nombre del reporte
- Periodo del cual se toman en cuenta los datos presentados
- Información dividida y organizada por pestañas

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following details:

Sheet Title: CALCULO MAXIMOS Y MÍNIMOS

Header Row: Includes columns for Tipo, Clave, Descripción, % Part. Acumulado, Prom Venta Diaria (USD), Días de Entrega Proveedor, Días Seguridad (Inventario de Seguridad), Días de entrega del proveedor + Días de seguridad, Inventario exhibición (pz), Inventario Mínimo, Capacidad Máxima Bodega, Días para Inventario Maximo, Segundo Inv Max, and Inventario Máximo.

Data Rows: Approximately 24 rows of product data, each with a unique ID (A1-A24) and specific details like 'BLOCK COMUN 6"X8"X15" (15 cm) *110XT*', 'BLOCK COMUN 5"X8"X15" (12 cm) *122XT*', 'LADRILLO COMUN', etc.

Formulas: A formula is visible in cell M6: =H6*K6+L6

Toolbar: Shows standard Excel tools for file, home, insert, page layout, formulas, data, review, view, developer, and help.

Status Bar: Shows 'Ready' and 'Accessibility: Investigate'.

3 Lineamientos

Módulo Almacén

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un catálogo de productos y proveedores
Nomenclatura	Lineamiento
1.1.1.1.	Estructura de código por familia
Descripción	Cada producto tiene un código numérico o alfanumérico que indica en su estructura la familia o subfamilia a la que pertenecen, además de un número consecutivo. Puede estar como código principal, alterno o utilizar el código interno/directo de cada proveedor
Beneficio	Se tienen correctamente identificados todos los productos de un catálogo de forma individual dentro del sistema ERP utilizando el código del proveedor o bien, creando un nuevo código alfanumérico consecutivo que evite sea repetible.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisará que se tengan todos los productos registrados en sistema con un código o clave única, que no se repita. Verificar que toda la información como unidad de medida, precio, nombre del proveedor, unidad de empaque, etc. se encuentre completa, sin espacios en blanco.
Entregable	Captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un catálogo de productos y proveedores
Nomenclatura	Lineamiento
1.1.1.2	Productos de diferente proveedor
Descripción	Se considera un código de producto diferente para el mismo producto, pero de diferente proveedor, color o marca, exceptuando productos genéricos.
Beneficio	La importancia es tener identificados productos genéricos con diferentes claves/códigos en sistema. Si bien existen diferentes proveedores que pueden surtir el mismo producto, se debe tener un código diferente para identificarlo correctamente en los conteos cíclicos, o bien, para el cálculo de resurtido de los productos, para darle seguimiento a las órdenes de compra que corresponden al proveedor.
Elementos verificables en auditoría	En el ejercicio de auditoría se verifican si se tienen productos genéricos que pueden ser surtidos por diferente proveedor y se verifica que cada uno tenga un código diferente registrado en sistema. Presentar la evidencia correspondiente y capturas de pantalla desde sistema de dichos productos en cuestión
Entregable	Captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un catálogo de productos y proveedores
Nomenclatura	Lineamiento
1.1.2.1	Descripción de productos
Descripción	Las descripciones de producto contienen el nombre del producto, característica, marca y presentación, en un orden definido que se cumple en todos los casos.
Beneficio	Detallar la descripción de productos permite identificarlos de forma correcta. Evitando cruce de productos, entregas incorrectas, facilita el cálculo de compras y resurtido del producto.
Elementos verificables en auditoría	En la revisión se verifica que los productos tengan detallada su descripción, especialmente si el sistema ERP utilizando proporciona campos adicionales como: unidad de medida, color, nombre del proveedor, presentación. Se verifica que toda la información esté completa y llenada correctamente.
Entregable	Captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un catálogo de productos y proveedores
Nomenclatura	Lineamiento
1.1.2.2	Catálogo de productos
Descripción	El catálogo de productos tiene la información de: familia, subfamilia (opcional), código, descripción, costo, precio, unidad de medida, proveedor.
Beneficio	Registrar todos los productos en el catálogo en el sistema ERP. Se puede identificar según la familia (línea) a la que pertenece el producto, e incluso su ubicación o número de anaquel del punto de venta. El tener actualizado el costo y precio en permite generar reportes de ventas/utilidad de los diversos productos y familias.
Elementos verificables en auditoría	En la revisión se coteja la información que existe en el sistema de información (ERP) contra lo que hay en físico. Por lo que hay que asegurar que el catálogo este vigente, no se tengan productos físicamente que no estén registrados y dados de alta. Especificar o dar de baja productos en el catálogo que son inactivos, o bien, si ya no se manejan.
Entregable	Captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un catálogo de productos y proveedores
Nomenclatura	Lineamiento
1.1.2.3	Procedimiento de alta de productos
Descripción	Se cuenta con un procedimiento para el alta de nuevos productos en sistema que incluya el responsable, la estructura de creación de códigos, la lista de familias y subfamilias, el orden de los elementos que componen la descripción y la forma de capturarla en sistema.
Beneficio	El contar con un procedimiento definido permite la continuidad del negocio incluso si hay personal de nuevo ingreso. El procedimiento de alta de productos detalla paso a paso y con captura de pantallas como se procede a dar de alta un producto nuevo, saber que código le corresponde y como hacer el alta en sistema.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa que el documento sea claro, se verifica que los pasos registrados se lleven a cabo en el Construrama, y cumpla todos los requisitos según la guía de creación de procedimientos.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un catálogo de productos y proveedores
Nomenclatura	Lineamiento
1.1.3.1	Catálogo de proveedores
Descripción	El catálogo de proveedores tiene la siguiente información: nombre comercial, nombre fiscal, dirección comercial, dirección fiscal, nombre del contacto para compras, nombre del contacto para pagos, teléfono, correo electrónico.
Beneficio	La importancia de tener el catálogo de proveedores actualizado y con la información completa permite que se facilite la gestión de compras al responsable, en caso de ser personal nuevo, permite localizar al proveedor y hacer una orden de compra de manera correcta.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que se tenga el catálogo de proveedores con la información actualizada ya sea dentro del sistema (ERP) o bien, en un registro de Excel. El auditor validará que toda la información esté completa en caso de se requiera contactar a un proveedor y que todos los proveedores activos se encuentren en el registro.
Entregable	Captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Identificar productos y cantidades a comprar
Nomenclatura	Lineamiento
1.2.1.1	Registro de productos A y B
Descripción	Se tiene un listado de productos A y B o A, B y C, según su proporción de ventas (regla 80/20), que indica los meses que se usan para el cálculo, que es actualizada mínimo semestralmente y que incluye las excepciones a la regla.
Beneficio	Identificar los productos más vendidos o de mayor rotación permite tener un control sobre el inventario de forma más exacta; permitiendo poner más atención en dichos productos tanto para los conteos cíclicos, como para el cálculo de reposición de inventario.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que el archivo este actualizado (por lo menos cada 6 meses). Se identifican los productos que representan el 80% de las ventas. En caso de resultar muchos productos, o bien, pocos, se pueden determinar con algún otro método, solo habrá que justificarlo. Puede haber ventas extraordinarias de algún producto o pedidos especiales de clientes, estas ventas pueden no considerarse para que no se vea afectado el cálculo de productos A y B.
Entregable	Excel de cálculo

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Identificar productos y cantidades a comprar
Nomenclatura	Lineamiento
1.2.2.1	Calendario de revisión de existencias
Descripción	Se cuenta con un calendario de revisión de existencias que indica que los productos A se revisan máximo cada semana de manera individual y los productos B se revisan al menos cada 15 días y agrupados según el proveedor que los surta.
Beneficio	Tener un control mediante un calendario permite tener un mejor control sobre el inventario: el revisar el resurtido de productos de forma más recurrente permite disminuir los días de inventario. Reducir las existencias y aumentar la rotación de productos contribuye a la rentabilidad del negocio.
Elementos verificables en auditoría	Se verifica que todos los proveedores, familias o productos estén contemplados en el calendario. Si bien lo mínimo requerido es una semana para productos A, y 15 días para productos B, se comprende que hay proveedores esporádicos, por temporada, o que visitan el negocio inesperadamente cada cierto tiempo. Se debe tener una relación de estos proveedores y la frecuencia de su revisión.
Entregable	Calendario

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Identificar productos y cantidades a comprar
Nomenclatura	Lineamiento
1.2.2.2	Cálculo de máximos y mínimos
Descripción	Se cuenta con un cálculo de máximos y mínimos de cada producto considerando la venta promedio, los días de entrega del proveedor, días de seguridad y días de inventario deseado.
Beneficio	Tener un rango del máximo y mínimo de productos permite tener un mejor sistema de resurtido. El beneficio es que permite tener un control sobre las existencias y el momento óptimo de hacer un pedido con las cantidades más exactas. Buscando siempre el punto de equilibrio donde no se pida de más, lo cual genera sobre inventario, y en donde no se pida de menos, ya que los productos podrían agotarse y se niega la venta al cliente.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa el cálculo de máximos y mínimos que esté aplicado a todos los productos, se revisa que no haya errores en la fórmula. Que no existan máximos que sean menores a los mínimos. Que no haya mínimos/máximos en ceros. Que los mínimos y máximos vayan acorde a la operación y necesidad del negocio.
Entregable	Excel de cálculo o evidencia de cálculo en sistema

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Identificar productos y cantidades a comprar
Nomenclatura	Lineamiento
1.2.2.3	Registro de compras
Descripción	Se cuenta con un método estadístico o matemático para definir si es necesario realizar la compra de un determinado producto y en su caso, la cantidad a comprar, que incluya al menos la comparación del nivel máximo de inventario con las existencias actuales. Si se tiene una diferencia a la sugerencia de compra, debe estar justificada.
Beneficio	Es importante llevar un registro de todas las compras que afectan el inventario. El registro de compras es una herramienta que ayuda a tomar la decisión de las compras para hacerlas más exactas.
Elementos verificables en auditoría	Se verifica que el procedimiento de compras esté aplicado correctamente por lo menos en los últimos 3 meses. Se coteja que coincidan las decisiones de compra en el Excel con las órdenes de compra generadas en el sistema ERP. Es importante dejar el registro de la cantidad a comprar, el folio de la orden de compra, y la excepción o justificación en caso de haber comprado más o menos de lo sugerido.
Entregable	Excel de cálculo de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Identificar productos y cantidades a comprar
Nomenclatura	Lineamiento
1.2.2.4	Excepciones de compra
Descripción	Están definidas las excepciones a realizar por ser productos estacionales, productos en promoción, restricciones de empaque y descuentos por volumen ofrecidos por el proveedor.
Beneficio	Hay que contemplar que dentro de la operación del negocio puede haber diversas causas de por qué se compró un producto que no lo sugería el cálculo de máximos y mínimos, o bien, caso contrario que no se compró un producto que si se sugería. Es importante contar con un listado con todas las posibles causas que puedan existir y registrarlas cuando sea el caso para justificar y controlar las compras realizadas.
Elementos verificables en auditoría	El auditor valida que, en los últimos 3 meses de evidencia, el cálculo de compras tenga excepciones de compra en cualquier decisión de compra diferente al sugerido que se haya realizado.
Entregable	Listado

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Identificar productos y cantidades a comprar
Nomenclatura	Lineamiento
1.2.2.5	Procedimiento de compras
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de compras que incluya el uso del calendario y el método para tomar la decisión de compra que garantice que se siga para todas las decisiones de compra.
Beneficio	Contar con un procedimiento detallado permite la continuidad de la operación del negocio aún si hay cambio de personal, el responsable podrá utilizar este procedimiento para realizar la gestión de compras en tiempo y forma.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa el documento, debe contener estar detallado en cada paso, especificando quien es el responsable de ejecutar la acción, capturas de pantalla, y que esté redactado de forma clara, así como la continuidad del procedimiento en el Construrama.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Generar y controlar órdenes de compra
Nomenclatura	Lineamiento
1.3.1.1	Evidencia orden de compra
Descripción	Se cuenta con un formato de órdenes de compra en sistema que incluya los datos del proveedor, producto, cantidad, costo, folio de identificación y se utiliza en cada compra que se realiza.
Beneficio	Para tener un mayor control y gestión en la parte de compras, es importante generar una orden de compra en sistema, donde se genere un folio único e irrepetible para darle seguimiento de los pedidos a los proveedores. Permite hacer pedidos de manera formal a cada proveedor, en donde queda registrado el detalle del pedido con la cual se puede dar seguimiento a la entrega de los productos.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verifica que para todas las órdenes de compra generadas exista un cálculo de compra donde esté registrada dicha orden de compra, a su vez que ésta tenga la fecha correspondiente, el folio, los productos solicitados y sus cantidades, y que se haya enviado al proveedor de acuerdo al método de envío de órdenes de compra
Entregable	Captura de pantalla / evidencia de uso / fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Generar y controlar órdenes de compra
Nomenclatura	Lineamiento
1.3.1.2	Procedimiento de envío de órdenes de compra
Descripción	Se tiene definido un procedimiento de envío de la orden de compra según cada proveedor (entrega física, correo electrónico, llamada telefónica, WhatsApp, etc.).
Beneficio	Este proceso permite enviar la orden de compra de manera ágil y precisa a los proveedores, así como realizar el pedido formal para que pueda llegar en tiempo y forma según lo especificado y compromiso del proveedor.
Elementos verificables en auditoría	El auditor valida que las órdenes de compra se hayan entregado de acuerdo con el método que se especifica en el documento. Que se tengan contemplado todos los proveedores, y que se tengan la información completa de éstos (teléfono, correo electrónico, persona de contacto, etc.)
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Generar y controlar órdenes de compra
Nomenclatura	Lineamiento
1.3.2.1	Procedimiento de clasificación órdenes de compra
Descripción	Se cuenta con un procedimiento para clasificar las órdenes de compra en abiertas, cerradas, por recoger, parciales y vencidas, que incluya la descripción de cada clasificación y la forma para almacenarlas ya sea de manera física o electrónica.
Beneficio	El identificar los posibles estatus de las órdenes de compra permite un mayor control para dar seguimiento a la recepción de productos, se puede tener visibilidad de lo que ya fue recibido, se encuentra pendiente por recibir, así como los que se recibe parcialmente, identificando así mismo los productos pendientes por recibir de la orden de compra.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verifica que dentro del procedimiento se están detallados todos los posibles estatus. Capturas de pantalla si se realiza dentro de sistema, o fotografías de la forma de clasificarlo físicamente.
Entregable	Procedimiento/ fotografía/ captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Generar y controlar órdenes de compra
Nomenclatura	Lineamiento
1.3.2.2	Registro de incumplimiento de proveedores
Descripción	Se lleva un registro de los incumplimientos de los proveedores que incluya la información de fecha, proveedor, folio de orden de compra, producto, causa del incumplimiento (entrega tardía, productos dañados, cantidades incorrectas, desabasto de producto, etc.) y acciones a seguir.
Beneficio	Si por alguna cuestión ajena al negocio, no se tiene el resurtido correcto, es importante hacer el registro del incumplimiento del proveedor. Es la forma de evidenciar que el encargado de compras si está realizando correctamente su trabajo, pero si llega a tener agotado un producto permite demostrar que es responsabilidad del proveedor. El tener el histórico de incumplimientos puede ser también utilizado como herramienta de negociación con el proveedor o bien, para contemplar cambiar a otro proveedor.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verifica que se use el formato correspondiente; especificando si el pedido tardó más de lo que debía, si el proveedor tiene desabasto de algún producto, si llegan cantidades incorrectas, producto dañado, o cualquier situación relacionada al proveedor.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Recibir y acomodar productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.4.1.1	Política de recepción de productos
Descripción	Se cuenta con una política de recepción de productos publicada (de acuerdo con el manual de imagen Construrama y en el lugar donde se realiza la actividad) que incluya los criterios de cuándo se acepta, cuándo se rechaza y cuando se consulta la recepción de un producto.
Beneficio	Es importante tener a la vista, es decir, publicado en el lugar donde los proveedores descargan la mercancía, para que tanto el proveedor y los empleados puedan consultar todas las políticas y casos específicos para determinar si se acepta o se rechaza un producto antes de recibirlo o ingresarlo a sistema.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verifica que se tengan las políticas publicadas en el almacén donde se recibe la mercancía y si contiene los puntos clave para determinar si se acepta, se rechaza o en qué casos se debe consultar con algún gerente o responsable de sucursal.
Entregable	Política/ fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Recibir y acomodar productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.4.1.2	Recepción de productos en sistema
Descripción	Se registran los productos que se reciben en el sistema de información de manera que se actualicen automáticamente las existencias.
Beneficio	Es necesario y asegurar que cualquier entrada de material al negocio, se realice simultáneamente tanto en físico como en sistema. Esto permite tener actualizadas las existencias de los productos en tiempo real y puedan estar disponibles para su venta.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que la captura de los productos en sistema se realice al momento de la recepción, y se valida que las existencias en físico coincidan exactamente con lo que hay en sistema.
Entregable	Captura de pantalla (antes y después de actualizar productos)

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Recibir y acomodar productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.4.1.3	Procedimiento recepción de productos
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de recepción de productos que incluya responsables, documentos a utilizar, revisión física de productos, recepción en sistema, control de pedidos recibidos parcialmente, control de pedidos con productos rechazados, control de facturas para pago, etc.
Beneficio	Para permitir la continuidad de la operación del negocio ante la entrada de personal de nuevo ingreso es importante contar con un procedimiento que detalle paso a paso las etapas y responsables en la ejecución de darle recepción a la mercancía. Aplica tanto para lo que se realiza físicamente como también en el sistema de información.
Elementos verificables en auditoría	Se verifica que se tenga un procedimiento que detalle paso por paso el cómo da recepción a los productos, los responsables, áreas que se involucran, documentación y formatos utilizados, así como también las capturas de pantalla que especifican la ruta para hacerlo en el sistema ERP.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Recibir y acomodar productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.4.1.4	Recepción de productos con orden de compra
Descripción	Se utiliza la orden de compra para realizar la recepción de productos, verificando que el pedido llegue correcto en base a lo solicitado, se realizan las anotaciones correspondientes y se firma de conformidad.
Beneficio	El cotejar la orden de compra vs los productos recibidos, permite tener visibilidad del cumplimiento del proveedor en cuanto a lo que se solicita en el pedido, además de tomar decisiones sobre la recepción de productos según lo estipulado en la política y hacer anotaciones en la misma para considerarlo en la recepción de productos en sistema.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verifica que las órdenes de compra en físico tengan anotaciones o validación de lo recibido, y se coteja contra lo ingresado mediante la compra en el sistema de información punto de venta.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Recibir y acomodar productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.4.2.1	Mapa de distribución productos en almacén
Descripción	Se cuenta con un mapa de distribución de productos por familia y subfamilia en el área de patio/ bodega y se encuentra publicado a la vista del cliente.
Beneficio	Para preservar y fomentar el orden dentro del almacén, hay que tener un mapa de la bodega donde se describa donde se deben de acomodar los productos de obra negra.
Elementos verificables en auditoría	El auditor valida que se tenga el correcto acomodo de los productos de acuerdo con el mapa el cual debe de estar publicado en el almacén correspondiente
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Recibir y acomodar productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.4.2.2	Procedimiento de acomodo de productos
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de acomodo de productos que incluya el uso de mapa de distribución, etiquetado, frenteado de productos, limpieza de anaqueles y responsables
Beneficio	Para tener la continuidad de la operación del negocio, es necesario tener un procedimiento establecido que especifique y detalle las actividades de los responsables del acomodo de productos: como utilizar los planogramas, como actualizar las etiquetas, y otras actividades relacionadas.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que se tenga con el procedimiento por escrito, que mencione todas las actividades mencionadas en la descripción, que se detalle paso a paso cada actividad de forma que cualquier responsable entienda por completo las actividades que se necesitan realizar.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar cuentas por pagar
Nomenclatura	Lineamiento
1.5.1.1	Facturas de proveedores
Descripción	Se cuenta con un archivo electrónico de las facturas recibidas.
Beneficio	Es importante contar con un archivo electrónico donde se almacenan las facturas recibidas por proveedor para tener un control sobre los pagos vencidos y pagos pendientes de aplicar.
Elementos verificables en auditoría	Se verifica que en la captura de pantalla se tenga una carpeta con todas las facturas recibidas y su clasificación si están pendientes de pago, o si ya están pagadas.
Entregable	Captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar cuentas por pagar
Nomenclatura	Lineamiento
1.5.1.2	Pago de proveedores en sistema
Descripción	Se registran los pagos de los proveedores en el sistema de información una vez que son realizados.
Beneficio	Al tener actualizada la información de los pagos realizados a los proveedores y aplicarlos directamente al sistema de información ERP, permite tener actualizados los saldos, visualizar y aprovechar el plazo o los días que se tienen de crédito y puede obtenerse información como los días de cuentas por pagar.
Elementos verificables en auditoría	Se verifica que los pagos y/o abonos a facturas se realicen desde el sistema de información, y se encuentren actualizados.
Entregable	Captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar cuentas por pagar
Nomenclatura	Lineamiento
1.5.1.3	Estado de cuenta por proveedor
Descripción	Se tiene un estado de cuenta por proveedor que se actualiza con cada compra y pago que se realiza.
Beneficio	El sistema ERP genera automáticamente un estado de cuenta donde se visualicen los cargos y abonos a determinado proveedor para llevar un mejor control, organizar y anticipar los pagos, y no caer en saldos vencidos.
Elementos verificables en auditoría	Se verifica que sea un estado de cuenta generado desde el sistema en automático y que la información se encuentre actualizada.
Entregable	Captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar cuentas por pagar
Nomenclatura	Lineamiento
1.5.1.4	Reportes de saldos por vencer y vencidos
Descripción	Genera reportes de saldos por vencer y vencidos.
Beneficio	Obtener un reporte desde sistema con el detalle por factura y por proveedor que especifica los saldos que están por vencer y los saldos vencidos a 30, 60 y 90 días con la finalidad de no tener pagos vencidos.
Elementos verificables en auditoría	Se verifica un reporte actualizado (últimos 3 meses) que se vea el listado de todos los proveedores y los saldos que tiene por vencer y vencidos o bien, las fechas específicas de vencimiento de cada factura.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Introducir nuevos productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.6.1.1	Productos solicitados
Descripción	Se cuenta con un consolidado de los productos solicitados, basado en el registro de productos que no se manejan y en las encuestas de satisfacción, que indique el número de veces que se solicitó cada producto, señalando los productos que sí se van a introducir.
Beneficio	El llevar un registro consolidado de los productos solicitados por diversos medios, permite realizar un análisis de las solicitudes para considerar introducir dichos productos de línea, ampliando así la oferta de productos en base a las necesidades de los clientes.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa que se tenga un consolidado, que especifique la fecha, el producto solicitado, la cantidad o el número de veces solicitado, el medio por el que se obtuvo la información y de ser posible el cliente para notificarle en caso de que el producto se haya determinado introducir para avisarle directamente.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Introducir nuevos productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.6.1.2	Procedimiento de introducción de nuevos productos
Descripción	Se tiene definido el procedimiento para decidir si se introduce un nuevo producto basado en las solicitudes de los clientes sobre productos que no se manejan, encuestas o nuevos productos en el mercado.
Beneficio	Este procedimiento permite identificar cuáles son las necesidades de los clientes, especificando los motivos de cuando pudiera considerarse la introducción de nuevos productos.
Elementos verificables en auditoría	Se verifica que tenga un procedimiento con el detalle y los responsables de dicha actividad y el número de veces mínimas que deben solicitar un producto para introducirlo. Es importante considerar objetivos alcanzables.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Introducir nuevos productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.6.2.1	Evaluación de nuevos productos
Descripción	Se cuenta con un formato de evaluación de nuevos productos que incluya fecha de compra del producto, descripción del producto, lote inicial, objetivo de venta, desglose de ventas y conclusiones.
Beneficio	Contar con un registro del comportamiento de venta de los nuevos productos introducidos permite tomar la mejor decisión sobre la permanencia de estos productos en el negocio Construrama.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa el registro tomando en cuenta que este contenga las variables a evaluar de los productos a introducir como son: nombre del producto, fecha de compra, cantidad comprada, precio, venta del producto durante el periodo de evaluación y la decisión de permanencia o no.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Introducir nuevos productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.6.2.2	Procedimiento de evaluación de nuevos productos
Descripción	Se tiene definido un procedimiento para evaluar la permanencia del nuevo producto que incluya un formato de evaluación, el tiempo de gracia, los resultados esperados, la acción a realizar con el producto en existencia en caso de que ya no se vaya a manejar.
Beneficio	Este procedimiento permite tener los pasos establecidos para realizar la correcta evaluación de nuevos productos lo que ayudará a determinar con más detalle la permanencia de estos en el catálogo del Construrama.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa el documento para corroborar si en este se especifican a los responsables, si están establecidos todos los pasos, que el documento sea claro, y cumpla todos los requisitos según la guía de creación de procedimientos.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Realizar conteos físicos
Nomenclatura	Lineamiento
1.7.1.1	Calendario de conteos físicos
Descripción	Se cuenta con un calendario de conteos físicos clarificando la frecuencia para productos A y para productos B. (Al menos semanalmente para productos A y cada 3 meses para productos B). Los conteos de productos B se dividen por días/ semanas y se agrupan por proveedor, familia, ubicación, lista, etc.
Beneficio	Contar con una programación establecida para los conteos cíclicos garantiza que se tenga un orden, control y certeza sobre los productos a contar permitiendo hacer esta actividad de una forma organizada.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que se tenga una programación de los productos y los días en que estos se contarán. Se valida que el calendario cuente con un orden, y se garantice que la distribución de los conteos permita dar las vueltas solicitadas al inventario.
Entregable	Calendario

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Realizar conteos físicos
Nomenclatura	Lineamiento
1.7.1.2	Conteos físicos
Descripción	Se cuenta con un formato para la realización de los conteos que incluya fecha, responsable, familia/subfamilia, producto, código, existencia física, existencia en sistema, diferencia.
Beneficio	Realizar los conteos cíclicos con un formato establecido garantiza que la actividad se lleve a cabo de forma estandarizada.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el formato cuente con la información solicitada en la descripción del lineamiento. Todos los parámetros descritos en el formato deben estar completos.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Realizar conteos físicos
Nomenclatura	Lineamiento
1.7.1.3	Procedimiento de conteos físicos
Descripción	Se tiene un procedimiento de conteos físicos que incluya al responsable, el uso del calendario, el formato para llevar a cabo el conteo, el método de validación del conteo donde se garantice que el conteo fue revisado y se realizó de forma ciega (sin conocer existencias del sistema).
Beneficio	El procedimiento de conteos físicos permite establecer el orden cronológico desde la preparación del conteo hasta su ejecución detallando todos los pasos, herramientas y responsables de llevarlo a cabo.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el documento contenga todos los pasos para la realización de la tarea, que sean claros, sigan un orden lógico, se especifiquen las herramientas a utilizar y estén asignados los responsables de la práctica.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Realizar conteos físicos
Nomenclatura	Lineamiento
1.7.2.1	Causas de diferencias en inventario
Descripción	Se tiene un listado con la descripción de cada una de las causas de diferencias en el inventario (cruce de productos, merma no registrada, devolución no registrada, consumo interno no registrado, error al convertir unidades, error de conteo, error en la recepción de producto, error en entrega de producto, pérdida de mercancía, etc.)
Beneficio	El tener definidas las causas da claridad de cuales pueden las causantes validas ante alguna diferencia de inventario. Estas causas deben estar ligadas directamente a circunstancias de la operación normal del negocio.
Elementos verificables en auditoría	Se revisará el listado con las causas validas a utilizar en caso de presentarse una diferencia en el inventario. Cada una de las causas debe contener una breve explicación sobre en qué situaciones es utilizada.
Entregable	Listado

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Realizar conteos físicos
Nomenclatura	Lineamiento
1.7.2.2	Registro de diferencias en inventario
Descripción	Se cuenta con un registro electrónico de las diferencias en inventario, que incluya para cada una de las diferencias: fecha del conteo, producto, código del producto, cantidad en físico, cantidad en sistema, cantidad de la diferencia, causa de la diferencia, folio del registro del ajuste en sistema y costo de los productos ajustados. Se presentan totales por cada una de las causas de diferencia con acciones a seguir para evitar su recurrencia, responsables y seguimiento.
Beneficio	Contar con registro de las diferencias de los conteos cíclicos permitirá al Construrama establecer las medidas adecuadas para evitar la recurrencia de las incidencias y con el trabajo continuo llegar a manejar un inventario cuadrado en todo momento.
Elementos verificables en auditoría	En el registro se valida que todos los datos que solicita la descripción del lineamiento sean tomados en cuenta en la evidencia presentada. El análisis de las diferencias debe estar completo, desde la causa hasta su corrección por medio del ajuste realizado.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Realizar conteos físicos
Nomenclatura	Lineamiento
1.7.2.3	Procedimiento de control de diferencias en inventario
Descripción	Se cuenta con un procedimiento que incluya el registro de las diferencias en inventario, el análisis de las mismas, el ajuste en sistema y la forma de definir las acciones para evitar su recurrencia.
Beneficio	El procedimiento de control de diferencias de inventario establecerá cada uno de los pasos que deben ser tomados en cuenta para el control óptimo de las diferencias de inventario que se presentan en los conteos cíclicos.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el documento contenga todos los pasos para la realización de la tarea, que sean claros, sigan un orden lógico, se especifiquen las herramientas a utilizar y estén asignados los responsables de la práctica.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Realizar conteos físicos
Nomenclatura	Lineamiento
1.7.3.1	Cuadre de inventarios
Descripción	Las existencias en sistema y de productos físicos es exactamente la misma.
Beneficio	Se mantiene un inventario controlado y óptimo, manteniendo existencias actualizadas en tiempo real.
Elementos verificables en auditoría	Por medio de una muestra de inventario aleatoria, el auditor verificará que las existencias de los ejemplos de conteos físicos cíclicos coinciden con las existencias registradas en el sistema de información.
Entregable	Captura de pantalla/ fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.1.1	Registro de mermas
Descripción	Se cuenta con un formato de registro de mermas que incluya la fecha, el nombre del producto, código, causa de la merma, responsable, autorizante y folio del registro en sistema.
Beneficio	El Construrama tendrá un control adecuado sobre las mermas que se generen en el negocio. Posteriormente podrán establecer estrategias para evitar productos mermados los cuales generan pérdida en dinero.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el formato usado para el control de las mermas contenga toda la información necesaria para el óptimo análisis desde que la merma es identificada hasta su respectivo folio de salida del sistema.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.1.2	Procedimiento de control de mermas
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de control de mermas que incluya responsables, definición de merma, acciones a seguir al detectar una merma, registro en sistema, etc.
Beneficio	El procedimiento de control de mermas establecerá la secuencia de pasos necesarios, los responsables y el formato a utilizar para tener el control de las mermas que se generen en el negocio.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el documento contenga todos los pasos para la realización de la tarea, que sean claros, sigan un orden lógico, se especifiquen las herramientas a utilizar y estén asignados los responsables de la práctica.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.1.3	Reportes de mermas
Descripción	Se generan reportes mensuales con el total de costos por mermas.
Beneficio	El Construrama podrá cuantificar el dinero que se está perdiendo por todas las mermas que se generen en determinado periodo de tiempo.
Elementos verificables en auditoría	El reporte debe contener los datos de los productos mermados: código, descripción, fecha, costo del producto y la sumatoria total del costo generado por mermas en cada mes.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.2.1	Registro de traspasos
Descripción	Se cuenta con un formato de registro de traspasos que incluya la fecha, el nombre del producto, código, cantidad, almacén origen, almacén destino, nombre y firma del responsable del almacén origen, nombre y firma del responsable del almacén destino y folio del registro en sistema.
Beneficio	Se tendrá un control adecuado de las salidas y entradas de productos por concepto de traspasos entre almacenes, así como visibilidad desde que el producto deja el almacén origen hasta que es recibido en el almacén destino.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el formato de control se encuentre llenado con todos los parámetros que ayudan a la adecuada administración de los traspasos (fecha, el nombre del producto, código, cantidad, almacén origen, almacén destino, nombre y firma del responsable del almacén origen, nombre y firma del responsable del almacén destino y folio del registro en sistema).
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.2.2	Procedimiento de traspasos
Descripción	Se tiene un procedimiento de traspasos entre sucursales que incluya responsables, productos que pueden traspasar, seguimiento a entrega/recepción de productos, registro en sistema, etc.
Beneficio	El procedimiento de traspasos establecerá la secuencia de pasos necesarios, los responsables y el formato a utilizar para tener el control de los traspasos generados entre los almacenes.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el documento contenga todos los pasos para la realización de la tarea, que sean claros, sigan un orden lógico, se especifiquen las herramientas a utilizar y estén asignados los responsables de la práctica.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.3.1	Registro de productos de uso interno
Descripción	Se cuenta con un formato de registro de productos de uso interno que incluya la fecha, el nombre del producto, código, cantidad, la razón de uso, solicitante, autorizante y folio del registro en sistema.
Beneficio	Se tendrá un control adecuado de las salidas de productos por concepto de uso interno, esto permitirá saber cuáles son los productos que son utilizados para cubrir alguna necesidad del personal o de la tienda, cuando fueron utilizados, el costo, quien lo solicitó y el responsable de darle la salida correspondiente en el sistema.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el formato de control se encuentre llenado con todos los parámetros que ayudan a la adecuada administración de los productos de uso interno (fecha, el nombre del producto, código, cantidad, la razón de uso, solicitante, autorizante y folio del registro en sistema.)
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.3.2	Área de productos de uso interno
Descripción	Se cuenta con un área designada y señalizada para la colocación de productos de uso interno y se tiene identificado o marcado el producto.
Beneficio	El Construrama tendrá un lugar específico y adecuado para el resguardo de los productos que pueden ser utilizados de manera interna. Esto ayudará a evitar que se mezclen con mercancía que está destinada a la venta.
Elementos verificables en auditoría	El auditor validará que el espacio designado para el resguardo de los productos de uso interno cumpla con la señalización adecuada y se guarden exclusivamente productos que tienen el fin de poder usarse de forma interna.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.3.3	Procedimiento de productos de uso interno
Descripción	Se tiene un procedimiento de productos de uso interno que incluya responsables, productos que se pueden utilizar como uso interno, forma para solicitar un producto, forma de diferenciar y almacenar los productos de uso interno, registro en sistema, etc.
Beneficio	El procedimiento de productos de uso interno establecerá la secuencia de pasos necesarios, los responsables y el formato a utilizar para tener el control de los productos que por alguna situación son usados de manera interna tanto por el personal como por necesidad de alguna remodelación.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el documento contenga todos los pasos para la realización de la tarea, que sean claros, sigan un orden lógico, se especifiquen las herramientas a utilizar y estén asignados los responsables de la práctica.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.3.4	Reporte productos de uso interno
Descripción	Se generan reportes mensuales con el total de costos por productos de uso interno
Beneficio	El Construrama podrá cuantificar el dinero que se está destinando al uso de productos de consumo interno lo que ayudará a tener una mejor administración de estos materiales.
Elementos verificables en auditoría	El reporte debe contener los datos de los productos usados de forma interna: código, descripción, fecha, costo del producto y la sumatoria total del costo generado por los usos internos en cada mes.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.4.1	Políticas de devolución a proveedores
Descripción	Se cuenta con un consolidado de las políticas vigentes de devolución de productos por proveedor que especifique si el proveedor acepta devoluciones, el tiempo que se tiene para solicitar la devolución, tipo de devolución (nota de crédito, devolución del pago, reposición o intercambio de producto, etc.)
Beneficio	El negocio tendrá el conocimiento de las políticas que tienen sus proveedores para presentar devoluciones de material. Esto dará claridad de cómo se debe proceder con cada proveedor al momento de realizar alguna devolución.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verificará que en el registro considere todas las características que deben ser tomadas en cuenta al querer presentar una devolución con el proveedor. El registro debe contener a todos los proveedores con los cuales el Construrama tiene relaciones comerciales.
Entregable	Registro

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.4.2	Devoluciones a proveedores
Descripción	Se cuenta con un formato para registrar las devoluciones a proveedores que incluya la fecha, el nombre del producto, código, cantidad, razón de devolución, nombre del proveedor, acción a tomar, solicitante, autorizante y folio del registro en sistema.
Beneficio	Se tendrá certeza y control de los productos que son devueltos a los proveedores, ya que el registro tendrá todos los datos necesarios para dar el seguimiento correcto a estas situaciones.
Elementos verificables en auditoría	El registro de las devoluciones a proveedores deberá contener todos los datos que ayudan al adecuado seguimiento como: la fecha, el nombre del producto, código, cantidad, razón de devolución, nombre del proveedor, acción a tomar, solicitante, autorizante y folio del registro en sistema.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Controlar movimientos al inventario
Nomenclatura	Lineamiento
1.8.4.3	Procedimiento Devoluciones Proveedores
Descripción	Se tiene definido el procedimiento de registro y seguimiento de devoluciones a proveedores que incluya el control del producto físico, control de documentos de devolución y el control de la devolución en el sistema de información.
Beneficio	El procedimiento de devoluciones a proveedores dictará los pasos necesarios, responsables y registros a utilizar para llevar a cabo de forma ordenada el control de las devoluciones a proveedor que se lleguen a presentar.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el documento contenga todos los pasos para la realización de la actividad, que sean claros, sigan un orden lógico, se especifiquen las herramientas a utilizar y estén asignados los responsables de la práctica.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.1.1	Evidencia Política Seguridad
Descripción	Se tiene una política de seguridad y prevención de accidentes que incluya el manejo seguro de unidades de transporte, carga y descarga según el tipo de producto (aceros / polvos) y si es manual o mecánica (montacargas o grúa), acceso a áreas restringidas, utilización del equipo de protección personal, etc. La política está publicada (de acuerdo al manual de imagen Construrama y en el lugar donde se realiza la actividad) y es conocida por el personal, clientes y proveedores.
Beneficio	Establecer las normas básicas de seguridad para salvaguardar la integridad física de clientes y personal interno del Construrama.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que la política contenga los aspectos básicos para la seguridad personal, que sea fácil de entender por todas las personas que interactúan en el Construrama y que su publicación se encuentre a la vista de todos.
Entregable	Política y fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.1.2	Actuación de accidentes en sucursal
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de actuación en caso de accidentes en la sucursal que incluya a quién notificar en caso de accidente (dueño, supervisor, unidades médicas, familiares de la persona accidentada), qué hacer dependiendo el tipo de accidente ya sea para primeros auxilios (quemaduras, desmayos, material extraño en los ojos, intoxicación, heridas, atragantamiento, etc.) o lesiones graves (esperar a que llegue el auxilio o llevar a alguna unidad médica) y realizar el registro de accidentes correspondiente
Beneficio	Conocer las acciones inmediatas que se deben realizar en caso de que se presente un accidente en las instalaciones del Construrama
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el documento contenga de manera clara todos los pasos para la realización de la actividad, lleven un orden lógico, se especifiquen a las personas que participarán y las herramientas o equipo a utilizar.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.1.3	Actuación de accidentes viales
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de actuación en caso de accidentes viales que incluya a quién llamar en caso de accidente (dueño, supervisor, aseguradora, autoridades), qué documentos tener al alcance, qué hacer en caso de accidente o de daños a terceros, cómo actuar ante las autoridades, y realizar el registro de accidentes correspondiente.
Beneficio	Conocer las acciones inmediatas que se deben realizar en caso de que se presente un accidente automovilístico.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el documento contenga de manera clara todos los pasos para la realización de la actividad, lleven un orden lógico, se especifiquen a las personas que participarán y las herramientas o equipo a utilizar.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.1.4	Directorio de autoridades
Descripción	Se cuenta con un directorio de autoridades publicado para casos de emergencia.
Beneficio	Tener a disposición de todo el personal que trabaja en el Construrama los datos de los números de teléfono de las principales autoridades de la localidad.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que el directorio contenga los principales números de emergencia y que este publicado cerca de los aparatos telefónicos a la vista del personal.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.1.5	Protocolos de emergencia
Descripción	Se cuenta con un procedimiento que marque los protocolos y medidas ante una contingencia sanitaria, sismos, inundación, incendios o diferentes tipos de riesgo de acuerdo con la zona geográfica.
Beneficio	El contar con un protocolo de seguridad garantiza que los empleados conozcan el proceder ante cualquier desastre natural o riesgo por temas de inseguridad para proceder de la forma correcta y proteger a empleados, proveedores, o clientes de cualquier situación en la que esté en riesgo su salud.
Elementos verificables en auditoría	Se verifica que se tengan los procedimientos de actuación en caso de que ocurra algún evento que ponga en riesgo la salud y seguridad de empleados y visitantes: casos de sismo, inundación, incendios, huracanes, asalto a mano armada, balaceras, etc. O cualquier riesgo susceptible en la zona geográfica donde se encuentra el Construrama
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.1	Equipo de seguridad
Descripción	Los empleados operativos cuentan con equipo de protección personal (botas, guantes, chaleco, cubrebocas, lentes, casco, etc.) y lo utilizan en todo momento.
Beneficio	El personal operativo del Construrama tendrá su equipo de protección personal básico, el cual ayudará a estar mejor protegido ante una eventualidad previniendo un daño mayor a su integridad física.
Elementos verificables en auditoría	Se corrobora que los almacenistas, choferes y demás personal operativo que labora en el negocio cuente y porte con su equipo de protección personal durante la ejecución de sus actividades diarias.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.2	Equipo de seguridad visitantes
Descripción	Se cuenta con EPP adicional para uso de clientes, proveedores o visitantes al ingresar a las zonas que lo requieran. Se tiene el equipo en un lugar designado y señalizado.
Beneficio	El Construrama podrá contar con equipo de protección personal para los clientes o demás personas que visiten las instalaciones, propiciando en todo momento un clima de seguridad para el personal externo.
Elementos verificables en auditoría	Se corrobora que se cuente con el equipo de protección personal extra y que este se encuentre ubicado en un lugar respectivamente señalado.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.3	Extintores
Descripción	Se tienen extintores en áreas estratégicas, están señalizados, vigentes y el personal sabe utilizarlos
Beneficio	Es indispensable que dentro de las instalaciones del Construrama se cuenten con extintores listos para ser usados ante una situación que lo requiera.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verifica que se cuenten con los extintores necesarios de acuerdo al tamaño del negocio, que estén ubicados en los lugares idóneos, que el personal conozca la ubicación y estén capacitados en el además que los extintores deben de estar vigentes.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.4	Salidas de emergencia y rutas de evacuación
Descripción	Se tienen señalizadas las salidas de emergencia y rutas de evacuación.
Beneficio	Todo el personal interno y externo podrá ubicar las salidas de emergencia y rutas de evacuación.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que en las instalaciones del Construrama se encuentre debidamente colocada la señalética de salidas de emergencia y rutas de evacuación tanto en oficina, piso de venta y almacén.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.5	Áreas restringidas
Descripción	Se encuentran delimitadas las áreas restringidas mediante pasos peatonales y señalización.
Beneficio	Se tendrán señalizadas las áreas de tránsito peatonal, así como también aquellas áreas donde el acceso solo sea para personal del Construrama, evitando que personas ajena a la empresa accedan a lugares exclusivos para personal interno.
Elementos verificables en auditoría	El auditor valida que los pasos peatonales estén debidamente pintados y señalizada la restricción de acceso a terceros a lugares inseguros como el patio de operaciones.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.6	Botiquín de primeros auxilios
Descripción	Se cuenta con un botiquín de primeros auxilios señalizado con un listado de los productos que debe contener.
Beneficio	El contar con los productos básicos de primeros auxilios permite atender y tratar heridas y traumatismos leves en caso de algún accidente.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que los productos dentro del botiquín estén completos y vigentes, y que el botiquín este señalizado y colocado al alcance del personal.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.7	Mapa de elementos seguridad
Descripción	Se cuenta con un mapa que tenga señalizados los elementos de seguridad como salidas de emergencia, rutas de evacuación, ubicación de los extintores y botiquín, y se encuentra publicado a la vista del personal y público.
Beneficio	Se podrán ubicar de manera visual y rápidamente los elementos de seguridad que guiarán al personal y público a actuar en caso de algún accidente o causas de fuerza mayor.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el mapa contenga todos los elementos de seguridad solicitados, que coincida con los elementos colocados y señalizados en el negocio, y que el mapa se encuentre publicado a la vista del personal y público.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.8	Material antiderrapante
Descripción	Se utiliza material antiderrapante en las escaleras
Beneficio	Al colocar este elemento de seguridad se podrán evitar accidentes en escaleras como caídas y resbalones.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que el material este colocado en todas las escaleras del negocio y se mantenga en buen estado.
Entregable	Fotografía

Módulo	Contar con un programa contra accidentes
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.9	Instalaciones eléctricas
Descripción	Se cuida que las instalaciones eléctricas no presenten un peligro y se encuentran señalizadas las tomas de alto voltaje.
Beneficio	Al mantener las instalaciones eléctricas ordenadas y en un lugar adecuado permite que funcionen correctamente y se eviten accidentes eléctricos.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que las instalaciones eléctricas (cables, pastillas, contactos, conexiones, tomas de corriente, etc.) se encuentren colocadas en un lugar seguro, se mantengan en buen estado y se encuentren señalizadas.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.10	Acomodo de productos
Descripción	El acomodo de productos fomenta la seguridad de los empleados, clientes y proveedores.
Beneficio	Al mantener los productos acomodados, en orden y colocados en su lugar designado, se mantienen las áreas de tránsito despejadas para realizar correctamente las maniobras de carga, evitando accidentes como tropiezos, pisar material punzante cortante, etc.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que los productos estén acomodados de manera ordenada y se encuentren colocados en el lugar señalizado para cada uno.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.2.11	Productos peligrosos
Descripción	Se tienen identificados y señalizados los productos que son peligrosos y se encuentran almacenados en zonas fuera de riesgo.
Beneficio	Al mantener los productos peligrosos como thinner, gasolina o algún otro producto inflamable en un espacio ventilado, señalizado y fuera de riesgo de incendio puede evitar accidentes que pongan en riesgo la salud y seguridad de los trabajadores
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que todos los productos peligrosos se encuentren debidamente acomodados en zonas fuera de riesgo y estén señalizados como "productos peligrosos".
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.3.1	Registro de accidentes
Descripción	Se tiene un registro de los accidentes sufridos con fecha, nombre de la persona accidentada, puesto o relación con la empresa, descripción detallada del accidente, causa, acción de mejora, responsable y seguimiento a resultados.
Beneficio	Al llevar un registro de los accidentes, se puede realizar un análisis de los hechos ocurridos para generar acciones de mejora y evitar que vuelva a ocurrir, además de tener visibilidad sobre el incremento o decremento de casos en un periodo.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el registro contenga todos los datos solicitados y se encuentre debidamente llenado y actualizado con los datos de los accidentes más recientes.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.3.2	Marcador de días sin accidentes
Descripción	Se tiene publicado un marcador de los días sin accidentes colocado en bodega con vista de todo el personal.
Beneficio	Al tener publicado el marcador de días sin accidentes se pude dar visibilidad a los empleados sobre este indicador, generando compromiso y motivación para seguir las políticas de seguridad y evitar accidentes.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que el marcador esté publicado en bodega a la vista de todo el personal, que se encuentre visible, en buen estado, y actualizado correspondiente a los días desde el último accidente ocurrido.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Contar con un programa contra accidentes
Nomenclatura	Lineamiento
1.9.3.3	Evaluaciones de seguridad
Descripción	Se realizan evaluaciones mensuales sobre el cumplimiento de las políticas de seguridad (manejo seguro de vehículos, manejo seguro de productos, utilización de equipo de seguridad personal, actuación en caso de accidentes, respetar áreas restringidas, etc.) que incluya acciones de mejora, responsables y seguimiento a resultados.
Beneficio	El realizar las evaluaciones garantiza que se tengan implementadas todas las medidas de seguridad y anticipar cualquier posible accidente. Estableciendo procesos de mejora continua y generando una cultura de trabajo con enfoque a la seguridad.
Elementos verificables en auditoría	Se revisará que tengan las respectivas evaluaciones con evidencia de 3 meses y se tengan registrados cualquier hallazgo o acto inseguro con la finalidad de analizarlo y evitar recurrencia.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Líneas de productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.10.1.1	Productos CEMEX
Descripción	Se tienen disponibles para venta Cemento Gris CEMEX, Cemento Blanco CEMEX, Varilla, Alambre, Alambrón, Clavos, Armex.
Beneficio	Al contar con la oferta básica de productos de CEMEX asegura que el cliente encuentre productos para la construcción de calidad en el Construrama.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que el catálogo de productos en sistema incluya dichos productos o se puedan visualizar de manera física en el punto de venta.
Entregable	Fotografía/ captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Líneas de productos
Nomenclatura	Lineamiento
1.10.1.2	Productos de línea extendida
Descripción	Se ofrecen al menos 3 líneas de productos adicionales como Pintura, Ferretería, Plomería y Electricidad.
Beneficio	Al contar con líneas de productos adicionales se ofrece una oferta amplia y variada, cumpliendo con las necesidades del cliente al encontrar los productos que busca comprar.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que el catálogo de productos en sistema incluya dichos productos o se puedan visualizar de manera física en el punto de venta.
Entregable	Fotografía/ captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Imagen exterior y de bodega
Nomenclatura	Lineamiento
1.11.1.1	Orden y limpieza
Descripción	Se cuenta con un formato de orden y limpieza con actividades, frecuencia y responsables de realizar cada actividad y de darle seguimiento. El formato se encuentra firmado por la persona que realiza la actividad y por el supervisor, y se encuentra publicado internamente.
Beneficio	Al llevar un registro de las actividades de orden y limpieza genera un compromiso y responsabiliza al equipo para realizar actividades de limpieza en tiempo y forma, así como a mantener espacios de trabajo ordenados para facilitar la operación y mantener una buena imagen.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el formato contenga los datos solicitados, se llene de manera completa con las firmas correspondientes y se encuentre colocado a la vista del personal involucrado.
Entregable	Evidencia de uso/ fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Imagen exterior y de bodega
Nomenclatura	Lineamiento
1.11.2.1	Imagen exterior
Descripción	Se respetan los lineamientos de imagen exterior de Construrama (de acuerdo al manual de imagen Construrama), la fachada se encuentra libre de grafiti y los anuncios Construrama se mantienen en buen estado.
Beneficio	Se cumple con el estándar requerido por Construrama, además de mantener una imagen profesional en el negocio.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que la imagen exterior se encuentre en buen estado y cumpla con los requisitos de pintura, colores, logos, etc.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Imagen exterior y de bodega
Nomenclatura	Lineamiento
1.11.2.2	Lonas promocionales
Descripción	Las lonas promocionales del exterior se encuentran colocadas en un lugar visible y están vigentes.
Beneficio	Se comunican de manera clara y visual las promociones actuales del Construrama.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que las lonas promocionales se encuentren en buen estado, colocadas en un lugar visible para el cliente y que las promociones que se comunican estén vigentes.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Imagen exterior y de bodega
Nomenclatura	Lineamiento
1.11.2.3	Puertas y ventanas
Descripción	Las puertas y ventanas se mantienen en buen estado.
Beneficio	Se mantiene una imagen profesional del Construrama.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que las puertas y ventanas se encuentren en buen estado (que no estén rotas o rayadas y que se mantengan limpias.)
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Imagen exterior y de bodega
Nomenclatura	Lineamiento
1.11.2.4	Estacionamiento
Descripción	Se cuenta con lugar de estacionamiento señalizado.
Beneficio	Se cuenta con un espacio visible para que el cliente pueda dejar su vehículo en el Construrama, facilitando y agilizando su acceso al punto de venta.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que se tenga un espacio delimitado y señalizado de estacionamiento para clientes dentro o fuera del Construrama.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Imagen exterior y de bodega
Nomenclatura	Lineamiento
1.11.3.1	Acomodo de productos por familia
Descripción	Los productos se encuentran acomodados según la familia de productos a la que pertenecen y se encuentran señalizadas las familias y subfamilias.
Beneficio	Al tener un acomodo por familias permite mantener el patio ordenado, además de facilitar la carga y descarga del producto, al poderlo localizar rápidamente.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que los productos estén acomodados por familia de productos (polvos, aceros, pega pisos, tubería, etc.), que se estén señalizados, que se encuentren acomodados según su señalética, y que las señaléticas se encuentren visibles y en buen estado.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Imagen exterior y de bodega
Nomenclatura	Lineamiento
1.11.3.2	Productos etiquetados
Descripción	El lugar de acomodo de cada producto de obra negra está etiquetado con nombre y medida
Beneficio	Tener un mayor orden y control en la bodega, teniendo los espacios delimitados y el producto identificado y etiquetado permite a los empleados un correcto manejo disminuyendo mermas, así como faltante de producto o bien garantiza que se entreguen correctamente los productos solicitados, evitando diferencias de inventario
Elementos verificables en auditoría	Se verifica que productos tales como polvos, aceros, y cualquier otro producto en la bodega o almacén se tenga etiquetado con el nombre, código y medida o alguna característica particular (color, dimensiones, medidas, capacidad, código en sistema, etc.)
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Almacén	Imagen exterior y de bodega
Nomenclatura	Lineamiento
1.11.3.3	Superficie de patio
Descripción	La superficie del patio está cubierta de grava nivelada, se encuentra pavimentado o tiene tierra compactada.
Beneficio	Se mantiene una imagen profesional de Construrama, además de facilitar el acceso de las unidades de transporte, recorrido de montacargas y la carga del material.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que la superficie del patio está cubierta de grava nivelada, se encuentra pavimentado o tiene tierra compactada y que se encuentre en buen estado.
Entregable	Fotografía

Módulo Ventas

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.1.1	Listado de segmentos
Descripción	Se cuenta con un listado de los segmentos de clientes que se atienden: autoconstrucción, profesional, reventa, gobierno, constructoras, etc. se tiene una descripción detallada de cada uno y los porcentajes de participación de cada segmento.
Beneficio	El tener una segmentación de clientes permite crear estrategias de venta y atención enfocadas a las necesidades de cada uno.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que el listado y las descripciones de cada segmento sean claros, que los segmentos registrados coincidan con los segmentos o tipos de clientes que atiende el Construrama y que los porcentajes de participación puedan respaldarse con los reportes de venta.
Entregable	Listado

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.1.2	Catálogo de clientes
Descripción	Se tiene un catálogo de clientes con la información de: folio, nombre, RFC, dirección fiscal, dirección de entrega, datos del contacto, plazo de crédito, segmento al que pertenece, monto máximo de crédito, forma de pago, vendedor asignado y correo electrónico para envío de factura.
Beneficio	El contar con información detallada y completa de cada cliente en sistema, permite agilizar la venta y entrega de productos, controlar las cuentas por cobrar y realizar reportes de análisis de comportamiento de compras, además de controlar que la información se encuentre ordenada y estandarizada.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que el catálogo de clientes en el sistema de información contenga toda la información solicitada y actualizada de cada cliente.
Entregable	Captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.1.3	Procedimiento de alta de nuevos clientes
Descripción	Se tiene definido el procedimiento de alta de nuevos clientes que incluya el responsable, la información a solicitar, forma de registro en sistema, etc.
Beneficio	El tener definido el procedimiento y responsables para dar de alta nuevos clientes en sistema permite mantener un catálogo ordenado, actualizado y con información completa.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el procedimiento incluya la información y los pasos solicitados, que se encuentre en un formato estandarizado, además que el procedimiento registrado coincida con el proceso realizado en el Construrama.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.2.1	Mapa de clientes
Descripción	Se cuenta con un mapa electrónico donde están señalizados los principales clientes según segmento, prospectos y competencia en el área de influencia del Construrama, que incluya el código de colores utilizado.
Beneficio	El mapa de clientes permite tener registrados de una manera visual a los principales clientes, lo cual puede ser útil para generar estrategias de cobertura y rutas de entrega, así como a los competidores principales para tener visibilidad del impacto de cada uno por temas de zona y cercanía al Construrama.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que el mapa sea claro, este clasificado por colores, se encuentre actualizado y se tenga registrado al menos el nombre y la ubicación de los principales clientes, prospectos y competencias.
Entregable	Captura de pantalla/ liga de Google Maps.

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.3.1	Registro de ventas
Descripción	Se lleva el registro de ventas en un sistema de información.
Beneficio	Al llevar un registro en tiempo real en el sistema de información de cada venta generada en el Construrama, permite tener una base de datos con históricos de venta de cada producto para generar reportes de análisis.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que todas las ventas del Construrama sean registradas al momento en sistema con la información completa (fecha, código de producto, producto, cantidad, precio, cliente) y se genere un ticket para cada una.
Entregable	Captura de pantalla / fotografía de ticket de sistema

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.3.2	Procedimiento de control de facturas
Descripción	Se tiene definido un procedimiento de control de las facturas electrónicas y/o físicas, tanto para las emitidas como para las canceladas, que incluya la forma para registrarlas en sistema y almacenarlas, además de los requisitos de cancelación.
Beneficio	Al tener definidos los pasos y responsables para generar, almacenar y cancelar facturas, permite tener un mayor control de emisión de facturas, cumpliendo en tiempo y forma con temas de impuestos y solicitudes de clientes.
Elementos verificables en auditoría	Se revisa que el procedimiento incluya de manera clara y detallada los pasos a seguir, responsables y la información solicitada, además que el procedimiento registrado coincida con el proceso realizado en el Construrama.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.4.1	Reporte de ventas totales
Descripción	Se generan mensualmente reportes de ventas totales, costo de ventas, utilidad con gráficas comparativas (por sucursal si aplica).
Beneficio	Los reportes de ventas permiten tener visibilidad sobre el comportamiento de ventas durante un periodo, hacer análisis comparativos y tener visibilidad sobre la rentabilidad del negocio.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el reporte incluya la información solicitada completa, clara, actualizada y se tenga registro al menos de los últimos 3 meses.
Entregable	Excel de cálculo/ reporte de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.4.2	Reporte de ventas por conceptos
Descripción	Se cuenta con un reporte de ventas por segmento de clientes, por vendedor, por formas de pago y de los 10 productos más vendidos, que incluya gráficas comparativas.
Beneficio	Los reportes por conceptos permiten tener visibilidad sobre ciertos indicadores, con los cuales se pueden hacer análisis comparativos, y crear estrategias para mejorar la rentabilidad del negocio.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el reporte incluya la información solicitada completa, clara, actualizada y se tenga registro al menos de los últimos 3 meses.
Entregable	Excel de cálculo/ reporte de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.4.3	Reporte de objetivos de venta
Descripción	Se definen objetivos de venta total en base a un histórico de ventas (MMAA), se le da seguimiento mensual a su cumplimiento y se incluyen gráficas comparativas.
Beneficio	El tener objetivos de venta mensuales alinea y motiva al equipo de trabajo para lograr resultados. Dan visibilidad sobre el desempeño del equipo y del negocio, creando estrategias de mejora en caso de no lograr los resultados de venta esperados.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el reporte incluya la información solicitada completa, clara, actualizada y se tenga registro al de menos los últimos 3 meses.
Entregable	Excel de cálculo/ reporte de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.4.4	Reporte top ten de clientes y pérdida de clientes
Descripción	Se genera un reporte de ventas de al menos 10 clientes que incluya el total de sus compras mensuales, identificando las causas en caso de disminución de compra.
Beneficio	Este reporte permite tener visibilidad del comportamiento de compras de los clientes, identificando los casos de disminución de compra, con el cual se pueden generar estrategias de recuperación como promociones, descuentos, llamadas de seguimiento, etc.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el reporte incluya la información solicitada completa, clara, actualizada y se tenga registro al menos de los últimos 3 meses.
Entregable	Reporte de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.4.5	Reporte de ticket promedio
Descripción	Se calcula el indicador de ticket promedio por día, mes y año.
Beneficio	Este reporte da visibilidad del monto promedio que se vende a cada cliente, con el cual se pueden generar estrategias para aumentar la venta por ticket, como promociones, ofrecer productos complementarios, incentivar la visita a tienda, etc.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el reporte incluya la información solicitada completa, clara, actualizada y se tenga registro al menos de los últimos 3 meses.
Entregable	Excel de cálculo/ reporte de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.4.6	Reporte de ventas por financiamiento
Descripción	Se generan mensualmente reportes de venta por financiamiento (Mejoravit, Coppel, Patrimonio hoy).
Beneficio	Este reporte da visibilidad del monto de ventas por cada tipo de oferta de financiamiento, lo cual permite hacer un análisis comparativo entre periodos y generar estrategias para incentivar ventas por estos medios como campañas de publicidad, definir objetivos, etc.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el reporte incluya la información solicitada completa, clara, actualizada y se tenga registro al menos de los últimos 3 meses.
Entregable	Reporte de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Registrar y analizar ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.1.4.7	Reporte Construganas
Descripción	Se genera un registro consolidado de resultados mensuales de activaciones, bonificaciones y redenciones, que incluya un comparativo con meses anteriores, seguimiento a cumplimiento de objetivos y acciones a seguir según resultados.
Beneficio	Este reporte da visibilidad de los resultados de transacciones Construganas, el cual permite hacer un análisis comparativo entre periodos y generar estrategias para incentivar ventas y aumentar la lealtad de clientes como campañas de publicidad, promociones, definir objetivos, etc.
Elementos verificables en auditoría	Se valida que el reporte incluya la información solicitada completa, clara, actualizada y se tenga registro al menos de los últimos 3 meses.
Entregable	Registro/ reporte de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.1.1	Vendedor de mostrador
Descripción	Se cuenta con al menos un vendedor de mostrador.
Beneficio	Contar con personal especializado para las ventas mejorará la experiencia de compra de los clientes y conocerás sus necesidades, logrando así aumentar las ventas.
Elementos verificables en auditoría	Se debe observar por lo menos a un vendedor de mostrador con su respectivo uniforme.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.1.2	Objetivos de venta por vendedor de mostrador
Descripción	Están definidos los objetivos de ventas mensuales para cada vendedor de mostrador y se les da a conocer oportunamente.
Beneficio	Establecer objetivos de ventas por vendedor ayudará a cumplir con el objetivo de la sucursal en equipo, así como también, conocer la productividad de los vendedores, motivarlos y acompañarlos en el logro de sus objetivos.
Elementos verificables en auditoría	A través de un Excel con cálculo se deberá mostrar el método para definir los objetivos por vendedor de mostrador y el monitoreo de los resultados.
Entregable	Excel de cálculo de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.1.3	Compensación variable
Descripción	Se cuenta con un procedimiento para el cálculo de compensación variable para vendedores de mostrador.
Beneficio	Contar con un procedimiento de compensación variables para los vendedores garantiza que las retribuciones se apliquen de acuerdo con las condiciones y términos vigentes, evitando crear confusiones y afectando las finanzas del negocio.
Elementos verificables en auditoría	Se deberá detallar cada una de las actividades indicando el responsable, la actividad y capturas de pantalla como ejemplo.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.1.4	Cálculo compensación variable
Descripción	Se tiene definido el cálculo de la compensación variable de vendedores de mostrador según sus ventas por sucursal, objetivos individuales, transacciones y activaciones Construganas, etc.
Beneficio	Definir el cálculo para la compensación variable asegura que las retribuciones serán equitativas para los vendedores con base a los criterios que sean considerados.
Elementos verificables en auditoría	Se revisará el método definido para calcular las compensaciones, así como los registros generados.
Entregable	Excel de cálculo y captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.2.1	Vendedor de calle
Descripción	Se cuenta con al menos un vendedor de calle.
Beneficio	Contar con personal especializado para las ventas mejorará la experiencia de compra de los clientes y conocerás sus necesidades, logrando así aumentar las ventas.
Elementos verificables en auditoría	Se debe observar por lo menos a un vendedor de mostrador con su respectivo uniforme.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.2.2	Asignación de clientes a vendedores
Descripción	Se tiene un procedimiento para asignar clientes a los vendedores que incluya el listado de vendedores, división de zonas/rutas/segmentos a atender y días a visitar a cada uno
Beneficio	Contar con un procedimiento estructurado para la asignación de clientes a vendedores permitirá que el negocio sea más eficiente y aumenten las ventas, ya que estratégicamente se designará al mejor representante de ventas de acuerdo con las características del cliente.
Elementos verificables en auditoría	Se deberá presentar el procedimiento con el listado de vendedores, las zonas y/o segmentos de clientes a atender, así como también la programación de visitas.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.2.3	Objetivos de venta por vendedor de calle
Descripción	Se tienen objetivos de venta de productos, cartera y búsqueda de clientes nuevos, para cada uno de los vendedores de calle.
Beneficio	Establecer objetivos de ventas por vendedor ayudará a cumplir con el objetivo de la sucursal en equipo, así como también, conocer la productividad de los vendedores, motivarlos y acompañarlos en el logro de sus objetivos.
Elementos verificables en auditoría	A través de un Excel con cálculos se deberá mostrar el método para definir los objetivos por vendedor de calle y el monitoreo de los resultados.
Entregable	Excel de cálculo y captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.2.4	Bitácora de seguimiento a ventas
Descripción	Se cuenta con una bitácora de seguimiento a ventas que permita registrar visitas, llamadas y monitorear los acuerdos
Beneficio	Llevar una bitácora para el seguimiento de ventas aumentará la eficiencia operativa del negocio, permitiendo así dar una excelente experiencia de compra a los clientes, disminuyendo tiempos y gastos.
Elementos verificables en auditoría	Se deberá presentar los registros en el sistema de información o en Excel, el auditor revisará que la información esté completa y se puedan consultar los datos para el seguimiento de las ventas.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.2.5	Compensación variable (vendedor de calle)
Descripción	Se cuenta con un procedimiento para el cálculo de compensación variable para vendedores de calle.
Beneficio	Contar con un procedimiento de compensación variables para los vendedores garantiza que las retribuciones se apliquen de acuerdo con las condiciones y términos vigentes, evitando crear confusiones y afectando las finanzas del negocio.
Elementos verificables en auditoría	Se deberá detallar cada una de las actividades indicando el responsable, la actividad y capturas de pantalla como ejemplo.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.2.6	Cálculo de compensación variable (vendedor de calle)
Descripción	Se tiene definido el cálculo de la compensación variable de vendedores de calle según sus ventas, volumen, cartera vencida, cobertura, clientes prospectos etc.
Beneficio	Definir el cálculo para la compensación variable asegura que las retribuciones serán equitativas para los vendedores con base a los criterios que sean considerados.
Elementos verificables en auditoría	Se revisará el método definido para calcular las compensaciones, así como los registros generados.
Entregable	Excel de cálculo y captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Administrar personal de ventas
Nomenclatura	Lineamiento
2.2.2.7	Alta de clientes
Descripción	Se tiene un formato para dar de alta o registrar cambios en los datos de los clientes y que el responsable lo pueda actualizar en sistema.
Beneficio	Implementar un formato para la alta o actualización de datos de los clientes, evita que la información se manipule sin autorización y se minimicen los errores de registro, manteniendo una base de datos de clientes óptima para el desarrollo de estrategias.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisará que el formato implementado para la alta y actualización de datos de cliente se esté utilizando.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Fijar precios y ofrecer descuentos
Nomenclatura	Lineamiento
2.3.1.1	Fijación de precios
Descripción	Se tiene definido un procedimiento de fijación del precio de los productos que considere si es un producto sensible o ciego, márgenes definidos por línea, precio sugerido del proveedor, precios de la competencia, segmento de clientes, etc.
Beneficio	Tener un procedimiento para fijar los precios de los productos asegura que los precios de todos los productos ingresados cubran el costo del producto para así recuperar la inversión y maximizar las ganancias, posicionando los productos en márgenes competitivos.
Elementos verificables en auditoría	Se revisará que se esté haciendo efectivo el procedimiento establecido comparando el precio de un producto contra los márgenes establecidos. Se verificará que el responsable conozca el procedimiento.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Fijar precios y ofrecer descuentos
Nomenclatura	Lineamiento
2.3.1.2	Procedimiento de actualización de precios
Descripción	Se tiene un procedimiento de actualización de precios que incluya responsable, la forma de registro del nuevo precio en sistema, la notificación a las áreas involucradas, el cambio de etiquetado de productos, etc.
Beneficio	Mantener los precios actualizados evita que se generen conflictos con el cliente por publicidad engañosa o incumplimientos a la ley de defensa del consumidor la cual establece en el art.7 “El proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor”
Elementos verificables en auditoría	El auditor comparará el precio en las etiquetas de los productos contra el precio en sistema para verificar su coincidencia.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Fijar precios y ofrecer descuentos
Nomenclatura	Lineamiento
2.3.2.1	Evidencia Política de descuentos
Descripción	Se tiene definida y publicada internamente una política para otorgar descuentos por volumen de compra, por frecuencia de compra, por temporada, por segmento, para reducir inventario, etc.
Beneficio	Evita que los vendedores hagan descuentos o promociones no autorizados durante la venta. Asegura que los descuentos no interfieran en los márgenes de ganancia establecidos para los productos.
Elementos verificables en auditoría	El auditor cuestionará a los vendedores para verificar que tengan conocimientos de los descuentos establecidos en la política.
Entregable	Política y fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Fijar precios y ofrecer descuentos
Nomenclatura	Lineamiento
2.3.2.2	Política de descuentos en sistema
Descripción	La política de descuentos está integrada en el sistema de información.
Beneficio	Tener un método para hacer efectiva la política de descuentos directamente en el sistema evita que los vendedores aumenten los porcentajes de descuento sin previa autorización. Disminuye la probabilidad de que un empleado ofrezca un descuento erróneo al momento de vender.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verificará que los descuentos integrados en sistema coincidan con lo establecidos en la política y que el personal tenga conocimiento de cómo hacerlos efectivos en la venta.
Entregable	Captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Hacer promociones y publicidad
Nomenclatura	Lineamiento
2.4.1.1	Calendario de promociones
Descripción	Se cuenta con un calendario o programa anual de promociones donde se incluyan tanto las promociones propias del Construrama como las promociones de proveedores.
Beneficio	Permite comunicar al personal cuales son las promociones y la vigencia de las mismas. Programar las promociones en un calendario asegurará que se tengan previstos los gastos que pueda implicar la promoción.
Elementos verificables en auditoría	Se validará que la vigencia publicada coincida con la vigencia establecida en el calendario y que todas las promociones del calendario estén o hayan sido ofertadas.
Entregable	Calendario

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Hacer promociones y publicidad
Nomenclatura	Lineamiento
2.4.1.2	Registro de promociones
Descripción	Se cuenta un formato para registrar las promociones a realizar que incluya para cada promoción la vigencia, descripción, objetivo, segmento al que va dirigida, medios de difusión, materiales necesarios para llevarla a cabo, costos, responsable de la ejecución, etc.
Beneficio	Tener un registro de promociones permite gestionar y definir el objetivo o la finalidad de la promoción; y con esto dar a conocer al personal cómo ofrecerla a los clientes.
Elementos verificables en auditoría	Al auditor verificará que la información del registro coincida con la promoción publicada. Validará que el personal tenga conocimiento de la vigencia, el objetivo y la dinámica de la promoción.
Entregable	Evidencia de uso (al menos 3 promociones)

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Hacer promociones y publicidad
Nomenclatura	Lineamiento
2.4.1.3	Evaluación de promociones
Descripción	Se cuenta con un formato para dar seguimiento y evaluar el resultado de las promociones que incluya los indicadores, niveles aceptables de cada indicador, resultado obtenido y acciones a seguir según resultados
Beneficio	Evaluar los resultados de las promociones da visibilidad del alcance de los objetivos y de los beneficios obtenidos, para que con esto se puedan tomar decisiones para futuras promociones.
Elementos verificables en auditoría	Se verificará que se tenga un método para la evaluación efectivo y que se estén haciendo efectivas las acciones de seguimiento establecidas.
Entregable	Evidencia de uso (al menos 3 evaluaciones)

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Hacer promociones y publicidad
Nomenclatura	Lineamiento
2.4.2.1	Calendario de publicidad
Descripción	Se cuenta con un calendario o programa anual de publicidad donde incluyan tanto las campañas de publicidad propias del Construrama como las campañas de proveedores.
Beneficio	Permite comunicar al personal cuales son las campañas de publicidad y la vigencia de las mismas. Programar las campañas de publicidad en un calendario asegurará que se tengan previstos los gastos a los que se puedan incurrir en los meses definidos.
Elementos verificables en auditoría	Se validará que la vigencia publicada coincida con la vigencia establecida en el calendario y que todas las campañas de publicidad estén o hayan sido publicadas.
Entregable	Calendario

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Hacer promociones y publicidad
Nomenclatura	Lineamiento
2.4.2.2	Registro de campañas de publicidad
Descripción	Se tiene un formato definido para registrar las campañas de publicidad para dar a conocer el negocio a través de radio, revistas, perifoneo, bardas, panorámicos, etc., que incluya la vigencia, descripción, objetivo, segmento al que va dirigido, materiales necesarios para llevarla a cabo, costos, responsables de la ejecución, etc.
Beneficio	Tener un registro de campañas de publicidad permite gestionar y definir el objetivo de las campañas; y con esto dar a conocer al personal o los involucrados la dinámica para publicarlos a los clientes.
Elementos verificables en auditoría	Al auditor verificará que la información del registro coincida con las campañas de publicidad publicadas. Validará que el personal tenga conocimiento de la vigencia, el objetivo y la dinámica de las campañas de publicidad.
Entregable	Evidencia de uso (al menos 3 campañas)

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Hacer promociones y publicidad
Nomenclatura	Lineamiento
2.4.2.3	Evaluación de campañas de publicidad
Descripción	Se cuenta con un formato para dar seguimiento y evaluar el resultado de las acciones de publicidad, que incluya los indicadores, niveles aceptables de cada indicador, resultado obtenido y acciones a seguir según resultados.
Beneficio	Evaluar los resultados de las campañas de publicidad da visibilidad del alcance de los objetivos y de los beneficios obtenidos, para que con esto se puedan tomar decisiones para la gestión de futuras campañas de publicidad.
Elementos verificables en auditoría	Se verificará que se tenga un método para la evaluación efectivo y que se estén haciendo efectivas las acciones de seguimiento establecidas.
Entregable	Evidencia de uso (al menos 3 evaluaciones)

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Hacer promociones y publicidad
Nomenclatura	Lineamiento
2.4.3.1	Calendario de marketing digital
Descripción	Se cuenta con un calendario o programa anual de marketing digital donde incluyan fecha de publicaciones o envío de anuncios.
Beneficio	Permite comunicar al personal involucrado las fechas en las que se deberán de gestionar las publicaciones en los distintos medios digitales, y prever los gastos a los que se pueda incurrir.
Elementos verificables en auditoría	Se validará que las publicaciones se hayan realizado conforme al calendario establecido y que dicho calendario esté al alcance del personal.
Entregable	Calendario

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Hacer promociones y publicidad
Nomenclatura	Lineamiento
2.4.3.2	Registro de campañas de marketing digital
Descripción	Se tiene un formato definido para registrar las campañas de marketing digital para dar a conocer el negocio a través de redes sociales (Facebook, WhatsApp, Instagram), página web, o Construrama.com que incluya la vigencia, descripción, objetivo, segmento al que va dirigido, responsables de la ejecución, etc.
Beneficio	Tener un registro de campañas de marketing permite gestionar y definir el objetivo de las campañas; y con esto dar a conocer al personal o los involucrados la dinámica para alcanzar a los clientes por los distintos medios.
Elementos verificables en auditoría	Al auditor verificará que la información del registro coincida con las publicaciones realizadas. Validará que el personal tenga conocimiento de la vigencia, el objetivo y la dinámica de ejecución.
Entregable	Evidencia de uso (al menos 3 publicaciones)

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Hacer promociones y publicidad
Nomenclatura	Lineamiento
2.4.3.3	Evaluación de campañas de marketing digital
Descripción	Se cuenta con un formato para dar seguimiento y evaluar el resultado de las publicaciones de marketing digital, que incluya los indicadores, niveles aceptados como: monto invertido, personas alcanzadas, número de interacciones, número de links, comentarios, resultados obtenidos y acciones a seguir
Beneficio	Evaluar los resultados de las campañas de publicidad da visibilidad del alcance de los objetivos y de los beneficios obtenidos con relación a la inversión realizada, para que con esto se puedan tomar decisiones para la gestión de futuras campañas de publicidad.
Elementos verificables en auditoría	Se verificará que se tenga un método para la evaluación efectivo y que se estén haciendo efectivas las acciones de seguimiento establecidas.
Entregable	Evidencia de uso (al menos 3 publicaciones)

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Otorgar créditos directos e indirectos
Nomenclatura	Lineamiento
2.5.1.1	Política de Otorgamiento de Crédito
Descripción	Se tiene definida una política de otorgamiento de crédito que defina requisitos de comportamiento de compra necesarios para solicitar crédito, montos y plazos autorizados según tipo de cliente, requisitos para incremento de línea de crédito, etc.
Beneficio	Contar con una política de otorgamiento de crédito permite comunicar al cliente el proceso de otorgamiento de crédito y los requisitos que deberá cumplir para ser acreedor. Limita el número de clientes que solicitan créditos nuevos.
Elementos verificables en auditoría	Al auditor validará que la política esté al alcance del personal involucrado, que contenga todos los requisitos solicitados y verificará que se esté haciendo efectiva.
Entregable	Política

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Otorgar créditos directos e indirectos
Nomenclatura	Lineamiento
2.5.1.2	Solicitud de crédito personas físicas y morales
Descripción	Se tiene definido el formato de solicitud de crédito para personas físicas y morales el cual incluya el listado de los documentos de soporte que se piden y los datos del cliente, referencias comerciales, bancarias, etc.
Beneficio	Contar con una solicitud permite conocer toda la información relevante del cliente para que se pueda evaluar e investigar si cumple con los requisitos y se pueda determinar si el solicitante es un buen candidato para recibir un crédito asegurando que será capaz de solventar los pagos en los plazos determinados.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verificará que se tenga un expediente de cada uno de los clientes con créditos nuevos con la documentación completa y la solicitud de crédito debidamente llenada.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Otorgar créditos directos e indirectos
Nomenclatura	Lineamiento
2.5.1.3	Contrato de crédito y pagaré
Descripción	Se cuenta con un formato de contrato de apertura de crédito y del pagaré.
Beneficio	Es importante contar con un contrato firmado ya que asegura el cumplimiento de los acuerdos y beneficios para ambas partes involucradas y disminuye el riesgo de tener afectaciones económicas.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verificará que se tenga un expediente de cada uno de los clientes con créditos nuevos con la documentación completa y el contrato debidamente firmado por ambas partes involucradas.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Otorgar créditos directos e indirectos
Nomenclatura	Lineamiento
2.5.1.4	Expediente de crédito de clientes
Descripción	Se cuenta con un expediente de cada cliente que incluya un listado del contenido, así como copia de los documentos requeridos, la solicitud de crédito, el contrato y pagaré etc.
Beneficio	Contar con el expediente de los clientes acreditados con toda su documentación sirve como respaldo en caso se suscite un problema de impago y amerite un proceso legal.
Elementos verificables en auditoría	El auditor verificará que se tenga un expediente de cada uno de los clientes con créditos nuevos con la documentación completa: copia de identificación oficial vigente, comprobante de domicilio (no mayor a tres meses), Alta fiscal, copia de cédula de RFC, Estado de cuenta bancario (3 meses anteriores a la fecha de la solicitud), solicitud de crédito debidamente llenada, pagaré firmado.
Entregable	Fotografía de cada documento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Otorgar créditos directos e indirectos
Nomenclatura	Lineamiento
2.5.1.5	Procedimiento de crédito
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de otorgamiento de crédito que incluya responsables, criterios a analizar, método de análisis de información financiera, búsqueda de referencias, método de comunicación de resultados cuando se otorga y cuando se rechaza, además de la manera de definir y registrar el monto y plazo en el sistema de información.
Beneficio	Otorgar a los clientes la posibilidad de realizar sus compras a un plazo determinado mediante un proceso que asegure el pago en tiempo y que permita tener información relevante y actualizada del cliente.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa conocimiento y dominio de la oferta de valor con el personal involucrado, adicional a las actividades detalladas y ordenadas cronológicamente indicando el responsable de cada actividad y que incluya si es necesario capturas de pantalla, fotografías, rutas para obtener o registrar la información en sistema, etc. Apegándose con la descripción antes mencionada.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Otorgar créditos directos e indirectos
Nomenclatura	Lineamiento
2.5.2.1	Procedimiento de crédito Mejoravit
Descripción	Se tiene definido un procedimiento para MEJORAVIT que incluya el manual de uso de plataforma para el trámite, la documentación requerida, cómo se promociona, cómo se da seguimiento a su utilización y cómo se gestiona el pago por parte de la institución que otorga el crédito.
Beneficio	Ofrecer a nuestros clientes una mayor gama de formas de pago y créditos indirectos en el establecimiento.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa conocimiento y dominio de la oferta de valor con el personal involucrado, adicional a las características solicitadas paso a paso en la descripción antes mencionada y cumpla todos los requisitos según la guía de creación de procedimientos
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Otorgar créditos directos e indirectos
Nomenclatura	Lineamiento
2.5.2.2	Procedimiento de crédito Coppel
Descripción	Se tiene definido un procedimiento para COPPEL que incluya el manual de uso de plataforma para el trámite, la documentación requerida, cómo se promociona, cómo se da seguimiento a su utilización y cómo se gestiona el pago por parte de la institución que otorga el crédito.
Beneficio	Ofrecer a nuestros clientes una mayor gama de formas de pago y créditos indirectos en el establecimiento.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa conocimiento e interpretación del manual y la plataforma Coppel. A su vez que describa cada una de las características solicitadas en la descripción antes mencionada.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Otorgar créditos directos e indirectos
Nomenclatura	Lineamiento
2.5.2.3	Procedimiento de crédito Patrimonio Hoy
Descripción	Se tiene definido un procedimiento para PATRIMONIO HOY que incluya el manual de uso de plataforma para el trámite, la documentación requerida, cómo se promociona, cómo se da seguimiento a su utilización y cómo se gestiona el pago por parte de la institución que otorga el crédito.
Beneficio	Ofrecer a nuestros clientes con créditos de Patrimonio Hoy de manera clara y realizar los cargos precisos y sin errores.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa conocimiento e interpretación del crédito de Patrimonio Hoy, describiendo las características solicitadas antes mencionadas.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Otorgar créditos directos e indirectos
Nomenclatura	Lineamiento
2.5.2.4	Procedimiento de tarjeta de crédito Construrama
Descripción	Se tiene definido un procedimiento para TARJETA DE CRÉDITO CONSTRURAMA que incluya el manual de uso de plataforma para el trámite, la documentación requerida, cómo se promociona, cómo se da seguimiento a su utilización y cómo se gestiona el pago por parte de la institución que otorga el crédito.
Beneficio	Ofrecer a nuestros clientes una mayor gama de formas de pago y créditos indirectos en el establecimiento.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa conocimiento e interpretación de la tarjeta de crédito Construrama. A su vez que describa cada una de las características solicitadas en la descripción antes mencionada.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Otorgar créditos directos e indirectos
Nomenclatura	Lineamiento
2.5.2.5	Comunicación de créditos indirectos
Descripción	Se tienen elementos de comunicación de los créditos indirectos que se ofrecen.
Beneficio	Mostrar al cliente final las distintas formas de pago disponibles en el negocio.
Elementos verificables en auditoría	El auditor valida el mínimo de tres fotos correspondientes a cada lineamiento agrupadas en un archivo (panorámica, frente, acercamiento en donde se aprecie el detalle de la información solicitada.) Coincida con lo mostrado en auditoría.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Gestionar la cobranza
Nomenclatura	Lineamiento
2.6.1.1	Política de Cobranza
Descripción	Se tiene definida la política de cobranza que incluya los intereses a cobrar por pagos tardíos en caso de aplicar, métodos de pago posibles, acciones a realizar según días de vencimiento, etc.
Beneficio	Busca minimizar conflictos, evitar decisiones subjetivas, homogeniza el proceso de acuerdo con las políticas establecidas por el negocio Construrama con el fin de cobrar los créditos que se otorga a los clientes. Por lo tanto, esto representa un beneficio si está bien aplicado
Elementos verificables en auditoría	El auditor valida con el área correspondiente el dominio, uso y evidencias con expedientes de crédito la aplicación de estas políticas de cobranza. Se encuentren publicadas al alcance del personal involucrado. Mismo caso para los vendedores de calle, saber cuándo aplican estas políticas.
Entregable	Política y fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Gestionar la cobranza
Nomenclatura	Lineamiento
2.6.1.2	Estados de cuenta por cliente
Descripción	Se tienen estados de cuenta por cliente con los saldos por vencer y vencidos que se actualizan automáticamente al aplicar los pagos.
Beneficio	Son un indicador de transparencia, por lo que pueden mejorar la imagen del negocio Construrama de cara a sus clientes.
Elementos verificables en auditoría	Se valida en sistema los estados de cuenta de algunos clientes, del periodo a tres meses inmediatos. En caso de tener vencimientos mostrar documento, registro o seguimiento del caso puntual.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Gestionar la cobranza
Nomenclatura	Lineamiento
2.6.1.3	Reporte de antigüedad de saldos
Descripción	Se cuenta con un reporte de antigüedad de saldos que incluya montos totales de cada cliente según los diferentes rangos de días de vencimiento.
Beneficio	Tener una gestión de cobranza efectiva con los reportes al día permitirá garantizar la liquidez, hacer crecer la rentabilidad y optimizar aún más los recursos del negocio Construrama.
Elementos verificables en auditoría	Se valida tres meses inmediatos en sistema la cartera de clientes, algún análisis de acciones cuando se tiene cartera a más de 30 días, formatos en uso, seguimientos, acciones para disminuir esta antigüedad, etc.
Entregable	Reporte

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Gestionar la cobranza
Nomenclatura	Lineamiento
2.6.1.4	Aviso de cobro
Descripción	Se tienen definidos los formatos de aviso de cobro y convenio de pago.
Beneficio	Tener una gestión de cobranza efectiva implementados formatos de cobranza de acuerdo con la antigüedad de un crédito vencido dará mayor control al área de cartera. Buscando hacer compromisos con el cliente final
Elementos verificables en auditoría	Se elige a ciertos clientes de acuerdo con su comportamiento de pago o vencimientos que justifique con formatos en uso el seguimiento de los avisos de cobro.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Gestionar la cobranza
Nomenclatura	Lineamiento
2.6.1.5	Bitácora de cobranza
Descripción	Se tiene un registro de la gestión de cobranza que incluya la fecha, las acciones realizadas, documentos entregados y el medio por el que se contactó al cliente.
Beneficio	Tener una gestión de cobranza efectiva con los reportes al día permitirá garantizar la liquidez, hacer crecer la rentabilidad y optimizar aún más los recursos del negocio Construrama.
Elementos verificables en auditoría	Se elige a ciertos clientes de acuerdo con su comportamiento de pago o vencimientos que justifique con formatos en uso el seguimiento de la bitácora de cobranza.
Entregable	Registro

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Gestionar la cobranza
Nomenclatura	Lineamiento
2.6.1.6	Procedimiento de cobranza
Descripción	Se tiene un procedimiento de gestión de la cobranza que incluya el responsable, revisión de saldos, seguimiento a la cobranza, control de pagos en sistema, etc.
Beneficio	Delimitar el proceso de gestión de la cobranza, desde mantener actualizado al cliente sobre la deuda vencida o por vencer que presentan con la sucursal Construrama hasta lograr la recuperación de cartera, considerando los acuerdos de pago con clientes que se encuentren vencidos para tener la posibilidad de seguirlo atendiendo.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa en el documento actividades detalladas y ordenadas cronológicamente indicando el responsable de cada actividad y que incluya si es necesario capturas de pantalla, fotografías, rutas para obtener o registrar la información en sistema, etc. Apegándose con la descripción antes mencionada.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Gestionar devoluciones de productos de clientes
Nomenclatura	Lineamiento
2.7.1.1	Evidencia Política de Devoluciones de Clientes
Descripción	Se tiene una política de devoluciones publicada (de acuerdo con el manual de imagen Sello de la Casa integrada en la política se servicio general 1.11.1.1) a la vista del cliente que incluya el plazo, condiciones del producto, método de devolución del monto pagado, etc.
Beneficio	Permite al cliente hacer un cambio de mercancía físicamente por alguna otra que requiera, siempre y cuando cumpla con la política del negocio Construrama.
Elementos verificables en auditoría	Política publicada, difundida y con dominio de conocimiento con el personal involucrado.
Entregable	Política y fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Gestionar devoluciones de productos de clientes
Nomenclatura	Lineamiento
2.7.1.2	Registro de devoluciones de clientes
Descripción	Se cuenta con un registro de las devoluciones de clientes que incluya la fecha, cliente, producto, cantidad, causa de la devolución, responsable, tipo de devolución (cambio físico, nota de crédito, devolución de pago, etc.), folio del registro en sistema.
Beneficio	Llevar un control en físico y/o sistema de las causas, motivos o razones por las que se devuelven productos y/o mercancía para disminuir devoluciones en el negocio Construrama.
Elementos verificables en auditoría	Se valida en sistema las devoluciones efectuadas en tres meses para constatar el cumplimiento de la política de devolución (tiempo, montos y productos).
Entregable	Registro de 3 meses inmediatos

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Gestionar devoluciones de productos de clientes
Nomenclatura	Lineamiento
2.7.1.3	Procedimiento de devoluciones de clientes
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de devolución de clientes que incluya responsables, forma de registrar en sistema y acciones a tomar con el producto devuelto (reacomodo, devolución al proveedor, etc.)
Beneficio	Gestionar de la manera correcta el proceso de devolución de productos por parte del cliente, delimitando las facultades, responsabilidades y tareas de cada puesto que interviene en el mismo, estandarizando su desarrollo en el negocio Construrama.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa en el documento actividades detalladas y ordenadas cronológicamente indicando el responsable de cada actividad y que incluya si es necesario capturas de pantalla, fotografías, rutas para obtener o registrar la información en sistema, etc. Apegándose con la descripción antes mencionada.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Estudiar a la competencia
Nomenclatura	Lineamiento
2.8.1.1	Mapa de la competencia
Descripción	Se tiene localizada a la competencia en un mapa físico o mapa electrónico que tenga la explicación del código de colores utilizado y que se encuentre al alcance del personal de ventas.
Beneficio	Permiten al negocio Construrama establecer estrategias de crecimiento de mercado, identificando en un mapa a su competencia para contribuir en mejorar dentro y fuera del negocio.
Elementos verificables en auditoría	Mostrar mapa publicado con la explicación de acuerdo con un código de colores utilizado, definiendo a cada una de sus competencias. En el caso de Google Maps incluir una ficha informativa con los datos relevantes de su competencia.
Entregable	Captura de pantalla / liga de Google Maps

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Estudiar a la competencia
Nomenclatura	Lineamiento
2.8.1.2	Monitoreo de precios
Descripción	Se lleva a cabo un monitoreo de precios de los principales productos al menos 1 vez al mes que incluya la comparación con el punto de venta, conclusiones del monitoreo y acciones a seguir.
Beneficio	Saber quiénes son los principales competidores y cuáles son sus debilidades o áreas de oportunidad. Realizar estrategias para tomar decisiones y acciones para contrarrestar a la competencia.
Elementos verificables en auditoría	Mostrar evidencia de tres meses inmediata, describiendo por mes que acciones a seguir de acuerdo con el monitoreo se implementan.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Estudiar a la competencia
Nomenclatura	Lineamiento
2.8.1.3	Estudio de la competencia
Descripción	Se tiene un formato para el estudio de la competencia que incluya los atributos de productos, marcas, servicios, promociones y publicidad, formas de pago, si ofrece crédito directo/indirecto, segmentos que atiende, número de puntos de venta, número de vehículos de entrega, la comparación con el punto de venta, conclusiones del estudio y acciones a seguir, que indique los responsables y se aplica por lo menos cada 6 meses.
Beneficio	Saber quiénes son los principales competidores y cuáles son sus debilidades o áreas de oportunidad. Realizar estrategias para tomar decisiones y acciones para contrarrestar a la competencia.
Elementos verificables en auditoría	Mostrar evidencia inmediata, de acuerdo con lo solicitado en la descripción del lineamiento descrito. Incluyendo las acciones a seguir de acuerdo con la competencia.
Entregable	Evidencia de uso (al menos 3 competencias y mínimo 3 veces al año)

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Establecer un programa de lealtad
Nomenclatura	Lineamiento
2.9.1.1	Programa de lealtad
Descripción	Se tiene un procedimiento para administrar el Programa de Lealtad Construganas que incluya el responsable, segmentos a los que se va a ofrecer, la manera de registrar activaciones en el portal, de hacer bonificaciones y redenciones en la terminal, el establecimiento de objetivos, el seguimiento a los resultados, estrategias de promoción del Programa ya sea dentro o fuera del Punto de Venta, la forma de solicitud de consumibles (llaves, tarjetas, rollos, etc.), pagos semanales a Paga todo y monitoreo de depósitos al Punto de Venta.
Beneficio	La tarjeta Construganas busca fidelizar a los clientes del negocio Construrama, a través de un monedero electrónico de puntos que se convierten en dinero utilizables en sus siguientes compras.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisa en el procedimiento de actividades detalladas y ordenadas cronológicamente indicando el responsable de cada actividad, en caso de ser necesario capturas de pantalla, fotografías, manual, rutas para obtener o registrar la información en sistema, etc. Apegándose con la descripción antes mencionada.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Establecer un programa de lealtad
Nomenclatura	Lineamiento
2.9.1.2	Comunicación del programa de lealtad
Descripción	Se tienen elementos de comunicación del Programa dentro del Punto de Venta colocados a la vista del cliente.
Beneficio	Motivar y persuadir al consumidor en el piso de venta para afiliarse al programa.
Elementos verificables en auditoría	Evidenciar los elementos de comunicación que se tienen dentro y fuera del negocio Construrama. Incluyendo un mínimo de 3-tres fotos correspondientes al lineamiento agrupadas en un archivo (panorámica, de frente, acercamiento en donde se aprecie el detalle de la información solicitada) con buena resolución.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Establecer un programa de lealtad
Nomenclatura	Lineamiento
2.9.1.3	Resultados del programa de lealtad
Descripción	Se realizan un mínimo de 100 transacciones al mes.
Beneficio	Medir las metas establecidas por mes ya sea por sucursal o vendedor en mostrador del programa de lealtad Construganas a su vez el seguimiento a los resultados y el método de promoción.
Elementos verificables en auditoría	Se valida cumplimiento mensual mínimo a 100 transacciones por punto de venta, en la plataforma “Construganas” con el número de agente incluido dentro de la evidencia cargada.
Entregable	Registro (validado por el área de auditoría SDC)

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Atención al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.10.1.1	Horario de atención
Descripción	Su horario de atención se encuentra publicado en el exterior a la vista del cliente. (de acuerdo con el manual de identidad y en el lugar donde se realiza la actividad)
Beneficio	Dar a conocer cuáles son los horarios de atención a los clientes y con esto tener clientes satisfechos.
Elementos verificables en auditoría	El auditor valida que la ubicación del horario de atención se encuentre a la vista del cliente fuera del negocio. Coincida con lo mostrado en la carpeta de auditoría.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Atención al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.10.2.1	Guion de atención telefónica
Descripción	Se cuenta con un guion de atención telefónica publicado el cual es seguido continuamente por todo el personal y se encuentra publicado a la vista del personal de ventas y atención a clientes.
Beneficio	Busca ser una guía para el personal de mostrador como soporte. Te dice cómo saludar a los clientes, identificar el motivo de la llamada y ofrecer una solución eficaz.
Elementos verificables en auditoría	El auditor valida que la ubicación del guion de atención telefónica se encuentre cerca del personal de mostrador. Que dentro del ejercicio se haga uso de dicho guion.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Atención al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.10.2.2	Protocolo de servicio
Descripción	Se cuenta con un protocolo de servicio al cliente el cual es utilizado continuamente por todo el personal y se encuentra publicado a la vista del personal de ventas y atención a clientes.
Beneficio	Permite a todos los empleados del negocio Construrama conocer los procedimientos o los pasos adecuados para tratar con los clientes ya sea en mostrador, telefónica o digitalmente, con el fin de alcanzar sus objetivos comerciales.
Elementos verificables en auditoría	El auditor valida que la ubicación del protocolo de servicio se encuentre a la vista de los involucrados en el negocio.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Atención al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.10.2.3	Guía de atención por segmento
Descripción	Se cuenta con una guía de atención por segmento de acuerdo con sus necesidades específicas, opciones de crédito, formas de pago, servicios adicionales, prioridad de entrega, comportamientos de compra, promociones, condiciones del programa de lealtad, áreas de oportunidad etc. es conocido por todo el personal.
Beneficio	Tener definidos las necesidades de acuerdo con el segmento, tamaño de cliente, volumen de compra, formas de pago etc. Esto favorece brindar "un traje a la medida" de acuerdo con la necesidad del cliente final.
Elementos verificables en auditoría	El auditor valida diferenciar por el personal las políticas de segmentos de acuerdo con los que se manejen en el negocio, que se tenga a la mano o publicado internamente. Se pide exemplificar en la operación diaria cuando se presentan ventas como diferencian a los segmentos.
Entregable	Fotografía / captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Atención al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.10.3.1	Mostrador
Descripción	Se cuenta con un mostrador de un tamaño suficiente para atender a mínimo 2 clientes dentro del punto de venta.
Beneficio	Brindar un espacio confortable y mejorar la experiencia de atención al cliente.
Elementos verificables en auditoría	Mostrador ordenado, limpio y con su letrero de atención al cliente.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Atención al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.10.3.2	Productos faltantes
Descripción	Se cuenta con un formato de registro de productos faltantes que incluya fecha, producto, cantidad solicitada, tipo de solicitud (solicitados sin existencia o solicitados que no se manejan) y responsable, con consolidado de menciones por mes por producto.
Beneficio	Generen más venta para el negocio con aquellos productos no ofertados, buscando alternativas (venta por catálogo, venta en línea) para el cliente final.
Elementos verificables en auditoría	En el caso de los negocios que llevan manualmente la evidencia y se realiza un vaciado a Excel se coteja lo físico vs digital. Se lleve el formato completo de 3-tres meses inmediatos y campos llenos de acuerdo con el lineamiento.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Atención al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.10.3.3	Productos sustitutos y complementarios
Descripción	Se tiene un listado de productos sustitutos y complementarios de los productos de más rotación de cada familia que es conocido por el personal de ventas. (al menos 10)
Beneficio	Tener a la mano una guía rápida y frecuente de aquellos productos más vendidos, acompañados de otros complementarios. Siendo una oferta integral promoviendo mejores ventas para el negocio Construrama.
Elementos verificables en auditoría	Se valida conocimiento del listado con el personal involucrado en mostrador, exemplificando en la auditoria.
Entregable	Listado

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Monitoreo de servicio al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.11.1.1	Evidencia Política de servicio
Descripción	Se cuenta con una política de servicio publicada (de acuerdo con el manual de imagen Sello de la Casa) a la vista del cliente que incluya horarios, formas de pago, garantía de calidad, compromiso de atención y servicio, políticas de devoluciones, políticas de entregas, etc.
Beneficio	Que el personal interno tenga claras las políticas de servicio ofrecidas al cliente final y comunique que hacer de acuerdo con la situación que se presente.
Elementos verificables en auditoría	El auditor interactúa con el personal para escuchar y/o conocer cuáles son las políticas de servicio, que se exemplifiquen algunas situaciones de vivencia diaria con los clientes finales.
Entregable	Política y fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Monitoreo de servicio al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.11.1.2	Evidencia Política de servicio interna
Descripción	Se cuenta con una política de servicio publicada (de acuerdo con el manual de imagen Sello de la Casa) a la vista del cliente que incluya horarios, formas de pago, garantía de calidad, compromiso de atención y servicio, políticas de devoluciones, políticas de entregas, etc.
Beneficio	Permite tener claro el enfoque y actitud para el cliente interno con quien se interactúa a diario. Indica los valores que busca transmitir el negocio Construrama a su personal y en dado caso resolver problemas.
Elementos verificables en auditoría	El auditor interactúa con el personal para escuchar y/o conocer cuáles son las políticas de servicio interno, que se exemplifiquen algunas situaciones de vivencia diaria con el personal del negocio.
Entregable	Política y fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Monitoreo de servicio al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.11.2.1	Encuesta de evaluación de servicio
Descripción	Se tiene un formato de encuesta de Evaluación de Servicio de mostrador física o digital que incluya fecha, aspectos a evaluar (imagen del negocio, precios, amabilidad en la atención, rapidez en la atención, servicios adicionales, variedad de productos u otros), productos no encontrados, medio por el cual conoció al Punto de Venta, comentarios generales, etc.
Beneficio	Permite conocer el servicio brindado a nuestros clientes, además de identificar los posibles errores que se presentan durante la atención al cliente, la operación del negocio y permite tener una referencia sobre qué productos son de interés para los clientes.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisará que se tengan formatos de evaluación contestadas por los clientes durante un período de tres meses.
Entregable	Evidencia de uso de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Monitoreo de servicio al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.11.2.2	Encuesta de evaluación post venta
Descripción	Se tiene un formato de encuesta de evaluación post venta de pedidos telefónicos que incluya fecha, aspectos a evaluar (Calidad, rapidez, precios, disponibilidad de productos, amabilidad en la atención chofer/vendedor, servicios adicionales/especiales).
Beneficio	Permite conocer el servicio brindado a los clientes después de haber realizado una venta, además de identificar los posibles errores que se presentan durante la atención al cliente, la operación del negocio y permite identificar áreas de oportunidad para mejorar, así como conservar la lealtad de clientes y captar nuevos.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisará que se tengan formatos de evaluación contestadas por los clientes durante un período de tres meses.
Entregable	Evidencia de uso de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Monitoreo de servicio al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.11.2.3	Registro de evaluaciones de servicio y post venta
Descripción	Se lleva un registro de los resultados de las encuestas de Evaluación de Servicio y Evaluación Postventa con un consolidado mensual, gráficas y acciones a seguir según resultados.
Beneficio	Permite tener un análisis sobre el servicio brindado a los clientes antes y después de haber realizado una venta, además de identificar los posibles errores que se presentan durante la atención al cliente, la operación del negocio y permite identificar áreas de oportunidad, crear un plan de acción para la mejora continua, así como conservar la lealtad de clientes y captar nuevos.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisará que se tengan los formatos de evaluación contestados por el cliente en un registro de Excel tanto de evaluación de servicio como de postventa por un período de tres meses.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Monitoreo de servicio al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.11.2.4	Recepción de quejas y sugerencias
Descripción	Se cuenta con al menos un medio digital exclusivo para recibir quejas y sugerencias (correo electrónico, teléfono, WhatsApp, chat, código QR, formulario, etc.) y se tiene publicado a la vista del cliente.
Beneficio	Mejora los procesos de calidad de la empresa ya que permite conocer las peticiones de los clientes, quejas o inconformidades con el servicio, reclamos, sugerencias, y permite dar un seguimiento y mejorar el servicio además de ofrecer al usuario una importante herramienta de comunicación con la empresa.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que se tenga al menos un medio digital exclusivo para recibir quejas y sugerencias (correo electrónico, teléfono, WhatsApp, chat, código QR, formulario, etc.) y que este publicado a la vista del cliente.
Entregable	Evidencia de uso y fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Monitoreo de servicio al cliente
Nomenclatura	Lineamiento
2.11.2.5	Registro de quejas o sugerencias
Descripción	Se lleva un registro de las quejas o sugerencias recibidas a través de las encuestas, medio digital, teléfono, o verbalmente, que incluya fecha, datos del cliente, queja o sugerencia, descripción de situación presentada según el personal interno, acciones a seguir y su seguimiento.
Beneficio	Permite conocer las peticiones de los clientes, quejas o inconformidades con el servicio, reclamos, sugerencias, permite dar un seguimiento y mejorar las áreas de oportunidad.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisará que se tenga el registro en Excel de los formatos de medios digitales de quejas y sugerencias contestados por el cliente por un período de tres meses.
Entregable	Registro en de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Medios de pago
Nomenclatura	Lineamiento
2.12.1.1	Medios de pago
Descripción	Se cuenta con un procedimiento que detalle los pasos a seguir para el cobro de cada forma de pago.
Beneficio	Permite dar a conocer las diferentes opciones de pago que se tienen para el cliente y los pasos de cómo realizar cada operación ampliando así la oferta de pago.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que el procedimiento incluya las diferentes formas de pago que se aceptan en el Construrama y los pasos a seguir para realizar el cobro en cada una de ellas, así como la persona responsable de aplicarlas.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Medios de pago
Nomenclatura	Lineamiento
2.12.1.2	Publicación de medios de pago
Descripción	Se ofrece al cliente la opción de pago con efectivo, cheque, transferencia bancaria, créditos indirectos y se cuenta con elementos de comunicación visual de cada uno de ellos a la vista del cliente.
Beneficio	Permite dar a conocer las diferentes opciones de pago que se tienen para el cliente ampliando así la oferta de pago.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista una publicación a la vista del cliente de las diferentes formas de pago que se aceptan en el Construrama.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Medios de pago
Nomenclatura	Lineamiento
2.12.1.3	Procedimiento de corte de caja
Descripción	Se cuenta con un procedimiento que detalle los pasos a seguir y responsables para hacer el corte de caja diario.
Beneficio	Permite controlar el flujo de efectivo del negocio y los movimientos realizados durante el día.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que el procedimiento incluya los pasos a seguir para realizar el corte de caja y la persona responsable de realizarla.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Imagen del área de venta y personal
Nomenclatura	Lineamiento
2.13.1.1	Señalización de área de venta
Descripción	El área de venta se encuentra señalizada (Ventas, Caja, Atención a Clientes, área de entregas, etc.)
Beneficio	Orienta al cliente sobre la ubicación de los productos, los diferentes departamentos de la tienda y define las áreas de riesgo para así evitar posibles accidentes.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que las diferentes áreas del negocio se encuentren debidamente señalizadas y a la vista del cliente.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Imagen del área de venta y personal
Nomenclatura	Lineamiento
2.13.1.2	Acomodo de productos por familias
Descripción	Los productos se encuentran acomodados según la familias y subfamilias de productos a la que pertenecen y las áreas o anaqueles se encuentran señalizados (Pinturas, Plomería, Ferretería, etc.)
Beneficio	Permite maximizar la rentabilidad del negocio, la distribución de espacios y la satisfacción de los clientes, transmitiendo la imagen y presentación de cada producto y de lo que se vende en la tienda de una forma ordenada, creando la compra por impulso o venta cruzada (no programada) facilitando el control de las mercancías.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que los productos se encuentren debidamente acomodados y ordenados por familias.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Imagen del área de venta y personal
Nomenclatura	Lineamiento
2.13.1.3	Etiquetado de productos
Descripción	El lugar de acomodo de cada producto en exhibición a la vista del cliente está etiquetado con nombre, código y precio, los demás productos en almacén interior o exterior cuentan con nombre y código.
Beneficio	Simplifica la ubicación e identificación de cada producto, agiliza la recepción de los productos y su acomodo, optimiza el manejo de inventarios y el resurtido de mercancías y da orden y claridad a los almacenes.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que en los espacios de cada producto se cuente con una etiqueta que contenga nombre, código y precio.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Imagen del área de venta y personal
Nomenclatura	Lineamiento
2.13.1.4	Área de venta en buen estado
Descripción	El área de venta se encuentra iluminada; las paredes y pisos se encuentran limpios y en buen estado; los exhibidores y anaqueles se encuentran limpios, en buen estado, homogéneos, de colores Construrama y con los productos frenteados; en el piso de venta y área de mostrador se encuentra solamente mercancía para la venta y ningún otro objeto de uso interno.
Beneficio	Simplifica la ubicación e identificación de cada área y producto, crea un ambiente de compra atractivo y de confianza para el cliente.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que las diferentes áreas de venta se encuentren en buenas condiciones, iluminadas, ordenadas, señalizadas y limpias.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Imagen del área de venta y personal
Nomenclatura	Lineamiento
2.13.1.5	Mapa de distribución productos área de venta
Descripción	Se cuenta con un mapa de distribución de productos por familia y subfamilia en el área de venta y se encuentra publicado con vistas al público.
Beneficio	Ayuda a la distribución de la mercancía y la planificación de los espacios, reduce los costos de almacenamiento y mejora el servicio al cliente al redirigirlo a las diferentes áreas del negocio y su desplazamiento por la mismas, además de influir en la decisión de compra del cliente creando la compra por impulso o venta cruzada (no programada).
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista un mapa (layout) de los diferentes productos en el área de venta y está a la vista del cliente.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Imagen del área de venta y personal
Nomenclatura	Lineamiento
2.13.1.6	Marquesina Construrama
Descripción	Se cuenta con una marquesina interior con el logotipo oficial “Construrama”, de acuerdo con el manual de imagen Construrama que se encuentre a la vista del cliente.
Beneficio	Orienta al cliente sobre la ubicación de los diferentes departamentos de la tienda y maximiza la marca, además de crear un ambiente confortable.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista una marquesina interior ubicada en la parte del mostrador.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Imagen del área de venta y personal
Nomenclatura	Lineamiento
2.13.2.1	Imagen del personal
Descripción	Todos los empleados utilizan el uniforme Construrama y portan un gafete de identificación con logotipo Construrama, (Fotografía, nombre y puesto).
Beneficio	Mejora la imagen de los colaboradores, ayuda a construir una imagen de la empresa, motiva a los colaboradores y crea lealtad.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que todo el personal porte uniforme y un gafete de identificación.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.1.1	Asesoría de productos
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de Asesoría de Productos el cual incluya la manera en la que los vendedores ofrecen asesoría sobre las características de productos, su utilización, cálculo de materiales, garantías, recomendaciones de uso, presupuestos, etc.
Beneficio	Orienta al cliente sobre la utilización de un producto o servicio en específico, así como sus propiedades y especificaciones, mejora el servicio al cliente al tener una atención más personalizada.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista un procedimiento de asesoría de productos para los clientes y los responsables de ejecutarlo.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.1.2	Promoción del servicio de asesoría
Descripción	Se hace promoción del servicio en la Sucursal a través de un anuncio, folletos o videos de aplicación de productos.
Beneficio	Ofrece al cliente la posibilidad de conocer más sobre las características, usos y aplicaciones de los productos o servicios.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista promoción de este servicio a través de un cartel o anuncio.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.2.1	Atenciones adicionales
Descripción	Se ofrece a los clientes alguna atención adicional como agua o café y se hace promoción del servicio en la Sucursal a través de un anuncio.
Beneficio	Satisface la necesidad de algunos clientes y crea una buena experiencia de compra al cliente.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista agua o café para los clientes.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.2.2	Uso de servicios sanitarios
Descripción	Se ofrece a los clientes la posibilidad de utilizar los servicios sanitarios y se hace promoción del servicio en la Sucursal a través de un anuncio.
Beneficio	Satisface la necesidad de algunos clientes y crea una buena experiencia de compra al cliente.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista servicio de sanitarios para los clientes.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.3.1	Paquetes de productos
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de venta de paquetes de productos que incluya la manera para establecer los paquetes, la manera para definir el precio del paquete, la promoción en el Punto de Venta, el registro en sistema, vigencia del paquete, métodos de pago con los que aplica, revisión de reporte de ventas de paquetes de productos y acciones a tomar según los resultados.
Beneficio	Establecer las bases para realizar un buen paquete de productos además de que los clientes tienden a comprar más productos durante una sola compra, lo que a su vez ayuda a aumentar el valor del producto durante un periodo de tiempo, disminuye el costo del inventario al dar salida a productos de menor rotación, atrae más clientes y mantiene satisfechos a los recurrentes.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista un procedimiento con las bases para establecer un paquete de productos, su desarrollo y el análisis de estos.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.3.2	Promoción de paquetes de productos
Descripción	Se hace promoción del servicio en la Sucursal a través de un anuncio o folletos.
Beneficio	Atrae más clientes y mantiene satisfechos a los recurrentes, aumenta las ventas.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista publicidad referente a los paquetes de productos establecidos.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.3.3	Registro venta de paquetes de productos
Descripción	Se cuenta con un registro de las ventas de cada paquete de productos.
Beneficio	Permite visualizar el comportamiento de los diferentes paquetes en las ventas, piezas y efectividad de este hacia los clientes y con esto tomar decisiones de continuidad o mejora.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista un registro de las ventas de los paquetes de productos por un periodo de tres meses.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.4.1	Procedimiento de cursos a clientes
Descripción	Se cuenta con un procedimiento para ofrecer Cursos de Utilización de Productos a los clientes ya sea dentro del Punto de Venta o en las obras de los clientes, que incluya la manera de definir el tema, cómo seleccionar al segmento de clientes al cual se le va a ofrecer, cómo se busca y selecciona al instructor, cómo se define el temario del curso, la forma de promocionar el curso con los clientes.
Beneficio	Establece los pasos a seguir para la creación de un curso de un producto o servicio de acuerdo con el segmento de clientes.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista un procedimiento de creación de cursos al cliente y el responsable de llevarlo a cabo.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.4.2	Programa anual de cursos a clientes
Descripción	Se tiene un formato de programación anual de cursos a ofrecer a los clientes que incluya la fecha, tema, objetivo y descripción del curso, segmento de clientes al que va dirigido, instructor, lugar, el número de asistentes y la calificación del curso.
Beneficio	Permite tener organizadas los diferentes cursos para los clientes, así como los horarios y poder promocionarlos anticipadamente.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista un calendario de cursos a impartir para los clientes y este publicado a la vista de los empleados o el responsable de organizarlos.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.4.3	Registros de asistencia a cursos
Descripción	Se cuenta con un registro de asistencia que incluya la fecha, tema, nombre y firma de asistentes.
Beneficio	Permite tener un control sobre la aceptación y demanda de los cursos ofrecidos e interés del cliente.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que exista un registro de cada curso impartido (al menos dos cursos)
Entregable	Registro (al menos 2)

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.4.4	Evaluación de cursos a clientes
Descripción	Se cuenta con un formato de evaluación del curso que incluya una calificación al instructor, tema, aplicabilidad y organización.
Beneficio	Permite evaluar el contenido del curso, interés del cliente, el desempeño del expositor y si existen recomendaciones para hacer mejoras para los próximos cursos a impartir.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que existan evaluaciones de los cursos impartidos (al menos dos cursos)
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.4.5	Promoción de cursos a clientes
Descripción	Se hace promoción del servicio a través de anuncios, folletos, redes sociales, correos, invitaciones, etc.
Beneficio	Ofrece al cliente la posibilidad de conocer más sobre las características, usos y aplicaciones de los productos o servicios.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que existan promocionales de los cursos a impartir que se encuentren a la vista del cliente.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.5.1	Evidencia de venta de productos por catálogo
Descripción	Se cuenta con un catálogo de productos físico o en línea con fotografías y descripción, el cual se encuentra colocado en un lugar visible para el cliente y se encuentra señalizado.
Beneficio	Permite ofrecerle al cliente productos que por su tamaño o inversión son difíciles de tener en el negocio y maximiza las ventas al ofrecer una gama de productos más amplia además de generar un ahorro de costos de inventario al no tener el producto físico que este ocupando un espacio o perdida de mercancía.
Elementos verificables en auditoría	El auditor revisara que existan diferentes catálogos de productos para ofrecer al cliente y que estos se encuentren señalizados.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.5.2	Procedimiento de venta de productos por catálogo
Descripción	Se tiene establecido el procedimiento para realizar la venta de estos productos que incluya la manera de realizar la compra de los productos solicitados, tiempo de entrega, condiciones de venta, registro en sistema, política de devolución, etc.
Beneficio	Tener documentado de manera específica y detallada, como se brinda el servicio de venta por catálogo, con las condiciones, políticas, normas, duración, flujo de documentos y responsables del servicio.
Elementos verificables en auditoría	Procedimiento físico o electrónico que incluya por lo menos cada uno de los puntos descritos en la descripción del lineamiento. Si durante la implementación se hizo uso de este servicio, el auditor podrá verificar el tiempo de entrega a través del registro en sistema vs la fecha de pedido (registro 2.14.5.3), ese periodo tendrá que coincidir con el rango de tiempo establecido para entrega en el procedimiento, así como las condiciones descritas en el mismo.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Ventas	Ofrecer servicios especiales
Nomenclatura	Lineamiento
2.14.5.3	Registro de ventas por catálogo
Descripción	Se lleva un registro de las ventas derivadas de este servicio que incluya fecha de solicitud, producto, cantidad, datos del cliente, proveedor y fecha de entrega.
Beneficio	Tener un control de los pedidos derivados de este servicio, dar cumplimiento en tiempo y forma a los clientes que lo solicitan. Teniendo evidencia de meses, este registro sirve como fuente para considerar el ingreso de un nuevo producto al catálogo según la frecuencia con la que lo piden los clientes ciertos productos, además de considerar las condiciones comerciales para tenerlo en stock.
Elementos verificables en auditoría	Registro físico o electrónico de por lo menos 3 meses inmediatos anteriores al día de la pre - auditoría con cada uno de los criterios mencionados en la descripción de lineamiento. Los criterios que competen algún movimiento en sistema deberán tener sentido y coherencia en este registro (tiempos y fechas). Si el producto es con modalidad “entregado”, deberá estar contemplado en la programación de entrega el día correspondiente.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo Entregas

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar toma de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.1.1.1	Mapa de zonas de entrega
Descripción	Se cuenta con un mapa digital que incluya las zonas de entrega y que para su división considere las restricciones por vialidades, tiempos de traslado, distancia y se encuentra al alcance del personal involucrado.
Beneficio	Permite identificar de manera visual, las zonas y colonias de los pedidos para realizar una programación de entrega óptima, reduciendo tiempos y movimientos de traslado. Además, se pueden identificar rutas alternas en caso de que alguna ruta ordinaria presente calles o avenidas cerradas/bloqueadas.
Elementos verificables en auditoría	Mapa físico o electrónico publicado y zonificado al alcance de todos los puestos involucrados como, la persona que toma el pedido, la persona que lo programa y las personas que entregan el pedido. Por lo regular, si en el mapa se asigna un color o letra para cada zona, en las charolas, legajos o donde se colocan los pedidos podrán contener estos mismos colores o letras.
Entregable	Fotografía/ captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar toma de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.1.1.2	Zonas y colonias
Descripción	Se tiene un listado de las colonias que abarca cada zona, con el tiempo de traslado y distancia, que esté al alcance del personal involucrado.
Beneficio	Identificar la zona en la que se encuentra la colonia donde se va a realizar la entrega para poderla registrar y después pasara correctamente a programación. Estimar el tiempo que tardará la unidad en cada viaje guiándose con el tiempo de traslado y distancia establecidos en este listado, independientemente si en cada viaje se van a entregar uno o más pedidos, de esta manera, tendrá un mejor control en la hora de llegada de las unidades, dando oportunidad a emitir un tiempo estimado a los clientes que realicen pedidos mientras las unidades se encuentran en ruta.
Elementos verificables en auditoría	El listado de zonas y colonias deberá coincidir con el mapa zonificado, por ejemplo, si en este listado hay 5 zonas, éstas deberán estar delimitadas en el mapa y las colonias que estén dentro del perímetro de cada zona, deberán estar en el listado con tiempo de traslado y distancia tomando como referencia la ubicación del punto de venta Construrama.
Entregable	Listado

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar toma de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.1.1.3	Costos de fletes y maniobras
Descripción	Se tiene definido el cálculo de costos de fletes por zona y costos de las maniobras de descarga adicionales (aunque no se cobren al cliente) y el cobro (si aplica) se encuentra integrado en el sistema.
Beneficio	Definir y conocer los costos que representa el realizar los fletes y maniobras para ser considerarlos en cada entrega. Contablemente también es considerado dentro de los gastos de operación.
Elementos verificables en auditoría	Cálculo matemático que defina el costo según la zona de entrega (se puede basar en las distancias en km y el rendimiento promedio de las unidades), además de considerar las horas hombre empleadas en las entregas y maniobras. Una vez definidos, si el sistema lo permite en algún campo, deberán ser registrados estos costos para que se consideren en las entregas si así lo establece también la “Política de entregas” 3.3.1.2
Entregable	Excel de cálculo y captura de pantalla

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar toma de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.1.2.1	Toma de pedido
Descripción	Se cuenta con un formato físico y electrónico para la toma de pedido que incluya los datos del cliente, de los productos que está solicitando y de la entrega, así como maniobras adicionales o urgencias que se requieran, zona de entrega, hora de solicitud del pedido y folio.
Beneficio	Asegura una entrega y control de los productos vendidos con cada uno de los datos del cliente y direcciones de entrega si es el caso. Facilita realizar de manera óptima la programación de entregas.
Elementos verificables en auditoría	Formato visiblemente lleno en todos sus campos, por lo menos los mencionados en la descripción de lineamiento. En la evidencia se podrá verificar que las zonas registradas en el formato “toma de pedido” coincidan con las del listado de zonas y colonias y/o las del mapa respecto a la(s) colonia(s) en donde se entregó la mercancía.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar toma de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.1.2.2	Agrupación de formatos de pedidos
Descripción	Se agrupan los formatos de pedidos (previo a la programación) ya sea por zona, hora de solicitud, urgencia, tipo de cliente, día solicitado de entrega, y se colocan en charolas, carpetas, separadores, etc.
Beneficio	Al agrupar los pedidos permite llevar el control físico de estos tickets o formatos, evitando se puedan traspapelar, además de facilitar la programación y asignarlas a las unidades o rutas correspondientes.
Elementos verificables en auditoría	Charolas, carpetas, separadores en uso, con formatos relacionados con las entregas antes de ser programados. El responsable de esta práctica deberá explicar el funcionamiento de agrupación de pedidos físicamente.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar toma de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.1.2.3	Procedimiento de toma de pedido
Descripción	Se cuenta con un procedimiento para la toma de pedidos que incluya responsables, uso del formato de toma de pedido, método para que el vendedor pueda informar el horario de entrega estimado, cómo se agrupan los pedidos y cómo se almacenan antes de entregar al programador.
Beneficio	Tener documentado de manera específica y detallada, como se realiza la toma de pedido, quienes son los responsables y que se hace con los documentos físicos y/o electrónicos antes de ser programados, además de estandarizar el procedimiento para todas las personas que ejecutan esta práctica.
Elementos verificables en auditoría	Procedimiento físico o electrónico que incluya por lo menos cada uno de los puntos descritos en la descripción del lineamiento. La operación en el punto de venta con relación a las entregas antes de la programación de pedidos deberá coincidir específicamente con lo descrito en este procedimiento.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Programar entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.2.1.1	Pre-acomodo de productos almacén
Descripción	Se tiene un espacio delimitado y señalizado en el patio para el pre-acomodo de productos de los pedidos que están listos para entregar o despacho rápido de polvos (si se cuenta con el espacio)
Beneficio	Agilizar las entregas mientras las unidades de reparto no están disponibles por operación de pedidos anteriores o por pedidos que no se hacen de manera física pero que el cliente pretende recoger en un tiempo posterior.
Elementos verificables en auditoría	Espacio delimitado y señalizado en el almacén y que su ubicación no entorpezca la operación o presente un riesgo para los operadores. Además, el responsable deberá explicar cómo distinguen los pedidos cuando son colocados en esta área o tarimas si es el caso.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Programar entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.2.1.2	Pre-acomodo de productos ventas
Descripción	Se tiene un espacio delimitado y señalado en el área de venta para el pre-acomodo de productos de ferretería que están listos para entregar organizados por pedido de acuerdo con las entregadas programadas.
Beneficio	Agilizar las entregas de productos derivados de los pedidos que realizan los clientes mientras las unidades de reparto no están disponibles por operación de pedidos anteriores o por pedidos que no se hacen de manera física pero que el cliente pretende recoger en un tiempo posterior.
Elementos verificables en auditoría	Espacio delimitado y señalizado en el área de ventas y que su ubicación no entorpezca la operación o presente un riesgo para los trabajadores. Además, el responsable deberá explicar cómo distinguen los pedidos cuando son colocados en esta área.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Programar entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.2.1.3	Pre-empaque de productos
Descripción	Se tiene un listado con los productos a pre-empacar que indique el producto, la cantidad mínima que debe haber en existencia y el contenido/peso. (Por ejemplo 10 bolsas de 1 kg de clavo de 2").
Beneficio	Control óptimo de inventarios en productos que se venden en diferente unidad a como se compran. Permite agilizar las ventas de productos que se venden en otra unidad de medida, además de dar claridad al responsable de cuales productos de se deben pre empacar para tener en stock.
Elementos verificables en auditoría	A través del sistema se pueden verificar las ventas de productos que se han vendido en diferentes unidades a la compra, por lo que son sujetos si así de decide, a estar en la lista de pre-empaque.
Entregable	Listado

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Programar entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.2.2.1	Programación de entregas
Descripción	Se publica la programación de entregas a través de un corcho, pizarrón, pantalla o tablero con la agrupación de notas/remisiones/tickets según el horario de entrega al alcance del personal de ventas y entregas, que indique horarios, folio de nota, unidades de transporte, chofer, zonas, pedidos urgentes o foráneos, etc.
Beneficio	Dar a conocer a los choferes la programación de manera ordenada, sencilla y eficiente para empezar a cargar los productos en orden de acuerdo lo correspondiente en cada unidad. Se tiene visibilidad inmediata a través del corcho, pizarrón, pantalla o tablero de los pedidos que tienen que ser entregados en formatos correspondientes evitando cruce de información con otras áreas.
Elementos verificables en auditoría	Corcho, pizarrón, pantalla o tablero en uso de la programación en curso. Los pedidos colocados en cierto momento deberán estar incluidos y coincidir con el 3.2.2.3 Registro de programación de entregas
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Programar entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.2.2.2	Catálogo de unidades
Descripción	Se cuenta con un catálogo de unidades de transporte que especifique el número económico, tipo de unidad, modelo, chofer asignado y capacidad máxima de carga de los vehículos y una tabla de referencia con los pesos de los productos de obra negra (por unidad) y conversiones a toneladas.
Beneficio	Dar a conocer las características de carga de las unidades de reparto, así como datos generales a los involucrados de operarlas para el buen manejo de estas.
Elementos verificables en auditoría	El catálogo de unidades deberá coincidir con la flotilla de unidades en operación del punto de venta Construrama, deberán coincidir con la evidencia del 3.2.2.3. Además, debe incluir la tabla de referencia con los pesos de productos de obra negra y se podrá verificar a través de la programación si se han estado sobre cargando las unidades.
Entregable	Registro

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Programar entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.2.2.3	Registro de programación de entregas
Descripción	El programador de entregas lleva un registro en sistema para cada entrega, que incluya los datos del chofer, fecha, vehículo, número de viaje, hora de salida y de llegada al Construrama y cliente, número de pedido/factura, zona de entrega, kilometraje al inicio/final del día y forma de pago/cobro.
Beneficio	Tener un control de todas las entregas realizadas en el punto de venta Construrama, generar estadísticas de choferes respecto a sus entregas, mejorar tiempos de entrega e incluso, una vez analizada la información generar estrategias para entregar más pedidos en un periodo de tiempo determinado.
Elementos verificables en auditoría	El registro en sistema deberá contener evidencia de cada uno de los puntos mencionados en la descripción y tendrá que coincidir con los pedidos entregados (fecha y cantidad de pedidos).
Entregable	Registro

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Programar entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.2.2.4	Procedimiento de programación de entregas
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de programación de entregas que incluya cómo se va a definir qué pedidos se entregan juntos, en qué orden, en qué vehículo se entregan, a qué chofer se asigna, cómo se aseguran de que se utilice la máxima capacidad y cómo publican la programación de entregas.
Beneficio	Tener documentado de manera específica y detallada como se lleva a cabo la programación de entregas y quienes son los responsables para garantizar el cumplimiento en tiempo y forma de cada uno de los pedidos con modalidad entregado.
Elementos verificables en auditoría	El procedimiento descrito tendrá que coincidir con la operación, se podrá revisar la programación en curso y ésta deberá coincidir con todos los aspectos establecidos en la descripción del lineamiento.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar la entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.3.1.1	Procedimiento de entrega de pedidos
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de entrega de pedidos que incluya los criterios de acomodo de los productos en el vehículo dependiendo de la ruta y condiciones de seguridad, protección de los productos, cómo se verifica que la carga coincida con la hoja de pedido o factura, monitoreo de cumplimiento de la ruta asignada y responsables. Especificar las acciones de cómo proceder ante una entrega urgente o pedido foráneo.
Beneficio	Tener documentado específica y detalladamente la manera de entrega de pedidos, así como los responsables para garantizar la correcta entrega de estos y asegurar las condiciones de seguridad.
Elementos verificables en auditoría	El procedimiento descrito tendrá que coincidir con la operación, por ejemplo: se podrá revisar en la programación de acuerdo con las entregas, la carga de los pedidos entregados y ésta deberá coincidir con aspectos descritos en este procedimiento como criterios de acomodo, rutas asignadas responsables etc.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar la entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.3.1.2	Evidencia Política de entregas
Descripción	Se cuenta con una política de entregas publicada (de acuerdo con el manual de imagen Construrama integrada a la política de servicio general 1.11.1.1) que incluya los requisitos para entregas gratuitas, zonas donde aplican costos de entrega, condiciones de entregas express, costos de maniobras adicionales, compromiso de tiempo máximo de entrega, horario de servicio, requisitos para validar entrega por parte del cliente.
Beneficio	Dar a conocer al cliente las características de la oferta de servicio de entrega. Da claridad para evitar malentendidos en las condiciones de entrega de pedidos. Establecer o no de manera pública servicios especiales y condiciones como entregas express.
Elementos verificables en auditoría	Política publicada y difundida con el personal relacionado a las entregas, principalmente quien ofrece directamente el servicio a los clientes.
Entregable	Política y fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar la entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.3.2.1	Encuestas del servicio de entregas
Descripción	Se lleva un formato para aplicar encuestas de Evaluación de Servicio de Entregas que incluyan fecha, aspectos a evaluar (puntualidad en la entrega, material correcto, material en condiciones adecuadas, amabilidad en la atención), comentarios generales, etc.
Beneficio	Monitorear el servicio de entregas que está brindando el punto de venta Construrama a los clientes con la finalidad de mejorar las entregas, logrando además la satisfacción de los clientes y haciendo que la experiencia de compra sea digna de un negocio profesional.
Elementos verificables en auditoría	Las encuestas físicas tendrán que coincidir en cantidad y respuestas con el registro electrónico de las mismas 3.3.2.2 Resultados de encuestas de entregas.
Entregable	Evidencia de uso 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar la entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.3.2.2	Resultados de encuestas de entregas
Descripción	Se lleva un registro de los resultados de las encuestas de Evaluación de Servicio de Entregas con un consolidado mensual, gráficas y acciones a seguir según resultados.
Beneficio	Facilidad para manipular la información y generar estadística derivada de las evaluaciones físicas para tomar decisiones según los resultados. Tener visibilidad rápida y clara a través de las gráficas relacionadas con el servicio de entrega.
Elementos verificables en auditoría	El registro electrónico de los resultados deberá coincidir en cantidad y respuestas con las evaluaciones físicas 3.3.2.1 Encuestas del servicio de entregas y deberán presentarse por lo menos 3 meses consecutivos anteriores al día de la auditoría.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Realizar la entrega de pedidos
Nomenclatura	Lineamiento
3.3.2.3	Registro de entregas incorrectas
Descripción	Se lleva un registro de las entregas incorrectas indicando cuáles fueron identificadas a través de las encuestas, cuáles fueron comunicadas verbalmente por el cliente y cuáles detectadas internamente por el personal. Que incluya el error (entrega tardía, productos incorrectos, mal servicio, etc.), la causa detallada del error, personal involucrado, las acciones para evitar su recurrencia, el responsable del seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y resultados obtenidos.
Beneficio	Tomar acciones específicas y por cliente de aquellas entregas con inconsistencias. Corregir las entregas incorrectas a través de acciones con un seguimiento puntual y responsables de monitorear el seguimiento al cumplimiento de esta práctica.
Elementos verificables en auditoría	El registro electrónico deberá coincidir físicamente con los formatos de evaluación del servicio de entregas. Se podrá verificar si después de una entrega incorrecta reincidieron en un futuro para comprobar que las acciones a seguir para mejorar el servicio están siendo efectivas.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Gastos de transporte
Nomenclatura	Lineamiento
3.4.1.1	Control de gastos de transporte
Descripción	Se registran mensualmente los gastos de combustible, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, seguros, impuestos y permisos, llantas, además del kilometraje recorrido, el rendimiento del combustible, el número de horas hábiles que el vehículo estuvo en mantenimiento y el nivel de disponibilidad de unidades.
Beneficio	Da visibilidad de manera clara y concisa de cada uno de los gastos e inversiones que se hacen con relación a las unidades de reparto. También permite ver la variación mes con mes de los gastos totales, y nivel de disponibilidad de las unidades para tomar mejores decisiones con relación a las unidades y cuidar la rentabilidad del negocio.
Elementos verificables en auditoría	Los gastos registrados mensualmente deberán ser claramente comprobados con remisiones, notas, facturas etc. de los proveedores que dan servicio a las mismas, así como refacciones, impuestos, seguros, multas etc. En los totales del mes deberán incluir si es el caso, los gastos de mantenimiento preventivo y/o correctivo sumando los demás gastos generados en ese periodo y deberán coincidir exactamente al desglosar cada concepto.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Gastos de transporte
Nomenclatura	Lineamiento
3.4.1.2	Control de combustible
Descripción	Se cuenta con un control de combustible que especifique las cargas de combustible: fecha, unidad, litros, monto, kilometraje al cargar para obtener los rendimientos entre cada carga.
Beneficio	Control total del combustible utilizado en las unidades del punto de venta Construrama. Puede detectarse en este control cuales de las unidades gastan más combustible, incluso si una misma unidad gasta más en ciertos periodos o situaciones atípicas. Conocer el rendimiento de cada unidad, si varía en ciertos periodos, se podrán tomar acciones oportunamente para mejorarlo o corregirlo que van desde la presión de las llantas hasta condiciones de manejo y mantenimiento.
Elementos verificables en auditoría	El registro tendrá que ser comprobado con facturas o tickets de carga de gasolina, coincidiendo en fechas, totales y unidades. Deberá incluir el rendimiento mensual de cada unidad.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Gastos de transporte
Nomenclatura	Lineamiento
3.4.1.3	Control de pólizas y licencias
Descripción	Se cuenta con un control de la vigencia de las licencias de manejo de choferes y las vigencias de las pólizas de seguro de los vehículos.
Beneficio	Respecto a las pólizas vigentes protege al personal que opera las unidades y a las mismas unidades ante cualquier eventualidad. Contar con seguro ayuda a resolver situaciones económicas y judiciales presentadas en alguna eventualidad. Las licencias de manejo avalan que el conductor es apto para operar cierto tipo de unidades y dan validez al seguro en caso de eventualidad.
Elementos verificables en auditoría	Pólizas de seguro vigente de toda la flotilla de unidades, licencias vigentes y correspondientes al tipo de unidad que se maneja (unidades de carga, doble semi remolque, vehículos utilitarios etc.)
Entregable	Registro

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Gastos de transporte
Nomenclatura	Lineamiento
3.4.1.4	Expediente de unidades de transporte
Descripción	Se cuenta con un expediente de cada unidad de transporte que incluya un listado del contenido, así como copia de la tarjeta de circulación, póliza del seguro, copia de la licencia de manejar, copia de la factura del vehículo y permisos federales, etc.
Beneficio	Permite tener actualizada la información de las unidades y de las personas quienes las operan, brindando facilidad para cualquier trámite relacionado con ellas.
Elementos verificables en auditoría	Expedientes de todas las unidades que operan en el punto de venta Construrama y que los documentos que contenga estén vigentes y/o actualizados.
Entregable	Fotografía de cada documento

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.1.1	Programa de mantenimientos preventivos
Descripción	<p>Se tiene un formato de programación anual de los mantenimientos preventivos basado en la ficha técnica de los vehículos que indique la fecha programada o kilometraje aproximado para el siguiente mantenimiento de cada vehículo.</p> <p>Especificar si corresponde a un servicio mayor o menor, lo que incluye cada servicio y la periodicidad. (Mínimo cada 6 meses o 5,000 Km., lo que ocurra primero)</p>
Beneficio	Mantener en óptimas condiciones las unidades de reparto del punto de venta Construrama para asegurar las entregas de material en tiempo, además de salvaguardar la seguridad verificando que las unidades estén funcionando correctamente en todo momento.
Elementos verificables en auditoría	Las facturas o remisiones de mantenimiento deberán coincidir en fecha y tipo de servicio (mantenimiento preventivo mayor, menor) con el programa. También deberá estar relacionado con el 3.5.1.5 Registro de mantenimientos preventivos para saber el detalle del servicio y con el 3.5.1.2 Recordatorio de próximo mantenimiento en unidades según la periodicidad con la que se hagan.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.1.2	Recordatorio de próximo mantenimiento
Descripción	Se tiene un recordatorio en cada vehículo del siguiente mantenimiento preventivo que indique la fecha programada o kilometraje aproximado.
Beneficio	Se tendrá la oportunidad de ver la fecha o kilometraje correspondiente al próximo mantenimiento en cada uso, responsabilizando en cierto grado a estas personas para prever cualquier atraso en la realización de mantenimientos preventivos.
Elementos verificables en auditoría	Los recordatorios en cada unidad deberán tener relación con el 3.5.1.5 Registro de mantenimientos preventivos en cuanto a kilometraje o tiempo transcurrido después del último mantenimiento realizado y, por ende, con el programa de mantenimientos preventivos.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.1.3	Lista de verificación de unidades
Descripción	Se cuenta con una lista de verificación que utilizan los choferes cada día antes del inicio de la operación que incluya los aspectos a revisar de cada vehículo como nivel de combustible, nivel de aceite de motor, nivel de anticongelante/agua, presión de llantas y ajuste de birlos, carrocería libre de golpes, luces (altas, bajas, alto, cuartos y direccionales), cinturón de seguridad, gato, palanca, cruceta, llanta de refacción, triángulo reflectivo, tarjetas de circulación, póliza de seguro, licencia de manejo, freno de pie y mano, batería y arranque, limpiaparabrisas, claxon.
Beneficio	Esta verificación fomenta la seguridad de los operadores y valida los puntos principales de seguridad mínimos para operar una unidad diariamente. Identifica el estado general de las unidades con la que inician cada día la operación en el punto de venta Construrama para utilizarlas de manera óptima o identificar fallas antes de salir a ruta.
Elementos verificables en auditoría	Evidencia diaria de por lo menos 3 meses inmediatos anteriores debidamente llena y si alguna de las unidades presentó alguna inconsistencia que amerite reparación, deberá estar ligada a un 3.5.2.1 Registro de fallas y a un mantenimiento correctivo con el debido registro (3.5.2.2 Registro de mantenimientos correctivos) y cuadre de gastos (3.4.1.1 Control de gastos de transporte).
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.1.4	Orden de servicio
Descripción	Se cuenta con formato de orden de servicio de todos los mantenimientos preventivos a realizar que incluya fecha, vehículo, chofer, descripción detallada del servicio a realizar, responsable de hacer el servicio (externo o interno), firmas del solicitante y quien autoriza.
Beneficio	Llevar un control y responsable de los servicios que se llevarán a cabo de manera preventiva con previa autorización garantizando la óptima utilización de los recursos destinados a mantenimiento.
Elementos verificables en auditoría	Las órdenes de servicio autorizadas deberán tener relación lógica con el 3.5.1.1 Programa de mantenimientos preventivos y con el 3.5.1.1 Programa de mantenimientos preventivos en cuanto a fechas y kilometraje de cada unidad.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.1.5	Registro de mantenimientos preventivos
Descripción	Se cuenta con un registro electrónico de los mantenimientos preventivos que incluya el vehículo, la fecha del mantenimiento, el detalle del servicio realizado, taller, costo y horas en mantenimiento.
Beneficio	Control total y detallado de cada servicio realizado a las unidades del punto de venta Construrama que permite analizar la información como periodicidad de mantenimientos, costos y tiempo, de esta manera se pueden tomar acciones para reducir costos y tiempos dando como resultado un aporte positivo e importante a la operación y rentabilidad del negocio.
Elementos verificables en auditoría	El registro de mantenimientos preventivos deberá tener relación con los mantenimientos realizados y el detalle de cada uno de ellos, así como con el 3.5.1.1 Programa de mantenimientos preventivos y ya que incluye costos deberá cuadrar con el 3.4.1.1 Control de gastos de transporte.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.1.6	Procedimiento de mantenimientos preventivos
Descripción	Se tiene un procedimiento para llevar a cabo los mantenimientos preventivos que incluya el uso de una lista de verificación, uso del programa de mantenimiento preventivo, responsable de autorizar los mantenimientos, talleres/personal autorizados, uso del formato de la orden de servicio, forma de monitoreo de avances y registro del mantenimiento.
Beneficio	Tener documentado de manera específica y detallada como se llevan a cabo los mantenimientos preventivos, así como puestos que intervienen en el proceso y responsables. Permite comunicar rápidamente de manera clara las reglas, condiciones, etc., que se deben seguir paso a paso para mantener las unidades en excelentes condiciones, físicas, eléctricas y mecánicas.
Elementos verificables en auditoría	En el proceso deberá contener de manera detallada cada una de las actividades a realizar para llevar a cabo los mantenimientos preventivos, por lo que se verificará que tenga relación en todos y cada uno de los pasos de mantenimientos ya realizados.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.2.1	Registro de fallas
Descripción	Se cuenta con un formato de reporte de fallas de todos los mantenimientos correctivos registrados que incluya fecha, vehículo, chofer, descripción de la falla, acciones a seguir, firma de autorización sobre acciones a seguir.
Beneficio	Identificar y documentar cada una de las fallas generadas por uso habitual de la plantilla vehicular, así como las acciones a seguir para su no recurrencia.
Elementos verificables en auditoría	El registro deberá de contener como mínimo la descripción mencionada, así como evidencia de continuidad de uso de mínimo 3 meses, se deberá de mostrar legible.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.2.2	Registro de mantenimientos correctivos
Descripción	Se cuenta con un registro electrónico de los mantenimientos correctivos que incluya el vehículo, la fecha del mantenimiento, el detalle del servicio realizado, taller, costo y horas en mantenimiento.
Beneficio	Llevar control sobre los gastos de mantenimientos correctivos, contar con información real que nos permita medir en qué momento es excesivo visualizando sus montos generados mensualmente y así poder tomar acciones para reducir dicho gasto de manutención vehicular.
Elementos verificables en auditoría	Mostrar el registro de mínimo 3 meses de los gastos generados, así como la información mencionada en la descripción, deberá de cuadrar con los registros de fallas previamente reportados.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.2.3	Procedimiento de mantenimientos correctivos
Descripción	Se tiene un procedimiento para llevar a cabo los mantenimientos correctivos que incluya la utilización del reporte de fallas, responsable de autorizar los mantenimientos, talleres/personas autorizadas, forma de monitoreo de avances y registro del mantenimiento.
Beneficio	Describir responsables, actividades y registros de cómo y quienes se involucran al realizar un mantenimiento correctivo. Ayuda a que el personal involucrado y responsable entienda el deber ser del procedimiento.
Elementos verificables en auditoría	Deberá contener: responsables, formatos, registros y actividades descriptivas de cómo y quienes se involucran en cada parte del procedimiento.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.3.1	Registro de control de llantas
Descripción	Se cuenta con un registro que indique qué llanta está en cual vehículo y en qué posición (incluyendo llanta de refacción). Que especifique la marca comercial, tamaño de rin, número de serie/folio/DOT que considere todos los vehículos del Punto de Venta y la fecha en la que se instaló y dio de baja cada una.
Beneficio	Mantener un control de altas y bajas de llantas en cada uno de los vehículos y así poder medir el consumo y durabilidad de estas, minimizar el cambio de llantas por mal uso o bien que no fueron adquiridas por la empresa.
Elementos verificables en auditoría	El registro deberá de contener la información que se describe, actualizada y verificada de cada una de las unidades de la empresa.
Entregable	Registro

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.3.2	Llantas marcadas
Descripción	Las llantas se encuentran marcadas con una identificación propia del Construrama (diseño, logo o código alfanumérico interno) para identificar que son las del Construrama con cautín, marcador para llantas, parche vulcanizado u otro marcaje perdurable.
Beneficio	Garantizar que las llantas adquiridas por la empresa sean las mismas que se han registrado para su control, identificar con alguna señalética única que identifique que cada una de las llantas que utiliza el vehículo son autorizadas por la empresa.
Elementos verificables en auditoría	Cada llanta marcada deberá de estar en su registro de control de llantas, así como deberá ser visible las fotografías que se utilice como evidencia (mostrando la marca realizada en cada llanta)
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.4.1	Imagen de los vehículos
Descripción	Los vehículos de transporte cuentan con el logotipo Construrama, los datos del Construrama (nombre comercial y teléfono), se encuentran sin golpes evidentes y su imagen es homogénea (de acuerdo con el manual de imagen Construrama).
Beneficio	Unificar la imagen de los vehículos de la empresa y así mismo publicitar que pertenecen a una de las empresas más reconocidas a nivel nacional de la construcción, incrementar la demanda de información de servicios, pedidos mediante la promoción del número telefónico único de la tienda.
Elementos verificables en auditoría	Se verifica que la Imagen de los vehículos sea homogénea y que se encuentren sin golpes evidentes que afecten la imagen de la empresa, así como las evidencias fotográficas sean visibles de varias unidades.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Entregas	Contar con un programa de mantenimiento
Nomenclatura	Lineamiento
3.5.4.2	Programa de limpieza de vehículos
Descripción	Se tiene un formato de programación de limpieza de vehículos tanto exterior como interior que incluya las actividades, periodicidad, responsable y supervisor.
Beneficio	Definir actividades y responsables para mantener la limpieza de cada uno de los vehículos, dar una imagen profesional ante el cliente.
Elementos verificables en auditoría	El programa de limpieza deberá de estar registrado por el responsable de su uso, así como firmado por el supervisor a cargo de dicha actividad,
Entregable	Evidencia de uso de 3 meses

Módulo Administración

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluar resultados operativos y de servicio
Nomenclatura	Lineamiento
4.1.1.1	Estados de resultados
Descripción	Se genera mensualmente un estado de resultados que incluya ventas, costo de ventas, utilidad bruta, margen bruto, gastos de operación, gastos administrativos, utilidad neta, margen neto y su comparativo con meses y años anteriores.
Beneficio	Permite visualizar de forma clara la situación financiera del negocio y a analizar los resultados obtenidos en un periodo contable determinado.
Elementos verificables en auditoria	Presentar físicamente los últimos 3 meses de estados de resultados que se han generado del Construrama a auditar.
Entregable	Reporte de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluar resultados operativos y de servicio
Nomenclatura	Lineamiento
4.1.1.2	Métricas operativas
Descripción	Se monitorean mensualmente las métricas operativas de: días de cuentas por cobrar, días de cuentas por pagar, rotación de inventarios, días de inventario y GMROI.
Beneficio	Mide el desempeño operativo de la empresa. Relaciona oportunamente ingresos generados con gastos incurridos.
Elementos verificables en auditoria	Se verifica el contenido de información solicitada en descripción que sea acorde a lo demostrado, así como el explicativo del mismo.
Entregable	Exel de cálculo de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluar resultados operativos y de servicio
Nomenclatura	Lineamiento
4.1.1.3	Estudio comparativo de indicadores
Descripción	Se compara con negocios similares en los indicadores clave utilizando los resultados del Estudio Comparativo 2018, incluyendo un análisis, conclusiones mensuales y acciones a seguir.
Beneficio	Comparar a niveles óptimos vs un estudio comparativo realizado de empresas del mismo giro y ayuda a definir nuevos objetivos o estrategias de mejora continua.
Elementos verificables en auditoria	Se compara los resultados del Construrama vs los indicadores del estudio comparativo, así como el entendimiento y explicativo por el responsable de realizarlo.
Entregable	Exel de cálculo de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluar resultados operativos y de servicio
Nomenclatura	Lineamiento
4.1.2.1	Calendario de reuniones
Descripción	Se cuenta con un formato de minutos de las reuniones que incluya la fecha, asistentes, temas tratados, compromisos establecidos, responsables y firmas.
Beneficio	Establecer días específicos para revisión de resultados o áreas de oportunidad entre los colaboradores.
Elementos verificables en auditoria	Se verifica que los días asignados para la realización de reuniones sean días laborables. continuidad de calendario.
Entregable	Calendario

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluar resultados operativos y de servicio
Nomenclatura	Lineamiento
4.1.2.2	Minuta de reuniones
Descripción	Se cuenta con un formato de minutos de las reuniones que incluya la fecha, asistentes, temas tratados, compromisos establecidos, responsables y firmas.
Beneficio	Formalizar y establecer participantes, temas, situaciones, compromisos, fechas, pedidos entre otros que se generen durante el tiempo de duración de la reunión y así poder dar seguimiento a cada uno de ellos y así mismo tener mayor productividad.
Elementos verificables en auditoria	Verificación de contenido e información sea clara y legible de cada una de las minutos realizadas en reunión.
Entregable	Evidencia de uso (al menos 3)

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Planes de mejora y auditorías internas
Nomenclatura	Lineamiento
4.2.1.1	Planes de mejora
Descripción	Se definen los planes de mejora a corto y mediano plazo, tanto cuantitativo como cualitativos, asignando responsables, objetivos de mejora, fecha compromiso, acciones a seguir y registro de resultados y/o avances. Se pueden considerar los resultados de métricas operativas, los estados de resultados, resultados del estudio comparativo, opinión de los clientes, quejas, comentarios de las reuniones internas, sugerencias de los colaboradores y/o algún problema o área de oportunidad detectada (no se considera el cumplimiento de los lineamientos de Sello de la Casa)
Beneficio	Planejar el crecimiento del Construrama de acuerdo con indicadores previamente analizados e identificados de cada uno de los diferentes departamentos. Mantener una guía de objetivos de crecimiento y estrategia constante.
Elementos verificables en auditoria	Se revisa la información solicitada en descripción, así como que cada uno de los planes realizados sean viables, alcanzables y acorde a las bases mostradas como indicador.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Planes de mejora y auditorías internas
Nomenclatura	Lineamiento
4.2.2.1	Auditorías internas
Descripción	Se cuenta con un procedimiento para realizar auditorías internas que incluya los responsables de llevar a cabo la auditoría, responsables de supervisar los resultados y la periodicidad (al menos semestralmente los temas relacionados con imagen/procedimientos y mensualmente lineamientos que requieren 3 meses de evidencia)
Beneficio	Formalizar las actividades y responsables que se deben de seguir para la realización de dichas actividades. facilitar capacitaciones a nuevos integrantes responsables de su realización.
Elementos verificables en auditoria	Deberá contener: responsables, formatos, registros y actividades descriptivas de cómo y quienes se involucran en cada parte del procedimiento.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Planes de mejora y auditorías internas
Nomenclatura	Lineamiento
4.2.2.2	Evidencia auditorías internas
Descripción	Se cuenta con un formato para llevar a cabo auditorías periódicas del cumplimiento de los lineamientos del Sello de la Casa, que incluya la evaluación de los lineamientos, resultados de la evaluación, conclusiones, acciones a seguir, responsables y seguimiento a las acciones realizadas.
Beneficio	Estandarizar el documento que se utilizara para realizar las revisiones de cada una de las diferentes áreas, así como garantizar que se den continuidad y seguimiento a registros, indicadores que ayuden a la mejora continua del Construrama.
Elementos verificables en auditoria	El formato deberá de contener información clara y legible que mencione áreas específicas, registros, temas de revisión por parte de auditoría interna (acorde a descripción solicitada).
Entregable	Evidencia de uso 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Administración de personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.3.1.1.	Organigrama
Descripción	Se tiene un organigrama actualizado por puesto y se encuentra publicado internamente a la vista del personal.
Beneficio	Mantener visualmente la estructura del Construrama, así como en su momento requerido analizar las diferentes áreas necesarias para ofrecer un buen servicio al cliente y mantener la operación del negocio.
Elementos verificables en auditoria	Se verifica que contenga los puestos acordes a perfiles de puestos. se encuentre publicado y visible para el empleado.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Administración de personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.3.1.2	Descripción de puestos
Descripción	Se tiene un formato de descripción de puestos que incluya las actividades rutinarias, no rutinarias y auxiliares, el puesto al que reporta, quién le reporta e indicadores de desempeño y es firmado por cada empleado.
Beneficio	Brinda claridad al trabajador respecto a las exigencias del puesto, responsabilidades, actividades y alcances que tiene y sirve como guía para la contratación de una vacante.
Elementos verificables en auditoria	Que se encuentre actualizado acorde a su puesto y contenga la información clara y legible tal cual se solicita en la descripción.
Entregable	Evidencia de uso (todos los del organigrama)

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Administración de personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.3.1.3	Perfil de puestos
Descripción	Se tiene un formato de perfil de puestos que incluya las características generales, el nivel de escolaridad, habilidades, aptitudes, competencias, cualidades, experiencia requerida, etc.
Beneficio	Tener documentada las características que requiere el puesto para mayor entendimiento del candidato durante la selección del personal y contribuye a una mejor calidad de selección de personal.
Elementos verificables en auditoria	Que se encuentre actualizado acorde a su puesto y contenga la información clara y legible tal cual se solicita en la descripción.
Entregable	Evidencia de uso (todos los del organigrama)

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Administración de personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.3.2.1	Expediente de personal
Descripción	Se cuenta con un expediente de cada empleado que incluya un listado del contenido, así como copia de acta de nacimiento, comprobante de domicilio, comprobante de estudios y solicitud de empleo, resultado de las entrevistas, contrato laboral firmado, perfil y descripción de puesto firmado, resultado de exámenes psicométricos, médicos y de manejo (si aplica), documentos de incorporación del personal. etc.
Beneficio	Contar físicamente con todos los documentos requeridos para el puesto y así formalizar el compromiso del empleado con el puesto que ocupa y en casos necesarios legales contar con información válida para dicha causa.
Elementos verificables en auditoria	Se deberá de encontrar todos los documentos acordes a los solicitado y contar con un check list de documentos en cada uno de los expedientes.
Entregable	Fotografía de cada documento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Administración de personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.3.2.2	Actualización de información de empleados
Descripción	Se tiene un formato de actualización de información de los empleados que contenga los datos generales que hayan cambiado y datos de contacto en caso de emergencia que se encuentra actualizado.
Beneficio	Contar con datos actualizados del empleado para caso de alguna emergencia poder tener la comunicación inmediata y mantener a su familia comunicada en caso de alguna contingencia.
Elementos verificables en auditoria	Deberá de estar actualizado dicho formato o registro de todos los empleados del Construrama. coincidir con cada expediente de personal.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Administración de personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.3.2.3	Control de nóminas
Descripción	Se cuenta con un formato de recibos de nómina que incluya el nombre del empleado, el periodo de pago, la fecha, el monto total pagado (se incluyen salario, bonos, y retenciones) y se encuentra firmado por el trabajador.
Beneficio	Permite tener consolidada la información descrita y comprobante de pago al empleado y si poder reducir la posible falsa exigencia del trabajador una vez que ya se le realizo.
Elementos verificables en auditoria	Se revisan los formatos firmados por el empleado que coincidan con la información de cada empleado.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Administración de personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.3.2.4	Control de vacaciones
Descripción	Se cuenta con un control de vacaciones que incluya el nombre del empleado, los años de antigüedad, los días de vacaciones a los que tiene derecho, los días tomados, los días restantes, y las fechas de las vacaciones programadas o tomadas.
Beneficio	Tener consolidada la información descrita y comprobante de toma o pago de vacaciones al empleado y si poder reducir la posible falsa exigencia del trabajador una vez que ya se le realizo.
Elementos verificables en auditoria	Se revisan que la información de vacaciones esté registrada y actualizada para cada empleado.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Administración de personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.3.2.5	Control de faltas
Descripción	Se cuenta con un control de faltas que incluya el nombre del empleado, que especifique los días de ausencia, motivo y si fue justificado.
Beneficio	Mantener las incidencias de asistencia de los empleados controladas. declarar las ausencias, permisos, asistencia al área de nómina. Reducir exigencias no procedentes por ausencias injustificadas que posteriormente ocasionen problemas legales.
Elementos verificables en auditoria	Control de la incidencia de asistencias de todos los empleados acorde a descripción mencionada.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.1.	Entrevista general
Descripción	Se tiene un formato de entrevista general que incluya los datos generales, datos familiares, empleos anteriores, estudios, etc. Así como una guía de preguntas a realizar durante la entrevista.
Beneficio	Estandarizar las preguntas que se deben de realizar en una entrevista inicial. Usar un mismo criterio de conocimiento del candidato y así poder establecer mejor criterio de selección.
Elementos verificables en auditoria	El formato deberá de estar en uso registrando toda la información que sea mencionada en el mismo. cada empleado debería de tener su entrevista general.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.2	Entrevista por competencias
Descripción	Se tiene un formato de entrevista por competencias para puestos administrativos y operativos, que incluya la descripción de cada competencia (trabajo en equipo, liderazgo, manejo de conflictos, trabajo por objetivos, relaciones interpersonales, etc.) y los resultados esperados por puesto.
Beneficio	Identificar las competencias que tiene cada uno los candidatos y poder tomar una decisión óptima sobre quien pudiera desempeñar mejor las actividades del puesto según las competencias deseadas.
Elementos verificables en auditoria	El formato deberá de estar en uso registrando toda la información que sea mencionada en el mismo. cada empleado debería de tener su entrevista por competencia.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.3	Referencias laborales
Descripción	Se tiene definido un formato para registrar las referencias laborales que incluya los datos de la referencia y los comentarios recibidos.
Beneficio	Identificar qué tipo de referencias laborales cuenta de sus empleos anteriores el candidato entrevistado. Obtener un mejor criterio para que ocupe el puesto de acuerdo con la información obtenida.
Elementos verificables en auditoria	El formato deberá de estar en uso registrando toda la información que sea mencionada en el mismo. cada empleado debería de tener sus referencias personales.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.4	Procedimiento de exámenes psicométricos
Descripción	Se cuenta con un procedimiento para aplicar exámenes psicométricos especificando para qué puestos aplica, pasos a seguir para la aplicación, los tipos de exámenes a aplicar para cada puesto, guía de cómo interpretar las respuestas y análisis de los resultados obtenidos.
Beneficio	Formalizar las actividades y responsables que se deben de seguir para la realización de dichas actividades, así como facilitar las capacitaciones a nuevos integrantes responsables de su realización.
Elementos verificables en auditoria	Deberá contener: responsables, formatos, registros y actividades descriptivas de cómo y quienes se involucran en cada parte del procedimiento.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.5	Evidencia exámenes psicométricos
Descripción	Se cuenta con un formato para la aplicación del examen psicométrico que incluya la interpretación de los resultados obtenidos, para conocer el perfil del candidato y validar si es apto o no para el puesto. El examen puede ser formato interno o en línea.
Beneficio	Conocer las reacciones inconscientes de los candidatos, con las cuales se pudieran conocer las reacciones ante situaciones de estrés y conocer su capacidad de resolución de problemas.
Elementos verificables en auditoria	Dicho examen debe estar realizado a cada empleado Construrama, legible, en uso e identificable para cada tipo de empleado.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.6	Procedimiento examen de manejo
Descripción	Se tiene definido el procedimiento para aplicar exámenes de manejo tanto teóricos como prácticos a choferes, vendedores de calle y montacarguistas y se tienen definidos los resultados esperados.
Beneficio	Formalizar las actividades y responsables que se deben de seguir para la realización de dichos exámenes, así como facilitar las capacitaciones a nuevos integrantes responsables de su realización.
Elementos verificables en auditoria	Deberá contener: responsables, formatos, registros y actividades descriptivas de cómo y quienes se involucran en cada parte del procedimiento. observara resultados obtenidos.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.7	Evidencia de exámenes de manejo
Descripción	Se tiene un formato en uso para la aplicación del examen de manejo teórico y práctico para choferes, vendedores de calle y montacarguista.
Beneficio	Identificar áreas de oportunidad o impedimento que pueda tener el candidato para el correcto desempeño de su puesto. Contar con información clave para la decisión de selección del candidato a ocupar el puesto.
Elementos verificables en auditoria	Formato en uso acorde a perfil de puesto y candidato a ocupar el puesto.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.8	Procedimiento de exámenes médicos
Descripción	Se tiene un procedimiento para realizar los exámenes médicos indicando los tipos de exámenes a aplicar (generales con tipo de sangre, de vista, antidopping) según el puesto, dónde se llevan a cabo y los resultados esperados.
Beneficio	Determinar la capacidad del candidato para la ejecución de sus actividades de forma eficiente, esto sin algún riesgo de su salud o la de terceros, además de analizar algún tipo de restricción y asegurar que el estado físico y de salud sea compatible con respecto a las actividades a realizar de acuerdo con el puesto de trabajo.
Elementos verificables en auditoría	Procedimiento físico o electrónico, debidamente documentado y estructurado con pasos específicos, que incluya objetivo, alcance, responsables, los tipos de exámenes a aplicar según el puesto, dónde se llevan a cabo y los resultados esperados (apto / no apto).
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.9	Evidencia exámenes médicos
Descripción	Se tienen los resultados de los exámenes médicos aplicados y se define si es apto o no para el puesto.
Beneficio	Contar con un certificado confiable que brinde la valoración para determinar si el candidato es factible para desempeñar su cargo de manera eficiente, identificando la compatibilidad del estado de salud con las actividades a realizar y con ello minimizar el riesgo por lesiones o enfermedades preexistentes del trabajador.
Elementos verificables en auditoría	Fotografía clara y visible de examen médico, tipo y lugar de emisión indicado en lineamiento 4.4.1.6 Procedimiento de exámenes médicos, el certificado especifica que el solicitante se encuentra clínicamente sano
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.10	Contrato de trabajo
Descripción	Se cuenta con formato de contrato de trabajo ya sea temporal o definitivo y se encuentra aplicado a todo el personal.
Beneficio	Contar con un contrato de trabajo que especifique los derechos y obligaciones del colaborador y de la empresa, permitiendo un vínculo laboral entre ambas partes, además de especificar las condiciones dentro de las cuales se desarrollará dicha relación.
Elementos verificables en auditoría	Fotografía visible de contrato laboral aplicado a todo el personal, firmado por las partes involucradas para el conocimiento y entendimiento de los derechos y obligaciones que corresponde a cada figura.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e Inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.1.11	Procedimiento de reclutamiento
Descripción	Se tiene un procedimiento de reclutamiento tanto de personal operativo como administrativo que incluya el medio de búsqueda de candidatos por tipo de puesto, la preselección de candidatos considerando las solicitudes de empleo, los pasos a seguir para la selección incluyendo los filtros a aplicar en cada paso (entrevistas, y exámenes) y la documentación a solicitar.
Beneficio	Contar con un procedimiento de reclutamiento como guía para la búsqueda del candidato acorde a las necesidades del puesto de trabajo, basándose en los perfiles de cada puesto, experiencia, actitudes y aptitudes necesarias para cubrir las áreas donde sea necesario.
Elementos verificables en auditoría	Procedimiento físico o electrónico, debidamente documentado y estructurado con pasos específicos, que incluya objetivo, alcance y responsables. Especificar el seguimiento desde la disponibilidad o nueva creación del puesto vacante, prospección, entrevistas y formatos utilizados para la selección, hasta el comunicado de la decisión al candidato.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e Inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.2.1	Inducción a la empresa
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de inducción al nuevo empleado que incluya la presentación de la empresa, recorrido por las instalaciones, capacitación en primeras tareas, presentación a sus compañeros de trabajo y se le da a conocer el reglamento interno para que lo firme.
Beneficio	Tener documentado de forma estructurada, el procedimiento que facilite el aprendizaje de las funciones a realizar, dudas del colaborador, derechos y obligaciones, primeras tareas, conocimiento de su equipo de trabajo, presentación de la empresa etc., obteniendo un eficiente proceso de adaptación y aprendizaje.
Elementos verificables en auditoría	Procedimiento físico o electrónico, debidamente documentado y estructurado con pasos específicos, que incluya objetivo, alcance y responsables. Especificar el seguimiento brindado al colaborador para el conocimiento y presentación de los puntos mencionados en la descripción del lineamiento, realizar mención de los formatos de apoyo por ejemplo 4.3.1.2 Descripciones de puesto y perfil, 4.4.2.2 Presentación de la empresa
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e Inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.2.2	Evidencia Inducción a la empresa
Descripción	Se cuenta con un formato de verificación de las actividades de inducción realizadas firmado por el empleado y el responsable de la inducción que incluya el recorrido por las instalaciones, presentación de la empresa, presentación a sus compañeros de trabajo y firma de resguardo por todo el equipo recibido (herramienta, uniformes, vehículos, EPP etc.) que son de su responsabilidad.
Beneficio	Contar con un formato claro en donde se realice la validación de cada una de las actividades principales para la inducción al puesto, con esta guía se verifica la ejecución de cada aspecto para el conocimiento y preparación inicial del colaborador.
Elementos verificables en auditoría	Check list físico de actividades de inducción, considerando el recorrido de instalaciones, equipo y herramienta de trabajo, presentación de la empresa y compañeros etc., el cual debe presentar fecha y firmas del colaborador y persona responsable de realizar las actividades de inducción.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e Inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.2.3	Presentación de la empresa
Descripción	Se cuenta con un archivo (PDF, PPT, Video, etc.) para hacer la presentación sobre la empresa a los nuevos empleados que incluya la historia, misión, visión, principales clientes, productos, organigrama, políticas, funciones, etc.
Beneficio	Dar a conocer el origen, crecimiento e identidad de tu empresa, a través de la misión, visión, valores etc., de la organización, permite destacar la fortaleza e imagen de la empresa, además de generar un sentido de pertenencia a los nuevos colaboradores.
Elementos verificables en auditoría	PDF, PPT, video, etc. con los datos importantes de la empresa, desde el origen, camino de la organización, objetivos, políticas, además de imágenes de la empresa, principales productos, organigrama etc., con el fin de brindar una presentación clara y concisa que transmita al colaborador la identidad de la misma.
Entregable	Archivo

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e Inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.2.4	Evidencia capacitación primeras tareas
Descripción	Se cuenta con formato para realizar la capacitación de primeras tareas que incluya las actividades a desempeñar por cada uno de los puestos, la frecuencia con la que se realizan y se lleva un listado de verificación de las actividades firmado por el capacitador y el nuevo empleado.
Beneficio	Tener un formato con las actividades principales para el desempeño del puesto de trabajo, capacitando, acompañando, resolviendo dudas, corrigiendo desviaciones y auditando el proceso de aprendizaje y desempeño del colaborador.
Elementos verificables en auditoría	Formato de uso físico con las principales actividades a desempeñar, frecuencia de ejecución y listado para la verificación de estas, colocar fecha y firmas de colaborador y persona responsable de la capacitación.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Reclutamiento e Inducción al puesto
Nomenclatura	Lineamiento
4.4.2.5	Evidencia Reglamento interno de trabajo
Descripción	Se cuenta con un reglamento interno de trabajo que incluya las sanciones por incumplimiento y se encuentra publicado y/o firmado por todo el personal.
Beneficio	Contar con un reglamento interno de trabajo con las normas a cumplir por parte del colaborador y la empresa, permitiendo una relación organizada, disciplinada y el alcance óptimo de los objetivos.
Elementos verificables en auditoría	Fotografía visible de reglamento interno de trabajo con la especificación de disposiciones generales, jornada de trabajo y permisos, descansos y vacaciones, seguridad e higiene, obligaciones, prohibiciones, sanciones, especificaciones de pagos, etc. publicado y/o firmado por todo el personal.
Entregable	Reglamento y fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluación del desempeño y compensación variable
Nomenclatura	Lineamiento
4.5.1.1	Procedimiento de evaluación de desempeño
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de evaluación de desempeño para cada puesto tanto operativo como administrativo que incluya los indicadores a evaluar de acuerdo con el puesto, la descripción de cada indicador y los niveles esperados.
Beneficio	Contar con un procedimiento documentado para cuantificar el desempeño de cada colaborador, operativos y administrativos, asignando una compensación al grado de desempeño según la metodología.
Elementos verificables en auditoría	Procedimiento físico o electrónico, debidamente documentado que incluya objetivo, alcance, responsables y estructurado con pasos específicos desde la programación de evaluaciones del desempeño, evaluación de estos, especificar puestos a evaluar, seguimiento y compensaciones.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluación del desempeño y compensación variable
Nomenclatura	Lineamiento
4.5.1.2	Registro de la evaluación de desempeño
Descripción	Los empleados operativos son evaluados al menos semanalmente y los administrativos son evaluados al menos mensualmente.
Beneficio	Contar con un control para la evaluación del desempeño de cada colaborador, con indicadores a valorar que permitan medir el desempeño de su trabajo.
Elementos verificables en auditoría	Registro de los últimos 3 meses, con la evaluación de los indicadores de desempeño del personal operativo y administrativo.
Entregable	Registro de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluación del desempeño y compensación variable
Nomenclatura	Lineamiento
4.5.1.3	Reuniones con el personal
Descripción	Se realizan reuniones personales de manera semestral con los empleados para darles retroalimentación de su desempeño, áreas de mejora, desarrollo laboral, cumplimiento de objetivos. Se lleva la minuta registrada y firmada por los participantes.
Beneficio	Motivar al personal a través de la retroalimentación, realizando aportaciones de su desempeño, observaciones para su mejoramiento, detección de áreas de oportunidad, seguimiento de objetivos etc.
Elementos verificables en auditoría	Minutas de reunión semestrales con fecha, temas de retroalimentación, objetivos, compromisos, asistentes, firmas, que especifiquen de forma clara el seguimiento al desempeño de los colaboradores.
Entregable	Minutas registradas

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluación del desempeño y compensación variable
Nomenclatura	Lineamiento
4.5.2.1	Compensación variable
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de compensación variable que incluya el tipo de compensación o comisión, forma de obtenerlo (bonos, vales, recompensas, etc.), monto y los puestos para los que aplica.
Beneficio	Contar con un sistema de compensación variable como forma de remuneración al desempeño de los colaboradores.
Elementos verificables en auditoría	Procedimiento documentado con objetivo, alcance, responsables y descripción del sistema de compensación variable, definiendo tipo de compensación, metodología para obtenerlo, fechas de evaluación, puesto de evaluado, etc.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluación del desempeño Y compensación variable
Nomenclatura	Lineamiento
4.5.2.2	Cálculo de compensación variable
Descripción	Se tiene un formato de cálculo de la compensación variable.
Beneficio	Tener un cálculo que permita brindar una remuneración al desempeño de los colaboradores y llevar un control de estas.
Elementos verificables en auditoría	Cálculo de los últimos 3 meses en el cual se determine la compensación a otorgar de acuerdo con los resultados arrojados en evaluación de desempeño.
Entregable	Excel con cálculo de 3 meses

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluación del desempeño y compensación variable
Nomenclatura	Lineamiento
4.5.3.1	Reconocimiento al personal
Descripción	Se cuenta con un procedimiento del reconocimiento laboral al personal, la forma de medirlo, especificar si el reconocimiento se hace público o privado. (Empleado del mes, trofeos, diplomas, etc.)
Beneficio	Estimular al personal a través del reconocimiento de sus esfuerzos, propiciando un equipo motivado, comprometido y productivo.
Elementos verificables en auditoría	Procedimiento documentado con objetivo, alcance, responsables, y método de medición para otorgar el reconocimiento, la forma de presentarlo, tipo de reconocimiento, puestos evaluados y periodo de evaluación.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Evaluación del desempeño y compensación variable
Nomenclatura	Lineamiento
4.5.3.2	Evidencia del reconocimiento al personal
Descripción	Los reconocimientos son publicados a la vista del personal.
Beneficio	Motivar al personal a través de un reconocimiento publicado que exprese los esfuerzos de su desempeño.
Elementos verificables en auditoría	Fotografía visible de reconocimiento publicado (Empleado del mes, trofeos, diplomas, etc.) este se puede publicar en el tablero de comunicación interna o área visible al público en general.
Entregable	Fotografía

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Capacitar al personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.6.1.1	Encuesta de necesidades de capacitación
Descripción	Se cuenta con un formato de encuesta para realizar un estudio de necesidades de capacitación, al menos una vez al año, que incluya el nombre del empleado, puesto, atributos a evaluar, escala de evaluación, etc.
Beneficio	Brindar capacitaciones acordes a las necesidades del personal, detectando las áreas de oportunidad para el mejoramiento de sus conocimientos, habilidades y competencias.
Elementos verificables en auditoría	Fotografías de encuestas aplicadas a cada uno de los colaboradores con los datos del personal, fecha de aplicación y atributos y escala para determinar las necesidades de capacitación.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Capacitar al personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.6.1.2	Resultados encuestas de capacitación
Descripción	Se tiene un registro de los resultados de las encuestas que incluya los datos consolidados, conclusiones y listado de los temas de las capacitaciones a ofrecer.
Beneficio	Analizar la información de las encuestas de capacitación, identificando los temas necesarios para la capacitación del personal.
Elementos verificables en auditoría	Registro con análisis de la información obtenida de las encuestas de capacitación, presentando los datos obtenidos, las conclusiones de estos y finalmente la lista de temas seleccionados para ejecutar el plan anual de capacitación.
Entregable	Registro

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Capacitar al personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.6.1.3	Programa anual de capacitación
Descripción	Se cuenta con un formato de programación anual de capacitaciones a empleados que incluya el nombre del curso, objetivo, descripción de los temas, fechas aproximadas, empleados a los que va dirigido, lugar en el que se va a impartir e instructores. Se deben considerar los resultados del estudio de necesidades de capacitación además de temas generales de ventas (la atención al cliente, estrategias de venta, manejo de quejas, productos, etc.) y operación (servicio de entregas, manejo seguro, mecánica básica, carga y descarga de productos, etc.).
Beneficio	Tener un control de capacitación para la formación laboral a través de un programa anual, organizado con los puntos importantes para su ejecución, incluyendo un calendario de programación y de acuerdo con los puestos y necesidades del personal.
Elementos verificables en auditoría	Presentar programa anual físico o electrónico, el cual debe estar alineado con el listado de capacaciones, resultado de las encuestas de necesidades de capacitación.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Capacitar al personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.6.1.4	Asistencia a capacitaciones
Descripción	Se cuenta con un formato para registrar a los asistentes que incluya fecha, nombre del curso, nombre y firma del empleado.
Beneficio	Contar con un registro de asistencia documentado de las capacitaciones impartidas al personal.
Elementos verificables en auditoría	Evidencia de asistencia de al menos 3 capacitaciones impartidas, con los datos necesarios de las capacitaciones, asistentes y firmas.
Entregable	Evidencia de uso (al menos 3)

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Capacitar al personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.6.1.5	Evaluación de capacitación
Descripción	Se cuenta con un formato para evaluación de la capacitación que incluya fecha, nombre del curso, aspectos a evaluar (sobre el tema, instructor y materiales utilizados), escala de calificación, comentarios, etc.
Beneficio	Valorar las capacitaciones al personal a través de evaluaciones que indiquen el nivel de apreciación de estas, además de poder generar conclusiones para la planeación y mejora de las capacitaciones.
Elementos verificables en auditoría	Fotografías visibles de al menos 3 evaluaciones en uso.
Entregable	Evidencia de uso (al menos 3)

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Capacitar al personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.6.2.1	Programas de Universidad Construrama
Descripción	Se toman los diplomados de Universidad Construrama vigentes (al menos 2).
Beneficio	Desarrollar los conocimientos y habilidades del personal a través del modelo educativo de Universidad Construrama, brindándoles soporte, herramientas y actividades que fomenten el aprendizaje y desarrollo comercial y operativo.
Elementos verificables en auditoría	Fotografía visible de diploma o constancia que certifique que se ha completado con éxito el diploma o programa de capacitación.
Entregable	Diploma o constancia

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Capacitar al personal
Nomenclatura	Lineamiento
4.6.2.2	Capacitación Digital
Descripción	Se toman webinars, talleres o cursos gratuitos de Universidad Construrama o alguna otra plataforma digital.
Beneficio	Formación y desarrollo del personal, a través de la capacitación continua y práctica, brindando conocimientos y herramientas para el eficiente desempeño de los colaboradores.
Elementos verificables en auditoría	Fotografías, capturas de pantalla o evidencia de asistencia a los webinars, talleres o alguna otra plataforma digital que brinde algún tema de interés en la ejecución de funciones y desarrollo laboral del personal.
Entregable	Evidencia de asistencia

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Blindaje laboral y clima organizacional
Nomenclatura	Lineamiento
4.7.1.1	Acta administrativa y acta de suspensión
Descripción	Se cuenta con el formato de acta administrativa y acta de suspensión.
Beneficio	Tener documentado de manera específica y detallada, los actos o conductas que se hayan derivado del mal comportamiento de los empleados durante el desarrollo de sus actividades, fungiendo como elementos probatorios y con el fin de determinar responsabilidades y corregir conductas no aprobatorias.
Elementos verificables en auditoría	Fotografías de formatos en uso, especificando fecha, datos del colaborador, causa por la cual se levanta el documento y firmas de los involucrados.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Blindaje laboral y clima organizacional
Nomenclatura	Lineamiento
4.7.1.2	Carta de renuncia
Descripción	Se cuenta con el formato de Carta de renuncia.
Beneficio	Tener documentado de forma específica y detallada la renuncia voluntaria cuando el colaborador ha tomado la decisión de abandonar la empresa.
Elementos verificables en auditoría	Fotografía de formato en uso, especificando fecha, datos del colaborador, firmas de los involucrados etc.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Blindaje laboral y clima organizacional
Nomenclatura	Lineamiento
4.7.1.3	Evidencia término de relación laboral
Descripción	Se cuenta con un listado de verificación para llevar a cabo el término de la relación laboral que incluya la baja del IMSS, el finiquito, entrevista de salida, carta de renuncia, etc.
Beneficio	Contar con un listado y expediente de los documentos relacionados al término de relación laboral, teniendo como registro el último día de trabajo y facilitando las gestiones legales por término de relaciones laborales.
Elementos verificables en auditoría	Fotografías visibles de cada documento que conforman el expediente con fecha y firmas de los involucrados.
Entregable	Evidencia de uso y fotografía de cada documento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Blindaje laboral y clima organizacional
Nomenclatura	Lineamiento
4.7.1.4	Datos de contacto de abogado laboral
Descripción	Se tienen los datos de contacto de un abogado laboral.
Beneficio	Disponer de un contacto de abogado laboral para cualquier tema de asesoría o representación legal, generando resolución de conflictos oportuna.
Elementos verificables en auditoría	Tarjeta de presentación o nombre y teléfono de abogado laboral
Entregable	Registro

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Blindaje Laboral y clima organizacional
Nomenclatura	Lineamiento
4.7.2.1	Estudio de sueldos y beneficios
Descripción	Se cuenta con un formato para realizar un estudio de sueldos y beneficios con empresas del mismo giro (o de la zona) que se realiza al menos una vez al año, que incluya los nombres de las empresas, los sueldos y prestaciones que otorgan, un comparativo y una conclusión al respecto.
Beneficio	Contar con un registro que sirva como referencia para identificar, monitorear y comparar el nivel de sueldos y beneficios otorgados en la empresa.
Elementos verificables en auditoría	Registro de estudio de sueldos y beneficios con comparativo y conclusiones de este.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Blindaje laboral y clima organizacional
Nomenclatura	Lineamiento
4.7.2.2	Tablero interno de comunicación
Descripción	Se cuenta con un tablero o comunicado digital donde se publiquen anuncios de interés para el personal, avisos, fechas de cumpleaños y/o convivios, empleado del mes, reconocimientos al personal, días inhábiles publicado a la vista del personal.
Beneficio	Contar con un espacio de comunicación para todos los colaboradores, generando un flujo de comunicación ágil, práctico y didáctico.
Elementos verificables en auditoría	Fotografía de tablero o comunicado digital donde se aprecien anuncios, avisos, calendario de festejos etc.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Blindaje laboral y clima organizacional
Nomenclatura	Lineamiento
4.7.2.3	Calendario de festejos
Descripción	Se cuenta con un calendario de festejos internos y convivios para llevar el control de los comunicados.
Beneficio	Motivar e informar al personal a través de un calendario de festejos, generando un sentido de compañerismo y pertenencia por medio de menciones y/o celebraciones.
Elementos verificables en auditoría	Fotografía de calendario de festejos publicado a la vista del personal con festejos internos y convivios.
Entregable	Evidencia de uso

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Blindaje laboral y clima organizacional
Nomenclatura	Lineamiento
4.7.2.4	Promoción y ascenso
Descripción	Se cuenta con un procedimiento de promoción y ascenso para los empleados donde incluya la escala de crecimiento y los requisitos que debe cumplir el candidato para ser considerado.
Beneficio	Tener un procedimiento de promoción y ascenso que incentiva la motivación, mejora el ambiente laboral y disminuye la rotación de personal a través de las promociones internas.
Elementos verificables en auditoría	Procedimiento documentado con objetivo, alcance, responsables, y metodología de promoción y ascenso, este debe ser conocido por todo el personal y considerado para las vacantes.
Entregable	Procedimiento

Módulo	Sub-Módulo
Administración	Indicadores
Nomenclatura	Lineamiento
4.8.1.1	Indicadores de resultados SDC
Descripción	Se realiza un reporte registrando los indicadores que midan los resultados de la implementación Sello de la Casa (ventas, ticket promedio, # quejas, % de nivel de servicio de entregas, % cuadre de inventario, ROI, \$ cuentas por cobrar, \$ gastos de transporte, rotación del personal) comparando los resultados del periodo anterior al iniciar el proyecto y al finalizar el proyecto.
Beneficio	Tener un control que permita analizar los resultados y el impacto de la implementación Sello de la Casa en el negocio, obteniendo un comparativo claro y detallado del antes y después de la implementación del proyecto.
Elementos verificables en auditoría	Reporte de los últimos 3 meses con los indicadores mencionados en la descripción del lineamiento, comparativo mensual y conclusiones del estudio.
Entregable	Reporte