

# INFORME EXPERTO TECNICO

FECHA(S) DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME
23 MAYO 2018	24 MAYO 2018

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	SOLICITUD	TIPO DE SERVICIO
INDUSTRIAS PRESTO SA DE CV	SCSGC – 16045	AUDITORIA DE VIGILANCIA 1
CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACION APLICABLE		
NMX –CC-9001-IMNC-2015. Requerimientos específicos de los clientes.		

# INFORME EXPERTO TECNICO

## PROCESO: COMERCIALIZACION.

### 4.1 Compresión de la Organización y de su contexto. (optimo)

En revisión al sistema de comercialización de los productos que produce, distribuye y comercializa Industrias Presto y en entrevista a los puestos de Director Comercial Héctor Ortiz, Gerencia de Crédito y Cobranza Carmen Nuño, tienen perfectamente claro las fortalezas, debilidades del puesto y su comercialización, y el rol que juega cada uno de ellos en sus actividades diarias. Por ejemplo, conocen las características de sus productos, tienen determinado las debilidades tantas en el sistema de cobranza y monitoreadas a través del Sistema electrónico Sigma Ware, donde tienen el control de los requerimientos de los clientes, desde la prospección hasta su facturación y cobro de la venta. Realizaron en conjunto un análisis FODA en base a los resultados enviados por dichos sistemas. Conocen el mercado, competencia comercial, legal, así como la comunicación a cada uno de los colaboradores.

### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.(optimo)

En los puestos entrevistados se tienen bien definida las expectativas del cliente, empleado y accionistas y las necesidades y acciones que deben llevar a cabo para cumplir con estas necesidades, para el caso de los requisitos del cliente, cuentan con el Procedimiento para Revisar y Controlar los Pedidos de los Cliente, con código PVF01 rev. 2.

Para el caso de los empleados el Director Comercial, manifiesta tener indicadores de desempeño de los puestos y tabuladores para su remuneración económica.

### 4.3Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad (optimo y riesgo)

Se nos menciona el alcance “DESARROLLO, PRODUCCION Y COMERCIALIZACION DE PEGAMENTOS, SELLADORES, IMPERMEABILIZANTES Y RECUBRIMIENTOS DE APLICACION GENERAL”, el cual se tiene claro en los puestos entrevistados y están relacionados en su proceso cuando nos indican que una vez que tienen el pedido este llega a planta y en caso de no tener el stop requerido generar su producción, esto es verificado por el Sistema Sigma Ware.

### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos. (4.4.1 y 4.4.2)

Se cuenta con el Procedimiento para Revisar y Controlar los Pedidos de los Cliente, con código PVF01 rev. 2., donde indican paso a paso el control del proceso de comercialización, donde se registra los datos desde la venta, la cual es llenada por servicio a cliente, vendedor, y/o gerente de crédito y cobranza, las entradas que presentan son: por email a través de su página de internet, venta directa, vendedor asignado, servicio a clientes. Y las salidas se tienen identificadas en el sistema con las entregas a los clientes, una vez que se haya capturado al cliente, se haya verificado su historial y su no adeudo por más de 60 días, y tener la autorización del director comercial, se envía planta el pedido “pre factura” (es decir datos de sitios de entrega, facturación y monto de venta) al área de almacén para su despacho y facturación. Todo esto se monitorea a través del Sistema Sigma Ware. Toda la información se puede revisar en sistema Sigma Ware, donde se tienen que levantar los pedidos, el historial de clientes en cuanto a compras realizadas, las facturas emitidas y adeudos así como la antigüedad y fechas de surtido. Este mismo sistema emite reportes de estatus de las últimas compras de los clientes de forma que puedan decir si se continúa como tal. Por otra parte, el saber la última compra les permite realizar el rescate o revisita al cliente para la venta de los productos.

Como los pedidos se ven en planta en el área de almacén se destinan las acciones para surtir los pedidos de forma inmediata ya sea bajo una planeación de producción o revisando stop. El sistema muestra un código de colores para determinar si dicho pedido está disponible o no de forma que marca verde cuando hay existencia, amarillo cuando el número de piezas no son las solicitadas y rojo cuando hay cero existencia.

También se determinan las responsabilidades del sistema, el departamento de servicio al cliente y vendedores suben los pedidos, ocasionalmente gerente de crédito y cobranza, posterior a la revisión el director comercial autoriza y se envía el pedido a almacén en planta, donde el jefe de almacén despacha a ruta previa autorización.

Dentro del área de prospección, se comenta que dos vendedores han visto al mismo cliente y **como área de mejora al proceso** se propuso en el Procedimiento de Proceso de registro y seguimiento de clientes, que cada vendedor registre el seguimiento el cual será revisado por el personal de atención a clientes, y se estableció y dio a conocer por Memorándum emitido el día 2 de mayo, asegurando que el registro se haga por Razón social.

Cabe mencionar que el proceso tomo como ejemplo al cliente Distribuidora Diplomex, cuyo folio 27317, con la orden 112494 del 22 de mayo.

El proceso se mide bajo los siguientes objetivos:

- Venta del 12% anual (en el Reporte de Tabla de Resultados 2018 establece que las ventas fueron: Enero 15.4%, Febrero 14.14, Marzo 10.16, Abril 16.78). El promedio es de 14.12%
- Cobranza del 5% anual incremento (en el Reporte de la Tabla de Resultados 2018 establece que las fueron: Enero 5.18, Febrero 9.15, Marzo 6.4. Abril 2.4) Están en un promedio del 2.59 %
- Días de Credito vencidos se establece no mayor a 60 días, (en el Reporte de la Tabla de Resultados 2018 establece que las fueron: Enero 52, Febrero 51, Marzo 53) Están en un promedio de 52 días.

# INFORME EXPERTO TECNICO

## 5.1. Liderazgo y compromiso.

La Dirección conoce la responsabilidad de cada colaborador, y revisa los resultados de cada puesto con los resultados obtenidos. Esta consciente que la política de calidad está enfocada a las necesidades del cliente y están sustentados en los objetivos de calidad, en lo que atañe al proceso de comercialización, se promueve el crecimiento y el cumplimiento a lo establecido con los clientes, promueven la mejora continua del proceso, apoyan el liderazgo del personal mediante seguimiento y medición a sus actividades; están conscientes de la asignación de los recursos pertinentes para la realización de cada cliente.

La dirección comercial, está en contacto continuo con sus clientes, creando alianza, estableciendo acuerdos comerciales que cumplan las expectativas comerciales y cuidando la integridad de los mismos, manufacturando con otras marcas. Esto se verifica con la verificación del contrato que actualmente tienen con Adhesivos Perduras SA de CV, donde se establece el cumplimiento normativo, las relaciones comerciales, se estipulan las penalizaciones por incumplimientos, la confidencialidad de la marca, la vigencia etc.

Bajo los análisis FODA, han determinados las fortalezas y debilidades así como los riesgos y oportunidades que tienen como empresa y estipulan acciones preventivas para la satisfacción de clientes, Se presenta el análisis FODA, (es importante mencionar que no se revisó una matriz de riesgos y acciones correctivas y preventivas).

## 5.2. Política

La política de calidad es apropiada con la organización el alcance y los objetivos de calidad, esta ha sido comunicada por correo electrónico, publicada en la organización y en cursos emitidos.

## 5.3. Roles y Responsabilidades y autoridades en la organización.

El Director comercial promueve la atención al cliente con una de las prioridades, transmitiendo este compromiso a todos los empleados bajo su cargo los cuales tienen descritos en las responsabilidades asignadas.

En el Reporte de Resultados de 2018 presentados se observan los resultados obtenidos y concuerdan con lo establecido en los objetivos de calidad.

El riesgo encontrado que los objetivos solo están contenidos en una sola persona y es importante tener una alternativa quien tienen las mismas habilidades y conocimientos para cubrir su puesto en ausencia.

## 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

El Director comercial, conoce los riesgos y comentan que estos son:

- El no surtir en tiempo y forma
- La devoluciones de los clientes

Y comenta que en la afinación de la planeación de stock en almacén para el surtido de pedidos, y actualmente se encuentran en la inversión de un almacén más grande, Posicionar la marca con un formato de Franquicias a nivel nacional, creación de nuevos productos.

Nos comentan que los riesgos encontrados en el análisis FODA, son:

Los créditos, ya que se toman a partir de la entrega y estos se alargan después del pedido.

Competencia de productos de baja calidad y bajo precio

## 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos.

Los objetivos calidad manifestados por el Director son: + - 1% de devoluciones de la facturación total. La eficacia de proceso en entregas el 92%, en el surtido de materiales. La satisfacción del cliente del 92 %.

Estos objetivos están basados en los requerimientos de entrega del cliente principalmente. El personal conoce este objetivo y buscan su cumplimiento. Y están definidos en la descripción y responsabilidades del puesto

Se comentó que se revisaría a detalle con el departamento de calidad.

# INFORME EXPERTO TECNICO

## 7.1 Recursos

La organización ha proporcionado los recursos para las actividades de comercialización y distribución de los productos que vende, así como la inversión necesaria para mantenimiento del sistema, así como la capacitación del personal.

Se observa un ambiente laboral amable y cordial y todos bajo el mismo objetivo.

Para el caso del personal que se entrevistó Gerente de Crédito y Cobranza, comenta que ha trabajado en la empresa por más de 10 años y está muy contenta y a gusto en la empresa por el respaldo que le han dado y el crecimiento que ha tenido en la misma.

## 7.3 Tomo de Conciencia

El gerente de crédito y confianza entiende y lleva a cabo la política de calidad, tiene claro los objetivos a los cuales su departamento está comprometido su puesto y él lo que representa dentro de la satisfacción del cliente. Existe compromiso.

## 7.4 Comunicación

La empresa ha comunicado claramente lo establecido en las ya se deforma electrónica o visual mediante avisos que recuerden constantemente la política, los objetivos, que el departamento de comercialización debe cumplir.

## 7.5 Información documentada

Se cuenta con el sistema Ware al cual se realiza un respaldo cada 15 días, en el se encuentran los pedidos y entregas de los clientes así como su adeudos en general el historial de cada cliente, así como inventarios para su venta.

Se cuenta con un Reporte General donde monitorea el cumplimiento de los objetivos.

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

Se cuenta con el sistema Sigma Ware donde se tienen todo el historial de clientes (pedidos, status de cobranza, entregas).

Para comunicar los usos de los productos se cuenta con una página en internet donde existe información en relación a las características a los productos comercializados. Se maneja folletería como catálogos, lista de precios, contratos específicos.

## 8.5.3 Propiedad pertenecientes a los clientes o proveedores.

Se revisó el contrato Adhesivos Perduros SA de CV (LAMOSA), en el cual en el la cláusula decima séptima y vigésima novena la propiedad el cliente sobre el uso de sus marca y diseños. De esta forma garantiza al cliente la confidencialidad hacia su cliente.

## 9.1.1 Evolución y medición.

Se cuenta con la medición de los reporte de Resultado 2018, aunque no completo encontrando lo siguiente en su medición:

- Venta del 12% anual (en el Reporte de Tabla de Resultados 2018 establece que las ventas fueron: Enero 15.4%, Febrero 14.14, Marzo 10.16, Abril 16.78). El promedio es de 14.12%
- Cobranza del 5% anual incremento (en el Reporte de la Tabla de Resultados 2018 establece que las fueron: Enero 5.18, Febrero 9.15, Marzo 6.4, Abril 2.4) Están en un promedio del 2.59 %
- Días de Crédito vencidos se establece no mayor a 60 días, (en el Reporte de la Tabla de Resultados 2018 establece que las fueron: Enero 52, Febrero 51, Marzo 53) Están en un promedio de 52 días.

Es importante mencionar que falta seguimiento algunos puntos.

## 9.1.2. Satisfacción del cliente.

No se presentó documentación de satisfacción del cliente que indique este punto. Comentan que lo llevan a cabo con una encuesta de satisfacción al cliente.

## 9.1.3 Análisis y Evaluación.

Se ha revisado los datos sin embargo no se han hecho acciones contundentes documentadas que indiquen las acciones de seguimiento de la medición. Sin embargo, se tienen identificado a los clientes con mayor adeudo que esta afectando uno de los objetivos de calidad.

## 10.1, 10.2, 10.3, Mejora.

Se estableciendo una mejora con respecto al seguimiento de clientes, para su Proceso de Registro de clientes en el sistema Sigma Ware, lo está llevado a cabo Servicio a Clientes con fecha de Mayo 2018,

# INFORME EXPERTO TECNICO

## CRITERIOS DE CONTROL DEL PROCESO DE REALIZACIÓN

Se tienen que los criterios de control del proceso son:

Control de entregas en tiempo y forma

Historial de pagos del cliente no mayor a 60 días

Ventas por arriba del 14 % del año pasado y de cada mes

Cobranza del superior al 5%, aunque en el último mes (abril) presentaron solo el 2.5 %

## ELEMENTOS DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD E INOCUIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS, DE LOS PELIGROS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se detecta el desabasto de entrega en varios pedidos, y en algunos no se tenían las piezas disponibles, esto comparado vs el inventario de almacén, este dato se arrojó en el sistema Sigma Were, y varios de los pedidos no había disponibilidad de piezas.

## CONCLUSIONES

1. Tienen bien claro su enfoque al cliente en diferentes puntos del proceso.
2. Cuentan con un sistema que controla todo el sistema de comercialización y distribución el cual es del dominio de cada uno de los departamentos que componen Industrias Presto, en el cual tanto ventas como almacén conocen las cantidades de cada producto y hay en existencia, así con el historial de cada cliente. Esto permite conocer y controlar las entregas a los clientes.
3. Tienen ya actividades de mejora en el punto de requisición de clientes, el cual ya se está implementando.
4. Aun cuando se tienen los controles y se tienen bien establecidos en puesto y la persona conoce a detalle las responsabilidades, no se observa que otra persona ya cuente con esos conocimientos y pueda reemplazarse aun en forma temporal. Se comentó que ya se están tomando cartas en el asunto.
5. Presentaron incumplimiento en uno de los objetivos de calidad del mes pasado.
6. Falto seguimiento documentado, y no se dio seguimiento a los riesgos establecidos de forma formal.
7. Se presentó un proyecto de Mejora al Proceso de Registro de clientes en sistema, por parte de Servicio al cliente.

### Recibí de conformidad

### Experto Técnico

Nombre y firma del Auditor

Rosa Isela Martínez López  
Nombre y firma del Experto Técnico