



# UNIVERSIDAD POPULAR AUTONOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

Facultad de Administración de Empresas

“CASO PRACTICO  
MANUAL DE INDUCCION  
Y  
MANUAL DE CAPACITACION  
DE LA EMPRESA

FORMATA COMERCIAL, S. A. DE C.V.

TRABAJO DE INVESTIGACION RECEPCIONAL

PARA OBTENER EL TITULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
DE EMPRESAS

PRESENTAN:

CERON ORTEGA MA. DEL SOCORRO  
RUIZ VARGAS MATILDE MONICA

PUEBLA, PUE.

OCTUBRE 2002



**UPAEP – Secretaría General**

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

**Tesis Digitales Restricciones de uso:**

**DERECHOS RESERVADOS ©**

**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Heroica Puebla de Zaragoza, a 4 de Noviembre de 1999.

LAE Joel Cruz Calderón  
Secretario Académico  
Facultad de Administración de Empresas  
Presente

El que suscribe hace constar la terminación, a completa satisfacción académica, del trabajo recepcional:

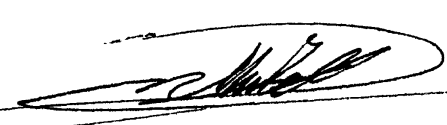
**" Caso Práctico: Manual de Inducción y Capacitación de la Empresa Formata Comercial S.A. de C.V. "**

que para optar por el grado de Licenciadas en Administración de Empresas han elaborado las señoritas alumnas:

**María del Socorro Cerón Ortega**

**Matilde Mónica Ruíz Vargas**

El trabajo cumple cabalmente con los requisitos marcados por las autoridades de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.



---

Dr. Marco Polo Tello Velasco  
Profesor- Investigador  
División de Ciencias Económico-Administrativas

## **DEDICATORIAS**

**Gracias a Dios por siempre guiar mis pasos y haberme dado la oportunidad de vivir en esta época y este espacio y llegar a tener mi carrera profesional. Gracias Señor por la familia tan hermosa que me diste.**

**Principalmente te dedico a ti, Mami, este logro y te agradezco la formación que me has dado, agradezco todo tu amor, paciencia, sacrificio, ternura y sobre todo el enseñarme a brillar por la transparencia del alma y no por los valores vanos. Porque con tu ejemplo eres mi mayor compromiso y mi orgullo ¡Te amo, nenita! ¡Eres lo máximo!**

**A mi papa, gracias porque me diste la vida.**

**A mi hermano Carlos, porque sin ser mi sangre me diste tu corazón.**

**MI hermano Nando, admiro la blancura de tu espíritu, gracias por estar siempre a mi lado, apoyandome incondicionalmente. Gracias por ser en tu ejemplo la mayor muestra de amor al siempre estar en la disposición de dar.**

**Chevis... amor, gracias por ser el amor de mi vida y acompañarme paso a paso en mis fracasos y éxitos ¡Quiero envejecer a tu lado! Gracias por ser mi amigo en los momentos difíciles y sobre todo amarme en tu fuerza. ¡Te amo por todo lo que eres!**

**A mi suegro , porque me dio una bella lección de la vida y un gran ejemplo.**

**Gracias por tu apoyo y amor: a mis abuelitos Toñita, Coco y Crece.**

**A mis tíos: Gustavo, Elba, Quina, Vicente, Reyna. A mis primos y hermanos: Gustavo, Efrain, Oscar, Ross Mari, Mari Ross, Cony, Caro, Ome, Chente. A mis sobrinos: Tzikuri, Erandeni.**

**Agradezco también a la Virgen María.**

**La maravilla de seres que me han permitido ser su amiga y compartir: Gracias Chocodrila, eres bella, cuantas experiencias y secretos han sellado nuestra amistad;**

**a lli por todo tu apoyo y amistad pura y ejemplar; a Carlitos quiero agradecer su compañía en tantos años; a Fer Manzano por demostrar que hay amistades reales; dedico también este esfuerzo a mis jefes, porque en muchos momentos son mis maestros y amigos, a Carlos Ortiz, Juan Carlos Plata, José Antonio García; a quienes me permitieron guiar nuestros esfuerzos y confiaron en mí como su jefa y amiga: Duzanka, Vero López ¡Eres cheverel, a Gloria y María Esther, a Betty Manzano, Rosy Baez, Fer Rosete (pollito eres grande), a Ale Cuautle, Berenice, Dínora, María, Lolis. No quisiera omitir a mis compañeros Chirris, Jorge, Vicky, por los momentos tan maravillosos, a mi suegra y cuñadas.**

**¡Gracias a todos y a cada uno que han sido copartícipes de la aventura de mi vida!**

**Gracias a mi ángel de la guarda: Lic. Arnulfo Jiménez Moctezuma. Gracias por sus sabios consejos.**

**"A quienes me permitieron complementar mi formación profesional"**

**Dedico este trabajo a COPARMEX (Centro empresarial de Puebla, S.P.) porque en 7 años aprendí a amar a la institución, valores, principios.**

**A FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V. porque fueron 2 años intensos y bellos.**

## **DEDICATORIAS**

### **A Dios:**

**Agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir y poder culminar este trabajo.**

### **A la Virgen:**

**Por interceder siempre por mí ante Dios y sobre todo por darme ese gran amor que una madre lo sabe dar.**

### **A mis padres:**

**Les dedico este trabajo por el gran apoyo, entrega, amor y comprensión en mi carrera.**

### **Y muy en especial a mi Madre:**

**A ti mamita, te doy las gracias por ser un gran ejemplo de persistencia, por darme ese gran amor incondicional y sobre todo por enseñarme amar a Dios y tener fe por que tú eres el regalo que Dios me ha dado. ¡Te amo mamá!**

### **A mis hermanos (as):**

**Porque también forman parte de este trabajo así como de mis alegrías y sufrimientos, por todo ello y más le brindo estos instantes de felicidad para que las compartan conmigo. ¡Gracias hermanos, los quiero mucho!**

### **A mis cuñados (as):**

**Por creer siempre en mí y brindarme su apoyo.**

### **A mis sobrinos:**

**Por demostrarme siempre su amor, alegría y espíritu de persistencia.**

### **A ti Moni:**

**Por brindarme tu amistad incondicional y por permitirme hacer este trabajo juntas ¡Gracias! ¡Te quiero mucho!**

*A SHENI, PRINCESITA GRACIAS POR EXISTIR !  
TE AMO*

**Al Dr. Marco Polo Tellez:**

**Por compartir conmigo sus conocimientos y brindarme su apoyo en este trabajo.**

**Al Lic. Arnulfo Jiménez:**

**Por todo el apoyo a lo largo de mi carrera.**

**A ti Iliana:**

**Por tu amistad y gran apoyo en este trabajo.**

**A mis grandes amigos:**

**Carlitos, Virgen, Liz, Leo, Erika, Fernando Rosete, por apoyarme siempre y darme un consejo cuando lo necesite.**

**A mi gran amor:**

**Solo faltas tú, flaco, gracias por compartir los momentos más bellos de mi vida, por darme tu amor, tiempo, alegría, por una nueva esperanza y porque mi corazón esta en el tuyo. ¡Te amo, Pedro!**

**A la familia García Pedroche, por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.**

## INDICE

<b>Objetivo del manual</b>	<b>1</b>
<b>Introducción.</b>	<b>2</b>
<b>Croquis</b>	<b>3</b>
<b>La diferencia de Formata</b>	<b>4</b>
<b>Historia de FORMATA.</b>	<b>5</b>
<b>Misión y que significa</b>	<b>6</b>
<b>Valores en Formata</b>	<b>7</b>
<b>En Formata</b>	<b>8</b>
<b>Somos..</b>	
<b>Nuestro Domicilio...</b>	
<b>Telefonos y Fax...</b>	
<b>Email y página en internet...</b>	
<b>Nosotros le vendemos a...</b>	<b>9</b>
<b>Organigrama</b>	<b>10</b>
<b>Quien es quien</b>	<b>11</b>
<b>A quien recurrir para solucionar problemas</b>	<b>11</b>
<b>El Significado de nuestras siglas...</b>	<b>12</b>
<b>Lema vivencial</b>	<b>13</b>
<b>Nuestros Artículos</b>	<b>14</b>
<b>Grupo 1</b>	
<b>Grupo 2</b>	
<b>Grupo 3</b>	
<b>Grupo 4</b>	
<b>Información General</b>	<b>15</b>
<b>Días No Laborables.</b>	
<b>Días de pago</b>	
<b>Horario</b>	
<b>Uniforme</b>	
<b>Actitudes no toleradas</b>	
<b>El Respaldo (nos puedes consultar en el Manual de Capacitación.)</b>	<b>17</b>

## **INTRODUCCION**

**El presente trabajo esta enfocado en el manual de inducción y capacitación.**

**La finalidad de estos manuales es dar a conocer que tan importante puede ser para la empresa, ya que esto va a originar un buen desarrollo tanto de los empleados como de la empresa.**

**Estos manuales permiten que el nuevo trabajador encuentre un agradable ambiente de trabajo, lo cual evita que se origine ansiedad, ya que el nuevo empleado se va a enfrentar a un medio, con normas, objetivos, políticas, valores y actitudes no toleradas, las cuales él desconoce y esto puede afectar en forma negativa a su capacidad, así como su satisfacción, rendimiento y permanencia en el trabajo.**

**Es por eso que para nosotras la inducción y capacitación son procesos muy importantes porque crean en el nuevo empleado un ambiente de motivación, debido a que se les proporcionan los conocimientos, experiencia y se les aclara cualquier duda, para que puedan lograr de una manera eficiente sus tareas.**

**Así mismo podemos asegurar la permanencia del empleado en la empresa, debido a que en estos procesos se conoce a fondo el funcionamiento de la misma, que funciones va a desempeñar, de quien depende, que esta permitido y sobre todo sabrá que puesto tiene cada empleado de la empresa, originando de esta forma una reducción en la rotación del personal.**

**Por lo cual aconsejamos llevar a cabo estos procesos para poder obtener los múltiples beneficios que nos van a originar, como la estabilidad y crecimiento continuo en todas las empresas.**

**MANUAL**

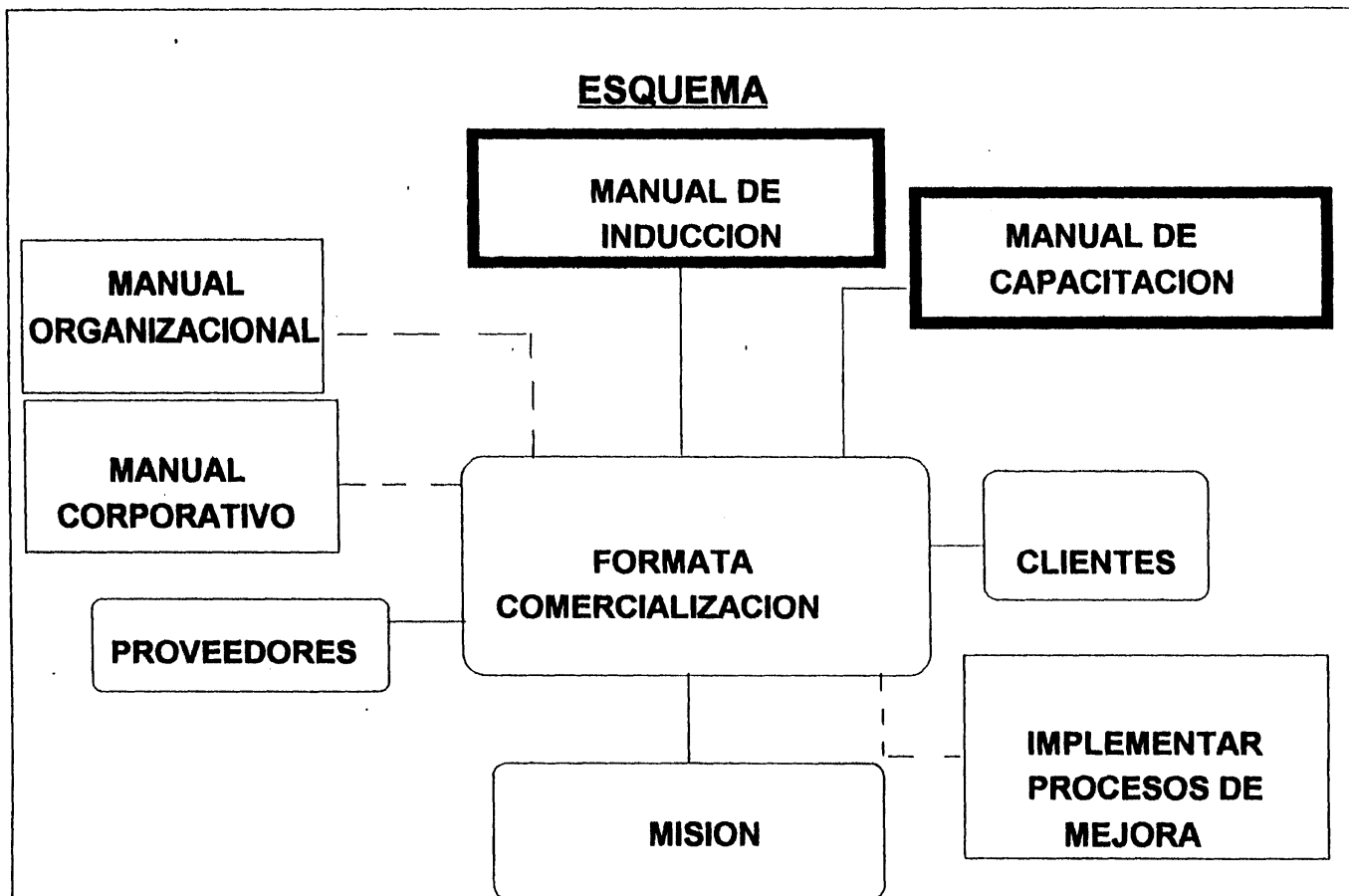
**DE**

**INDUCCION**

*Bienvenidos*

*Welcome*

*Bienvenido*



En el esquema encontraras que para Formata su principal objetivo es la comercialización, logrando con esto captar proveedores y clientes potenciales, así como poder enfocar todas sus fuerzas a su misión.

Es por eso que para lograr esto se están elaborado los manuales y la implementación de procesos de mejora. En este trabajo unicamente se elaboraron el manual de inducción y capacitación.

**Dedicatorias**

**Introducción general**

**Esquema general**

**Manual de Inducción**

Esquema

Objetivo del manual

Introducción.

Croquis

La diferencia de Formata

Historia de FORMATA.

Misión y que significa

Valores en Formata

En Formata

Somos..

Nuestro Domicilio...

Teléfonos y Fax...

Correo electrónico y página en internet...

Nosotros le vendemos a...

Organigrama

Quien es quien

A quien recurrir para solucionar problemas

El Significado de nuestras siglas...

Lema vivencial

Nuestros Artículos

Grupo 1

Grupo 2

Grupo 3

Grupo 4

Información General

Días No Laborables.

Días de pago

Horario

Uniforme

Actitudes no toleradas

El Respaldo (nos puedes consultar en el Manual de Capacitación.)

## **Manual de Capacitación**

**Esquema**

**Objetivo del manual**

**Condiciones de venta**

**Condiciones de pago**

**Impuesto al valor agregado**

**Vamos a ver un poquito de claves**

**Empaques**

**Gramaje**

**Nuestros artículos**

Grupo 1

Grupo 2

Grupo 3

Grupo 4

**Descuentos financieros**

Ejemplo de descuentos

**Proceso de negociación especial**

**Características especiales en los artículos**

**Manejo del sistema**

Para identificar un cliente

Para consultar un estado de cuenta

Para consultar Back Order

Como salir de cualquier opción

**Licitaciones de Gobierno**

**Proceso de clientes nuevos**

**Proceso para solicitar muestrarios**

Tipos de muestrarios

a) Muestrarios completos

b) Muestrario simple

c) Muestrario especial

**Material de trabajo del ejecutivo de cuenta**

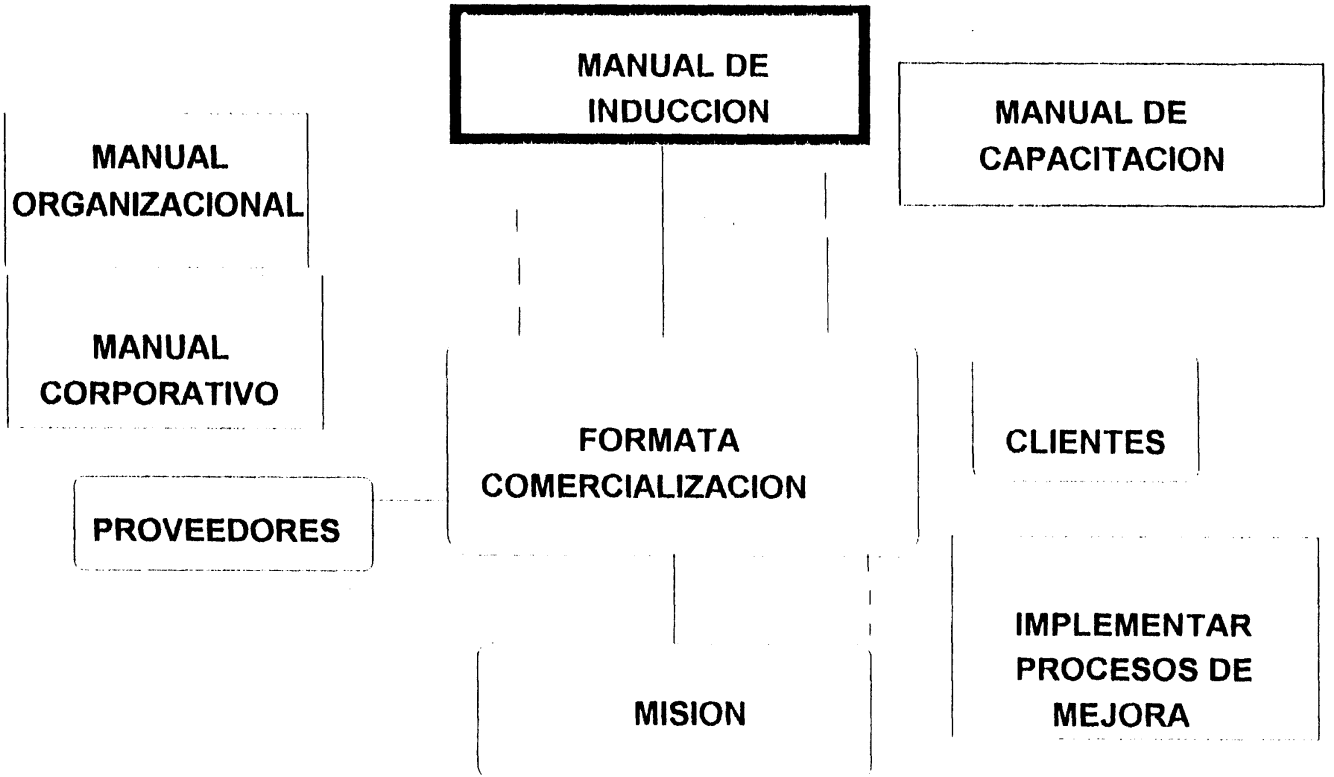
**Proceso de pedidos**

**Glosario**

**Otros términos**

**Anexo 1**

**ESQUEMA**



## **OBJETIVO DEL MANUAL DE INDUCCION**

**El objetivo principal es brindar a los empleados de nuevo ingreso los elementos y la información básica para su adecuada integración a la empresa.**

**Nuestra diferencia es diseñar e implementar uno de los procesos que normalmente se ignora en la mayoría de las empresas. Familiarizar al nuevo integrante con la empresa, su cultura, sus principales directivos, su historia.**

**Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, evitando así los tiempos y costos que se pierden. Tratando de averiguar por su propia iniciativa en que empresa ha entrado a trabajar, cual es su misión, quien es quien, a quien recurrir para solucionar los diferentes problemas que se le presenten, así como las actitudes no toleradas.**

**FORMATA COMERCIAL, S.A. de C.V.  
23 Sur 2506, Puebla, Pue., México, C.P. 72410      Tel.    240 59 98  
Llamada nacional : Código de área ( 012 ) + 240 59 98  
Llamada Internacional: código de país ( 52 )  
WEB: [www.formata.com.mx](http://www.formata.com.mx)    E-MAIL: [formata@formata.com.mx](mailto:formata@formata.com.mx)**

## INTRODUCCION

**Formata le da la más cordial bienvenida a nuestro equipo de trabajo. Para nosotros es un placer que gente como tú se integre a esta empresa. Nosotros pertenecemos al giro de manufactura, ya que transformamos materia prima en artículos terminados.**

**Estas incorporándote a un grupo de empresas poblanas, este grupo esta compuesto por 2 papelerías que distribuyen a mayoreo, detallistas y mostrador. (Puesto que en Formata no vendemos al menudeo, por eso existen nuestros distribuidores).**

**Formata Comercial, S.A. de C.V. fabrica y distribuye los artículos. En Formata nuestro principal objetivo es la comercialización de artículos de papelería escolares y de oficina. Vale la pena señalar que los artículos que vas a vender son impresos. Debe quedar claro que **NO vendemos** los insumos de papelería en general, como folders, plumones, clips, gomas, o papeles extendidos, etc.**

**Nuestras marcas son:**

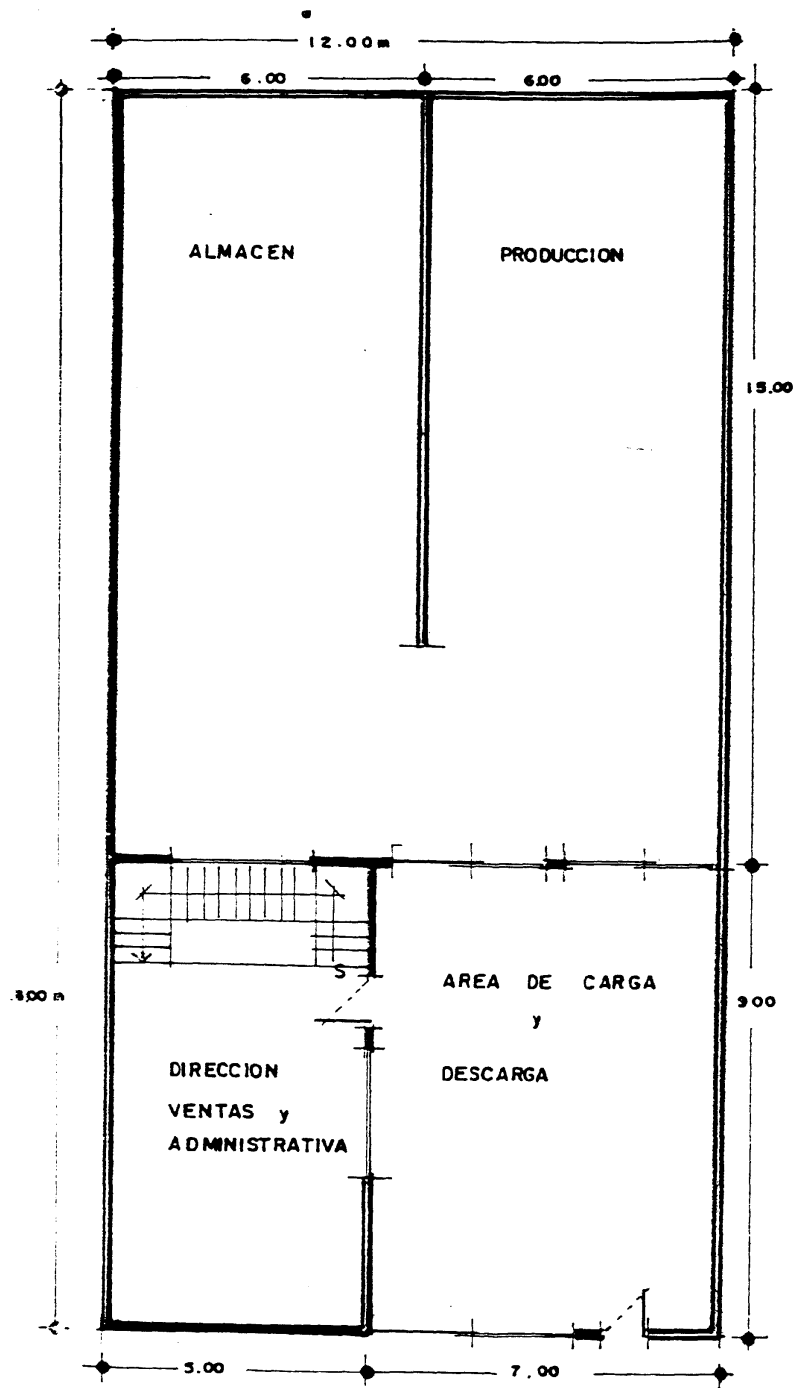
**Formata**

**Novafoil (temporalmente descontinuado)**

**Floriday**

**Omniform**

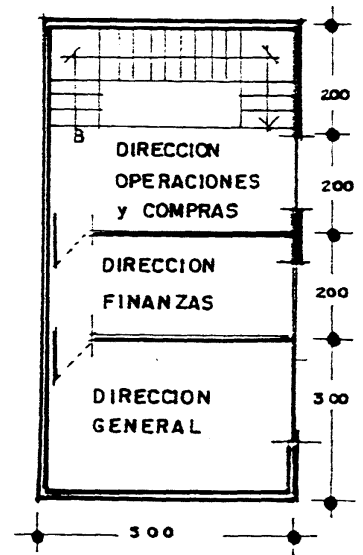
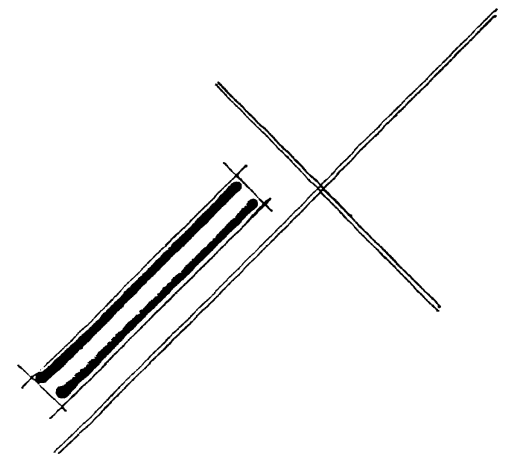
**Serin**



planta baja

CROQUIS

FORMATATA COMERCIAL S.A de C.V.



planta alta.

## **LA DIFERENCIA DE FORMATA CON LA COMPETENCIA ES:**

**Precio.-** El precio es más bajo que el de la competencia. La filosofía en Formata es ganar, ganar; si el cliente crece Formata crece por lo cual mantenemos el mejor precio en el mercado.

**Calidad.-** Existe un compromiso de calidad con el cliente, permanente al actualizar nuestros artículos constantemente.

**Servicio.-** La atención a nuestros clientes, es base importante para nuestro desarrollo, siempre se deben de superar las expectativas del cliente, y a esto esta enfocado nuestro esfuerzo diario.

## Historia de FORMATA

**Hace más de 10 años la crisis globalizadora marco pautas en el mundo de la impresión, mundo en el que se encontraban inmersos los negocios familiares de los hoy fundadores de FORMATA.**

**Así, afectados de forma directa con una competencia desleal, representada en una baja en ventas notoria, convirtiéndose en una crisis global. Fue por ello que surge la inquietud de crear una empresa líder en la rama de la papelería.**

**Así este sueño se hace realidad fundando lo que es hoy FORMATA transmitiendo con ética todos sus ideales " Excelencia, Constancia, Perseverancia con esfuerzo diario y lucha continua para crear una derrama económica en México"**

**Hoy Formata se proyecta como una empresa sólida, seria y que hace de la atención a sus clientes su característica más relevante.**

## Misión

Ser una empresa joven, versátil, con mentalidad de triunfo. Buscamos la consolidación en el mundo de las papelerías como una empresa con ética, de servicio manufacturero.

Contribuyendo así, al engrandecimiento de México a través del cabal establecimiento de un empresa transnacional, en forma agresiva, con esfuerzo diario.

**QUE SIGNIFICA** para Nosotros nuestra Misión:

**Ser una empresa joven.-** En nuestra empresa trabajamos con gran entusiasmo somos jóvenes de Espíritu emprendedor.

**Versátil.-** Es nuestra cualidad, la cual nos permite una capacidad de respuesta inmediata.

**Con mentalidad de triunfo.-** Formata nació para triunfar.

**Buscamos la consolidación en el mundo de las papelerías.-**  
**Debemos ser el número uno en nuestra rama.**

**Como una empresa con ética .-**  
**El valor más importante de nuestra empresa.**

**De servicio manufacturero.-**  
**Transformamos un bien, anteponiendo un excelente servicio.**

**Contribuyendo así, al engrandecimiento de México a través del cabal establecimiento de un empresa transnacional.-**  
**Debemos de apostar todo por nuestro País.**

**En forma agresiva, con esfuerzo diario.-**  
**Combinación para exigirnos día a día el mejor esfuerzo.**

## Valores

Los principales valores de nuestra empresa son:

### **Etica:**

Para Formata este valor es vital y medular para poder crear prosperidad. Orientar todas las acciones y estrategias de nuestra actividad al bien hacer; produce fe y confianza, fuerzas que nos dan credibilidad, inspirar seguridad y proporcionar el deseo de ayudar a construir y compartir el beneficio común.

### **Lealtad:**

En Formata nuestro actuar debe ser acorde a la misión que perseguimos, con todos los medios lícitos que están a nuestro alcance. Debes seguir las reglas del honor, la rectitud y la fidelidad. Somos gente al servicio del cliente, en armonía con todos aquellos que conformamos el equipo.

### **Confianza:**

Enfrentamos los retos diarios, apoyandonos en la seguridad de que cada uno contribuye en su mejor esfuerzo a la consolidación de nuestros proyectos. Creemos en nuestros productos ya que lleva el entusiasmo de cada uno cumpliendo con proveedores, clientes, colaboradores. En miras de la excelencia que "hombro con hombro se construye".

### **Respeto:**

Sobre este valor se construyen las grandes organizaciones reconociendo a cada individuo como pieza importante de un equipo triunfador. En Formata apoyamos tus ideales, porque juntos acatamos las reglas que nos llevan a SER la empresa líder de hoy y asegurar la perseverancia en el mañana.

## **En FORMATA**

### **somos...**

**Formata Comercial es una Sociedad Anónima de Capital Variable, fundada en 1994 con poblanos y capital mexicano.**

### **nuestro domicilio...**

**Las Oficinas están ubicadas en la calle 23 Sur 2506 Col. Volcanes, la Ciudad de Puebla en la República Mexicana C.P. 72410**

### **teléfonos y fax...**

**El conmutador cuenta con 8 líneas las cuales están conectadas entre si, el teléfono y Fax es 01 22 40 59 98**

### **Correo electrónico y Página en Internet...**

**FORMATA cuenta además, con correo electrónico:**

**formata@formata.com.mx**

**y con página en Internet:**

**www.formata.com.mx**

**para así facilitar la consulta de nuestros productos a nuestros clientes.**

**Se pueden realizar los pedidos via internet en:**

**ventas@formata.com.mx**

**Para trámites crediticio y de cobranza vía internet en :**

**credito@formata.com.mx**

## **Nosotros le vendemos a ...**

**Nuestro canal de ventas está enfocado a :**

**1.- Papelerías (Estas pueden girar como personas morales o personas físicas).**

**Estas papelerías le venden a :**

**Mayoreo,  
Medio mayoreo,  
Detallistas,  
así como oficinas ,  
Gobierno y  
en general al Consumidor final.**

**2.- Institucionales (Son aquellos trabajos especiales de Universidades, Bancos, u otros con sus Logotipos ) Este, es un proyecto a mediano plazo, que aun no se esta trabajando.**

**Le venden a sus propios consumidores como:**

**Estudiantes**

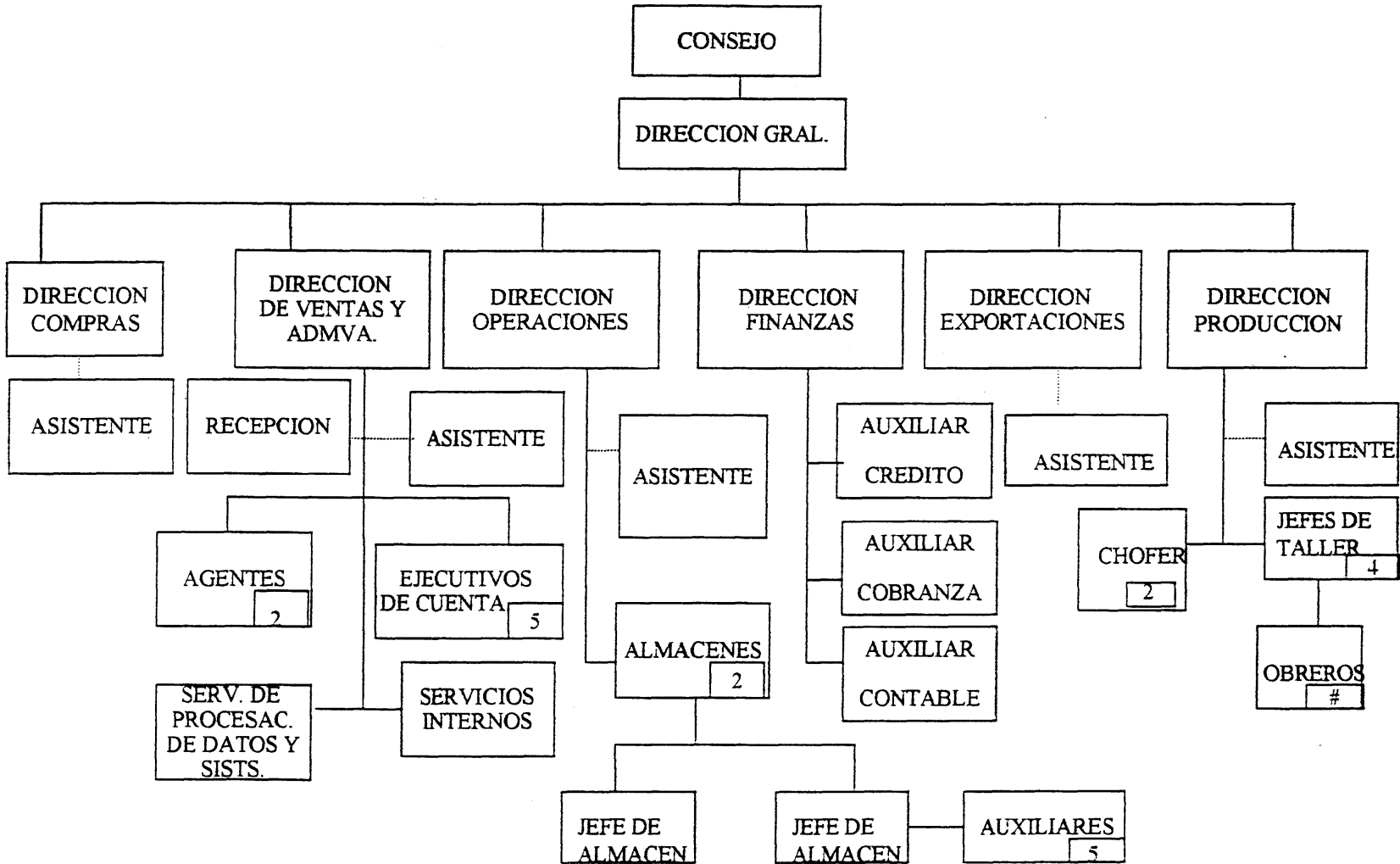
**Clientes internos, etc.**

**3.- Abarroteros. (Sólo Mayoristas) Esta, es una rama nueva para las empresas que nos dedicamos a la fabricación y distribución de artículos escolares y de oficina. La finalidad es que todos los abarroteros de la República vendan nuestros artículos.**

**4.- Casas de Ingeniería o Arquitectura . Dirigiendo específicamente algunos de los artículos que fabricamos como las libretas de campo y bitácoras de obra principalmente. (Estos artículos los verás a detalle en el manual de capacitación)**

**Ya que contamos con nuestros distribuidores y con un canal de ventas bien establecido, nosotros No podemos venderle al consumidor final.**

# ORGANIGRAMA



## Quien es quien

Todos los que conformamos el equipo operativo estamos regidos bajo un consejo directivo; el cual se le rinde un Informe de todas las actividades.

Quien nos marca las estrategias y directrices principales en nuestra organización como máxima autoridad es el Director General. La especificación de cada puesto se encuentra en el manual organizacional. Solo es una pequeña ayuda para que te introduzcas en nuestra empresa.

## ¿A quien recurrir para solucionar problemas?

Una vez que te localices en el organigrama que puesto desempeñas, la persona idónea para solucionar tus problemas es tu jefe inmediato.

También te puede ayudar el preguntar a quien le corresponde la actividad que hoy te causa un problema. Acude directamente con la persona responsable.

**El significado de nuestras siglas...**

**FORMATA**

**FORMATA®**

**Significa:**

**EMPRESA 100% MEXICANA**

**FORMA Formas**

**TA Tabulares.**

***Cuando surgió FORMATA, solo se penso en fabricar formas tabulares, con el actual crecimiento contamos con más de 200 artículos.***

**En el puesto que vayas a estar, tu esfuerzo se contribuye a:**

### **El lema vivencial en FORMATA**

**" A todos los clientes,  
toda la línea ,  
todos los meses,  
toda la cobranza"**

**Esto significa lograr cerrar un ciclo perfecto ofreciendo a todos nuestros clientes toda la gama de productos que fabricamos y distribuimos, con una compra mínima mensual es decir por lo menos 12 ventas anuales por cada cliente. Recuperando la cartera y brindando siempre el mejor servicio.**

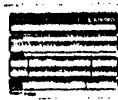
**FORMATA se ha preocupado por mantenerse en una línea permanente con el cliente de crecimiento para ambos. De manera que si el cliente crece; FORMATA crece y a su vez, si FORMATA crece; el cliente crece.**

**Basándose así en la filosofía "*ganar ganar*". Todo esto se logra mediante la base de reciprocidad.**

## Nuestros Artículos

Los productos que FORMATA ofrece se dividen en cuatro grupos:

### GRUPO 1



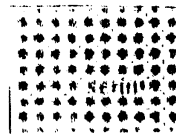
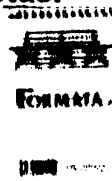
En este grupo se encuentran las formas contables y administrativas.

### GRUPO 2



Aquí se encuentran agrupados todo tipo de Blocks, lista de asistencia, libreta de tareas, fichas bibliográficas y tarjetas.

### GRUPO 3



En este grupo encontramos principalmente libros florete, libretas empastadas, cuadernos engrapados, etiquetas adhesivas, taquigrafías, libretas de campo, bitácoras de obra, paquetes de refacción y cuadernillos de contabilidad.

### GRUPO 4



Aquí encontramos variedad en libretas multiluso.

**\*Nota:** Los descuentos del precio al público dependen de la escala de compra ( a mayor compra será mayor el porcentaje de descuento), aparte de su descuento financiero (tanto el descuento financiero, descuento por grupo y cada artículo los veremos más adelante en el manual de capacitación).

### Días No laborables en FORMATA

1	Enero	Año Nuevo
5	Febrero	Aniversario de Constitución 1917
21	Marzo	Aniversario Natalicio de Benito Juarez
1	Mayo	Día del Trabajo
5	Mayo	Aniversario de la Batalla de Puebla
16	Septiembre	Aniversario Independencia de México
2	Noviembre	Fieles Difuntos
20	Noviembre	Aniversario de la Revolución mexicana
12	Diciembre	Virgen de Guadalupe
25	Diciembre	Navidad

los días Jueves, Viernes Santos y Sábados de Gloria

### Días de pago

Los días de pago son máximo el día 3 y el día 18 de cada mes.

### Horario

De Lunes a Viernes de 9:15 a.m. a 2:00 p.m. y de 4:15 p.m. a 8:00 p.m.

Los Sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Solo para realizar guardia (Un sábado por persona; aproximadamente cada dos meses), o bien se utiliza este día para poner al corriente tu trabajo.

## Uniforme

**Para el personal femenino:** Se te proporcionan dos playeras rojas con logotipo de Formata. Las puedes combinar con falda o pantalón negro. No se permite utilizar pants ni tenis. Tampoco se permite portar abajo de la playera vestimenta que sobresalga, tales como sudaderas, blusas de manga larga, etc.

**Para el personal masculino:** Consta de un overol azul marino. con los logotipos de nuestras marcas. El uniforme se utiliza de lunes a viernes.

## Actividades No toleradas

- \* **Fumar en el almacén. Porque manejamos papel, el cual es altamente flamable.**
- \* **Ser impuntual. Porque exigimos responsabilidad.**
- \* **Hacer llamadas personales. Usa el teléfono adecuadamente, no abuses.**
- \* **Portar celular o aparatos de comunicación como Skytel, Biper, etc.**
- \* **Tu lugar sin orden ni limpieza. Recuerda que denota tu personalidad.**
- \* **Tener cosas personales en tu área de trabajo. Lo de casa en casa, lo del trabajo en el trabajo; por lo cual tampoco te puedes llevar trabajo a casa.**
- \* **Faltar o modificar tu uniforme.**
- \* **Solicitar permisos para ausentarte. (No hay permisos, prográmate para realizar esas actividades el sábado). En Formata antes se laboraba normalmente el día Sábado, ahora lo utilizamos para aquellos asuntos personales que pudieran surgir. (Doctor, Dentista, etc.)**
- \* **Pegar algo en las paredes o en los escritorios. Cuida tu área de trabajo, no la maltrates.**

**CONTAMOS CON UN MANUAL DE CAPACITACION EN DONDE  
ENCONTRARAS TODA LA INFORMACION A DETALLE**

**Se realizó el manual de capacitación para ver a detalle los artículos, políticas, sistemas. A detalle es una gran ayuda para contribuir a tu desarrollo.**

**MANUAL**

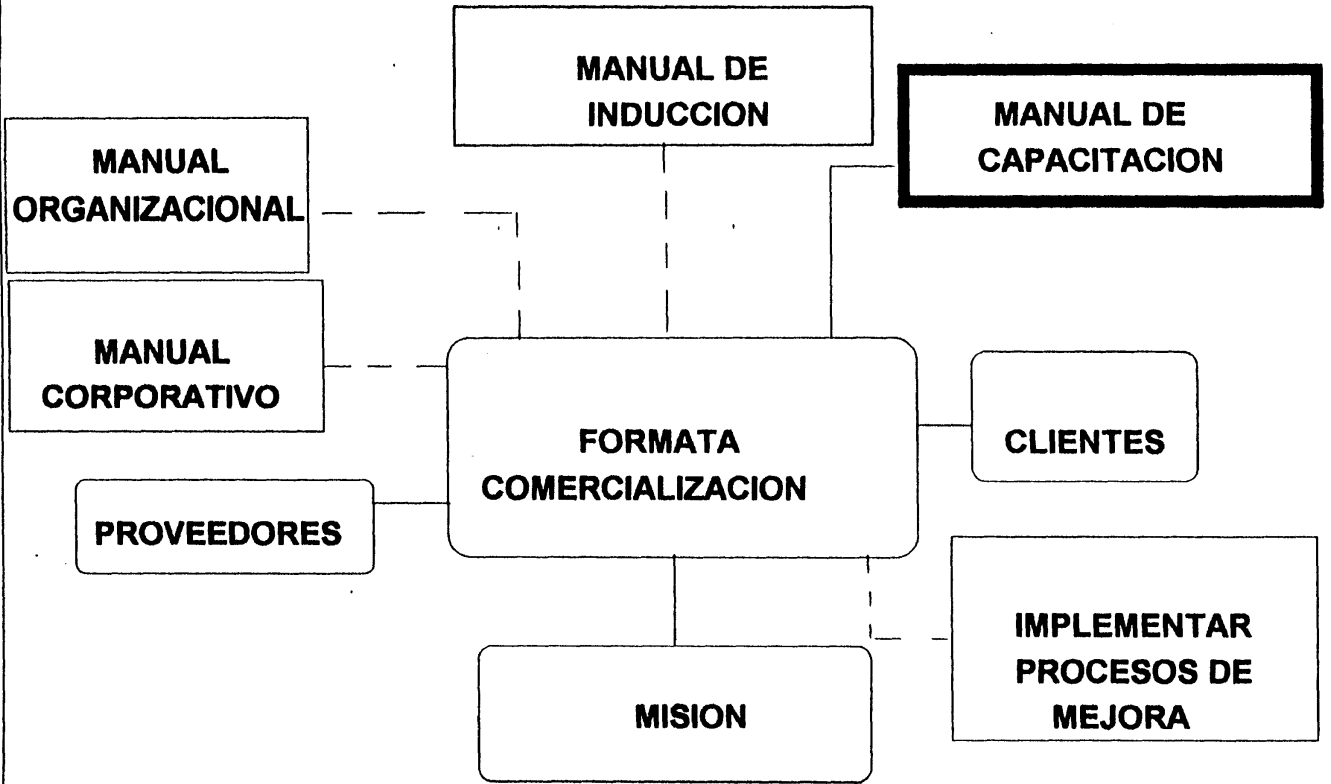
**DE**

**CAPACITACION**

---

**FORMATA®**

**ESQUEMA**



## INDICE

<b>Objetivo del manual</b>	<b>1</b>
<b>Condiciones de venta</b>	<b>2</b>
<b>Condiciones de pago</b>	<b>3</b>
<b>Impuesto al valor agregado</b>	<b>4</b>
<b>Vamos a ver un poquito de claves</b>	<b>5</b>
<b>Empaques</b>	<b>6</b>
<b>Gramaje</b>	<b>7</b>
<b>Nuestros artículos</b>	<b>8</b>
<b>Grupo 1</b>	
<b>Grupo 2</b>	
<b>Grupo 3</b>	
<b>Grupo 4</b>	
<b>Descuentos financieros</b>	<b>9</b>
<b>Ejemplo de descuentos</b>	
<b>Proceso de negociación especial</b>	<b>11</b>
<b>Características especiales en los artículos</b>	<b>12</b>
<b>Manejo del sistema</b>	<b>22</b>
<b>Para identificar un cliente</b>	
<b>Para consultar un estado de cuenta</b>	
<b>Para consultar Back Order</b>	
<b>Como salir de cualquier opción</b>	
<b>Licitaciones de Gobierno</b>	<b>24</b>
<b>Proceso de clientes nuevos</b>	<b>25</b>
<b>Proceso para solicitar muestrarios</b>	<b>27</b>
<b>Tipos de muestrarios</b>	
<b>a) Muestrarios completos</b>	
<b>b) Muestrario simple</b>	
<b>c) Muestrario especial</b>	
<b>Material de trabajo del ejecutivo de cuenta</b>	<b>29</b>
<b>Proceso de pedidos</b>	<b>30</b>
<b>Glosario</b>	<b>31</b>
<b>Otros términos</b>	<b>32</b>
<b>Anexo 1</b>	<b>33</b>

## **Objetivo del manual de capacitación**

**El principal objetivo es poder ofrecerle al personal de nuevo ingreso una herramienta de trabajo para que tenga los elementos y la información adecuada y así pueda lograr un trabajo excelente. Enfocado principalmente al personal de ventas. Sin embargo, todo el personal debe saber: Que hacemos, cuales son nuestros artículos, así como el manejo básico del sistema.**

## Condiciones de Venta

- Los precios se entienden en Moneda Nacional, puesta la mercancía en fábrica e incluido el embalaje. En los precios de esta lista no está incluido el impuesto del Valor Agregado, que será cargado en las facturas.
- Porte, flete y seguro van a cargo y responsabilidad del comprador. La responsabilidad de la compañía cesa al entregar la mercancía en la oficina del medio de transporte., quedando a cargo del comprador todos los riesgos y responsabilidad en la transportación. (Cuando las oficinas del transporte no están en Puebla, Formata se encarga de llevarla a la Cd. de México, pagando el flete Puebla - México).
- No se admiten devoluciones sin previa autorización por escrito de nuestra parte. En caso de ser aceptada alguna devolución se cargará el 20% de su valor por gastos de manejo y reempaque. Al proceder una reclamación, nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a reponer la mercancía. (El cliente debe mandar por escrito la relación de artículos, cantidad y la razón de la devolución, admitiendo la devolución solo en caso de error en la fabricación.) La única persona que autoriza devoluciones es el director general. La persona responsable en devoluciones es la Dirección de Operaciones.
- Reclamaciones o aclaraciones sobre nuestros envíos, serán aceptadas únicamente si son notificadas por escrito al recibir la mercancía (esto debe ser por vía fax o telegrama).
- Medidas, contenido y peso de los productos, a pesar de las altas normas de control de fabricación, deben considerarse aproximados. En fabricaciones especiales nos reservamos el derecho de entregar + - 10% de la cantidad pedida. (Una fabricación especial es cuando un artículo de línea sufre alguna modificación).

### Condiciones de Pago

- **Pago anticipado con cheque certificado o depósito en nuestra cuenta, en caso de contar con crédito, el plazo de 30 días neto. Cheques sin fondos causan un cargo del 20% (Art. 193 del Código de Comercio). En caso de saldo vencido no se tramita ningún pedido.**

- **La diferencia en pagos quedará como saldo pendiente, y solo las aclaraciones por escrito se atenderán. Sobre los saldos vencidos se cargará interés moratorio del 6% el indicado en la factura correspondiente (10 %). El descuento de pronto pago, solamente se puede aplicar, si no existe saldo pendiente de pago, y solo por el porcentaje estipulado.**

- **El pago de las facturas se entiende como obligación del comprador, puede efectuarse por medio de depósito directo o por el conducto que garantiza la entrega en nuestro domicilio. En caso de coincidir con la presencia de nuestro representante, con la fecha de vencimiento de nuestras facturas, puede efectuarse el pago por medio de este mismo, siendo inaceptable el pago en efectivo. Nos reservamos el derecho de depositar cheques en plaza.**

**Definitivamente no aceptamos envíos por cualquier medio, en calidad de OCURRE (Es decir, todo a nuestro domicilio).**

**Toda mercancía sigue siendo de nuestra propiedad, hasta que no sea liquidado totalmente su valor.**

**Pedidos levantados por nuestros agentes autorizados, están sujetos a aprobación de la compañía.**

**Los precios y condiciones de esta lista están sujetos a cambios sin previo aviso.**

**Los pedidos se facturarán a los precios vigentes el día de la facturación.**

## Impuesto al Valor Agregado

**Nuestra lista de precios no lleva incluido el I.V.A. , el cual deberá ser cargado en el momento de facturación 15 %**

**Y 10 % en las zonas que colindan con frontera:**

**Baja California Norte,  
Baja California Sur,  
San Luis Río Colorado, Sonora,  
Nogales, Sonora,  
Cananea, Sonora,  
Agua Prieta, Sonora,  
Cd. Juárez, Chihuahua,  
Cd. Acuña, Coahuila,  
Piedras Negras, Coahuila,  
Nuevo Laredo, Tamaulipas,  
Reynosa, Tamaulipas,  
Matamoros, Tamaulipas,  
Tapachula, Chiapas,  
Chetumal, Quintana Roó,**



## **Empaques.**

**El empaque de la mayoría de los productos es de P.V.C. que a su vez es protegido por el embalaje de las cajas.**

**A excepción de los productos empastados (libros florete, libretas de tránsito, nivel y secciones, libreta empastada serin, libreta floriday, bitácoras de obra) y el block de remisión en los cuales su empaque es en papel kraft y su embalaje en caja.**

**Contamos también con las Tarjetas Bristol y Fichas Bibliográficas en las que la unidad es empacada en P.V.C., generando un paquete con kraft y su embalaje final en caja.**

## Gramaje.

**El gramaje del papel en la rama de la papelería es una de las características más importantes pues nos indican la calidad y grosor del papel , esta diferencia muchas veces puede ser la diferencia para la venta. El gramaje varía de acuerdo con los productos clave.**

## Nuestros Artículos.

Los productos que FORMATA ofrece se dividen en cuatro grupos:

### GRUPO 1

En este grupo se encuentran las formas contables y administrativas. Este primer grupo tiene un descuento del precio al público de un 30% y un 25% (Recuerda que no puedes juntarlos, ya que no es lo mismo 55 % que 30% Y 25 %) aparte de su descuento financiero (el cual veremos más adelante).

### GRUPO 2

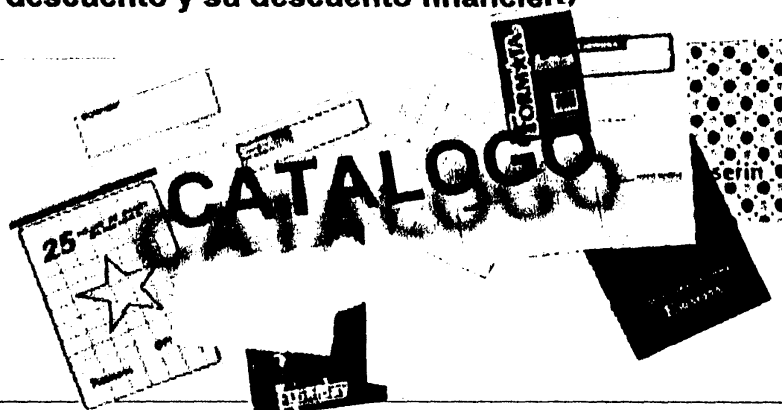
En este grupo encontramos principalmente Blocks, fichas bibliográficas, tarjetas y pastas para engargolar. Este grupo tiene un descuento de 40% y su descuento financiero.

### GRUPO 3

En este grupo encontramos principalmente libros florete de registro y contabilidad, libretas, cuadernos, etiquetas adhesivas, taquigrafías, libretas de campo (Transito, Nivel y Secciones), bitácoras de obra y paquetes de refacción. Este grupo tiene un 40% de descuento y su descuento financiero.

### GRUPO 4

En este grupo encontramos principalmente libretas multiusos Floriday. Este grupo tiene un 40% de descuento y su descuento financiero.



## Descuento financiero

Este es un descuento adicional a los de grupo, se otorga a los clientes dependiendo del plazo en el cual paguen sus facturas. Tomando en cuenta la fecha de embarque (Siempre y cuando estén al corriente en sus pagos).

Con estos descuentos se motiva al cliente con un porcentaje adicional transformandolo en un ahorro para el cliente y para Formata el aseguramiento en la recuperación de la cartera a menor plazo.

Por pago hasta:

7 Días	18%
14 Días	14%
21 Días	10%
28 Días	7%
30 Días	Neto.

### Un ejemplo en descuentos de los artículos:

**Grupo 1** Se realizará de F 1001, su precio es de \$9.50

precio publico por primer descuento de grupo

$$\$9.50 \times 30\% - = \$6.65$$

por segundo descuento de grupo

$$\$6.65 \times 25\% - = \$4.98$$

por su descuento financiero por pago a siete días.

$$\$4.98 \times 18\% - = \$4.08$$

precio más el 15% de I.V.A.

$$\$4.08 \times 15\% + = \$4.70$$

su precio final es de \$4.70

**Grupo 2** Se realizará de F 4015, su precio es de 4.00

precio público por descuento de grupo

$$\$4.00 \times 40\% - = \$ 2.40$$

precio por su descuento financiero por pago a siete días.

$$\$2.40 \times 18\% - = \$ 1.96$$

precio más el 15 % de I.V.A.

$$1.96 \times 15\% + = \$2.26$$

su precio final es de \$2.26

**Grupo 3** se realizará de F001, su precio es de \$10.20

precio por descuento de grupo

$$\$10.20 \times 40\% - = \$6.12$$

precio por su descuento financiero por pago a siete días.

$$\$6.12 \times 18\% - = \$5.02$$

precio más el 15% de I.V.A.

$$\$5.02 \times 15\% + = \$5.77$$

su precio final es de \$5.77

**Grupo 4** se realizará de F 0514, su precio es de \$16.00

precio por descuento de grupo

$$\$16.00 \times 40\% - = \$9.60$$

precio por su descuento financiero por pago a siete días.

$$\$9.60 \times 18\% - = \$7.87$$

precio más el 15% de I.V.A.

$$\$7.87 \times 15\% + = \$9.05$$

su precio final es de \$9.05

**Nota:**

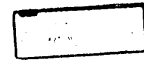
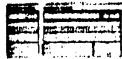
**En las promociones no procede ningún tipo de descuento.**

**Las promociones son artículos que asigna el Director General con precios especiales, plazo especial basado en mayor compra mejor precio.**

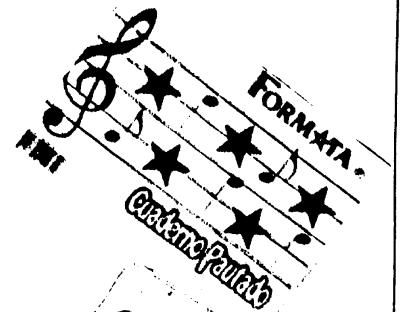
# Proceso de Negociación Especial

Con todos los clientes podemos acordar precios diferentes a la lista o bien a las promociones, para la cual necesitas solicitarle que cantidad compraría, de que artículo, a que precio lo esta comprando y a quien.

**FORMATA**  
Cuaderno Rayado



**FORMATA**  
MICHE RAYADO  
FMI



**RECIBO DE POSIVIA**  
Form with multiple fields for receipt information, including 'FORMA DE PAGAR' and 'FORMA DE ENTREGAR'.

**VALI PROVISIONAL DE CAJA**  
Form with horizontal lines for provisional box value.

**COMPROBANTE DE GASTOS**  
Form with multiple columns for expense verification.



**ALBANO TATONIC**  
Form with a grid and text: 'SE HAN REALIZADO LAS LECCIONES', 'FORMANDO A PERSONAS', 'DE INSTRUCCION DEPORTIVA', 'DE INSTRUCCION A TIPOLO & LAY'.

**FORMATA**  
ISOMETRICO

CARTA

## Características Especiales en los artículos

En este apartado encontrarás el uso y características de algunos artículos:

\* **Nombre del artículo.** Lleva impreso en la portada el nombre del artículo para facilitar su rotación.

**FORMATA®**  
BLOCK BLANCO

\* **Nom 50.** Es una norma creada por Profeco para especificar las características y riesgos del artículo, también impresa en la portada.

80 HOJAS DE PAPEL BOND DE 80 gr/m<sup>2</sup> DE 21.5 X 28 cms.  
HECHO EN MEXICO POR FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
23 SUR No. 2506, PUEBLA, PUE., MEXICO.

\* **Código de Barras.** Nos permite que el lector de las cajas identifique los artículos.



**Grupo 1**

Las formas que no mencionamos, su propio nombre nos indica para que sirven.

**Nota importante:** Ninguno de nuestros artículos es autocopiante o lleva incluido el papel carbón.

### Póliza de Diario

Hay dos tipos de póliza de Diario:

**F 1001** La Póliza de Diario Escritura Máquina tiene 17 renglones. (Los renglones son más anchos porque la maquina no necesita una guía para irse derecho)

**F 1002** La Póliza de Diario Escritura Manual tiene 27 renglones. (Los renglones son más angostos porque el ser humano necesita una guía para escribir derecho)

### Póliza de Ingresos

**F 1004** La Póliza de Ingresos Escritura Manual tiene 29 renglones.

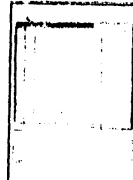
### Póliza de Egresos

**F 1005** La Póliza de Egresos tiene 29 renglones.

### Cheque póliza

**F 1011** Tamaño medio oficina

**F 1013** Tamaño carta

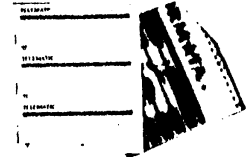


En Formata tenemos dos artículos que tienen la función de tomar recados

**telefónicos pero tienen características diferentes:**

**F 2061 Recado Telefónico**

Es un Block Engomado que mide 1/4 de Carta y tiene 50 hojas.

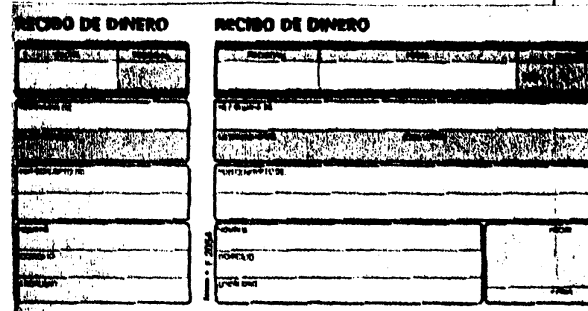


**F 7201 Telematic**

Este a diferencia del anterior tiene espiral y capacidad para 150 recados. Tiene hoja original y copia para que la persona que recibe el recado se quede con la copia y entregue el original. En cada Hoja hay espacio para 3 Recados. Tiene 100 Hojas.

**F 2054 Recibo de Dinero**

El recibo de dinero tiene talón y es desprendible.



**Nomina de Sueldos**

Hay tres tamaños de nomina de sueldo:

**F 2008 Nomina de Sueldo tamaño carta.**

**F2009 Nomina de Sueldo tamaño oficio la cual cuenta con un espacio para la firma del empleado.**

**F 2019 Nomina de Sueldo tamaño doble carta la cual al igual que la anterior cuenta con un espacio para la firma del empleado.**

**CLAVES PARA TABULARES:**

**EN TAMAÑO CARTA**

Estos Tabulares se conocen como " Auditoria "

**F 3107 31 Significa tamaño carta sin concepto.**

**07 significa el número de columnas o tabulares.**

Lo trabajamos en 7,8 14 y 16 columnas.

Estos Tabulares se conocen como " Auxiliares "

**F 3203 32 Significa tamaño carta con concepto e impresión por los dos lados de la hoja. Cuenta con perforación para carpeta de 3 argollas.**

**03 Significa el número de columnas o tabulares.**

Los trabajamos en 3 y 4 columnas.



## Grupo 2

### F 4015 Lista de Asistencia

La lista de Asistencia tiene espacio para 60 nombres. Tiene el espacio del nombre en la primera hoja a la izquierda, con la facilidad de solo escribirlo una vez y guiarse con esa hoja los meses posteriores.

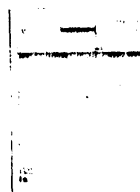
### Block de Remisión

Las ventajas de las características del Block de Remisión son las siguientes:

El papel de la pasta es couché y a dos tintas, tiene impresa la Nom 50 y el código de barras. El engomado viene reforzado para que no se deshoje el block. Este Block tiene pagaré igual tanto en original como en las copias.

En la parte superior derecha tiene espacio para poner la fecha, las condiciones y el número de Remisión.

- F 0031 Original
- F 0032 Duplicado
- F 0033 Triplicado



El Block de Remisión tamaño Esquela tiene 21 renglones para la descripción, más los renglones del pagaré, del subtotal, I.V.A. y total.

El Block de Remisión tamaño 1/4 carta tiene 15 renglones para la descripción, más los renglones del pagaré, del subtotal, I.V.A. y total.

- F 0040 Original
- F 0041 Duplicado (Original y una copia)
- F 0042 Triplicado (Original y dos copias)

### F 0100 Comanda (Comanda)

El Block Comanda tiene 20 juegos de original y copia, es utilizado para tomar los pedidos en los restaurantes, bares, etc.

### Block Tamaño Carta

Tiene el engomado reforzado. La pasta tiene la Nom 50, el código de barras, el nombre del artículo y la impresión del tipo de rayado que tiene el block. Esto facilitará el movimiento del producto, ya que su identificación se agiliza y a la vez

evitará que se maltraten las hojas.

Lo tenemos en:

F 0050	Rayado	F 0051	Cuadro 5 mm
F 0052	Cuadro 7 mm	F 0053	Blanco

### Block Milimétrico

El Block Milimétrico tamaño carta u oficio se utiliza para hacer dibujo plano. En la pasta tiene Nom 50, Código de barras, Nombre del artículo.

**FORMATA**  
MILIMÉTRICO

Lo tenemos en:

F 0090	25 hojas carta	F 0092	50 hojas carta	F 0094	100 hojas carta
F 0095	25 hojas oficio	F 0097	50 hojas oficio	F 0099	100 hojas oficio

CART  
54  
M.M.

### Block Isométrico

El Block Isométrico carta u oficio es con perspectiva y se utiliza para hacer dibujo técnico con movimiento y con perspectiva. En su pasta se encuentra Nom 50, Código de barras, Nombre del artículo.

Lo tenemos en:

F 0084	25 hojas tamaño carta	F 0087	25 hojas tamaño oficio
F 0085	50 hojas tamaño carta	F 0088	50 hojas tamaño oficio
F 0086	100 hojas tamaño carta	F 0089	100 hojas tamaño oficio

### Block A 4 Normalizado

Este block tiene una medida Internacional Europea. Es más grande que el tamaño carta pero más chica que el tamaño oficio. Hay papel Bond y papel Ledger. El papel Ledger es más grueso que el papel Bond. Este Block se utiliza para dibujo técnico. En su pasta se encuentra Nom 50, Código de barras, Nombre del artículo.

Existen:

F 0080	50 hojas papel bond	F 0082	50 hojas papel ledger
F 0081	25 hojas papel bond	F 0083	25 hojas papel ledger

### F 0054 Block amarillo

Este block se maneja como importación. Solo se trabaja en Tamaño Carta y en Impresión rayado. Tiene perforación superior para desprendimiento opcional de la hoja. No tiene pasta frontal. Es un block de 50 hojas. En su pasta tiene impreso Nom

50, Código de barras y Nombre del artículo.

**Tarjetas Bristol**

Las Tarjetas Bristol son blancas, sin impresión alguna siendo la unidad de 100 tarjetas y tienen 3 tamaños:

3 x 5 plgs. 4 x 6 plgs. 5 x 8 plgs.

En hoja adicional se encuentra Nom 50, Código de barras y Nombre del artículo.

**Fichas Bibliográficas**

Las Fichas Bibliográficas tienen impresión rayada, la unidad es de 100 fichas y vienen en 3 tamaños:

3 x 5 plgs. 4 x 6 plgs. 5 x 8 plgs.

En hoja adicional se encuentra Nom 50, Código de barras y Nombre del artículo.

**Libreta de tareas:**

Es la más completa del mercado, porque cuenta con 43 semanas, tiene impreso Nom 50, Código, el nombre del artículo. Es utilizada por los estudiantes para anotar sus tareas diarias. En la anteportada lleva impresa un horario y en la antecoportada tiene un directorio.

**Block engomado**

Es encolado, formado por hojas blancas sin impresión y puede tener la misma función que el block Comanda incluso en algunos lugares lo conocen como Comanda o block para notas. Por tal razón es importante aclarar con los clientes las características del producto. Siendo de 70 hojas sus tamaños son:

F 9980 1/8 de carta

F 9981 1/2 carta

F 9982 1/4 carta

### Grupo 3

#### Etiquetas adhesivas:

Vienen en unidades de 20 hojas siendo 21 los tamaños: 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 15, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28 y 29. El número de etiquetas que vienen en cada unidad es según el tamaño.

#### Cuaderno Engrapado

La pasta del cuaderno engrapado es de caple de 16 puntos con barnizado de caolín que hace una especie de plastificado que protege y no permite el paso instantáneo de algún líquido al cuaderno Solo en forma italiana con 50 y 100 hojas. En la pasta viene impreso el tipo de rayado, el nombre del artículo, el código de barras y la Nom 50. Elaboradas las hojas de papel bond de 60 grs. siendo rayado, cuadro 5 mm, cuadro 7 mm, blanco, rayado alemán rojo, alemán azul, cuadro 14 mm.

#### F 0230 Cuaderno Pautado

El papel de las hojas del cuaderno es más satinado provocando que el secado del plumón al marcarse en la hoja sea más rápido. Tiene espiral el cual facilita la lectura de las partituras y permite el paso secuencial de las hojas sin tener que doblar o maltratar el producto. En la pasta viene el nombre del artículo, el código de barras y la Nom 50.

#### Libros Florete

Todos los libros Florete están follados y se dividen en Libros de Registro y Libros de Contabilidad.

Los libros de Registro son los siguientes:

- A) Libro Florete Formata Rayado Gris (forma francesa e italiana y en 96, 144, 192 y 240 hojas.) Este libro es solamente rayado sin margen.
- B) Libro Florete Formata Actas (Forma francesa y en 96, 144, 192 y 240 hojas. y forma italiana en 192 hojas) Este libro es rayado y tiene margen rojo.

Por su similitud del libro en el uso y la pequeña diferencia del margen se puede vender el libro florete de actas de f/i 96,144,192 y 240 hojas por rayado gris. Siempre que se le notifique al cliente.

#### Los libros de Contabilidad

Todos los libros de contabilidad son en forma francesa de 96, 144, 192 y 240 hojas y son los siguientes:

- A) Libro Florete Formata Diario (forma francesa y en 96 ,144, 192 y 240 hojas.)**  
**Este libro tiene concepto y dos columnas. En su impresión las rayas tienen seguimiento hasta arriba sin margen superior.**
- B) Libro Florete Formata Mayor (forma francesa y en 96 ,144, 192 y 240 hojas.)**  
**Este libro tiene concepto y dos columnas. En su impresión las rayas se interrumpen y tiene margen superior.**
- C) Libro Florete Formata Balance (forma francesa y en 96 ,144, 192 y 240 hjs).**  
**Este libro tiene concepto y cuatro columnas. En su impresión las rayas tienen seguimiento hasta arriba sin margen superior.**

#### **Libros tabulares:**

**Su presentación es de concepto y 12 o 24 columnas con 50 o 100 hojas.**

**Libro Bitacora de Obra. Es un libro utilizado por arquitectos o ingenieros, para llevar los avances de una construcción. La pasta puede ser de diferentes colores : Azul, café, negro verde, roja y tiene impreso el nombre. La tenemos en 25, 50 y 100 juegos, constando cada juego por una hoja blanca, una rosa y una azul.**

#### **Libretas de Campo**

**Son usadas principalmente por los topógrafos y por los Ingenieros civiles. para llevar sus anotaciones.**

##### **F 0456 Libreta de Nivel**

**La impresión de la hoja en la libreta de nivel es rayada con márgenes rojos.**

##### **F 0457 Libreta de Secciones**

**La impresión de la hoja en la libreta de secciones tiene cuadrícula y una línea roja vertical por la mitad.**

##### **F 0455 Libreta de Tránsito**

**Las hojas de la libreta de tránsito tienen la impresión de las hojas de la libreta de Nivel y la impresión de las hojas de la libreta de secciones. Al final tiene un apartado de ayuda para el usuario de este producto con las siguientes tablas:**

**Fórmulas trigonométricas**



**Radios de las curvas Métricas  
Tangentes y externas a curvas de grado 1  
Cuerdas a un radio 1, para trazo de ángulos.**

**Libreta de taquigrafía:**

**Libretas para notas con 80 hojas y espiral de plástico. Tiene impreso en su pasta la Nom 50, el código de barras y son tres presentaciones: corta con pasta lisa, larga con pasta lisa y corta con ilustración (4 modelos).**

**Directorio ejecutivo:**

**Su pasta es en color vino, negro o azul. Viene con el logotipo o simbología del nombre, dirección y teléfono. Esto facilita su uso en cualquier idioma.**

**Cuaderno de dibujo:**

**También conocido como agullucho, lleva una hoja de papel china y una hoja de cartulina de marquilla. La marquilla tiene el poro de papel más cerrado para que la sustancia con la que se dibuje óleo, acuarela, etc no traspase la siguiente hoja. Es con espiral y lo tenemos en 10, 20 y 30 hojas. En su pasta viene la Nom 50, el código de barras y el nombre del artículo.**

**Paquetes de refacción:**

**Son las hojas que sirven de repuesto para las carpetas de 3 argollas tanto en tamaño carta como esquila. La unidad es de 100 hojas. Y vienen en rayado, cuadro 5 mm, cuadro 7 mm y blanco.**

**Cuadernillos de contabilidad:**

**Se utilizan para prácticas. Tiene 16 hojas. En su pasta viene impreso el tipo de rayado, el nombre del artículo, el código de barras y la Nom 50. Lo tenemos en Diario, Mayor y Balance.**

## Libretas Floriday

Las Libretas Floriday son multiusos, tienen 4 tamaños y 4 presentaciones.

Sus presentaciones son las siguientes:

### 1.- Lisa sin Índice

Esta libreta tiene la pasta azul, vino y negro.

### 2.- Lisa con Índice

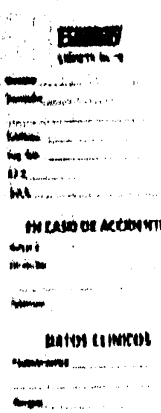
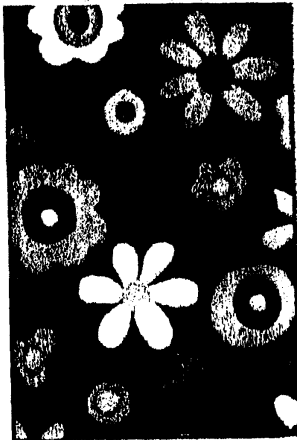
Esta libreta tiene la pasta azul, vino y negro y tiene índice. como pestañita

### 3.- Fantasía sin Índice

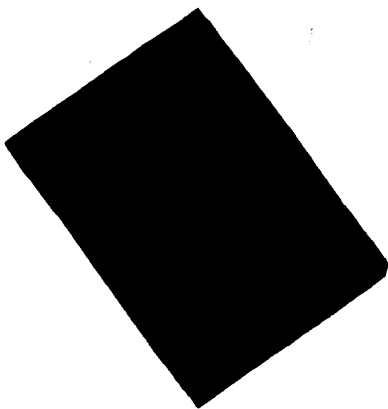
La libreta Fantasía tiene diferentes diseños en la pasta.(flores, dinosaurios, animales, etc.)

### 4.- Fantasía con Índice

Esta libreta tiene diferentes diseños en su pasta y tiene índice.



FLORIDAY  
DATOS



FLORIDAY  
CONTENIDO

FLORIDAY  
DATOS

## Manejo del Sistema

En este apartado aprenderás a manejar el sistema, creado como una herramienta de consulta y ayuda en tu trabajo. En el Anexo están incluidos las pantallas para que identifiques mejor las opciones.

### Consultas del Sistema:

La computadora tiene un programa llamado SAMI PEDI donde podemos consultar todo lo relacionado a un cliente.

#### Para Identificar un Cliente (Anexo 1.A)

- 1.- Se encuentra un icono que dice a pie Sami PEDI debes presionar enter.
- 2.- Debes teclear tu clave de identificación, la cual te permite el acceso real al sistema,
- 3.- Entra a la opción 1.- Formata Comercial, enter.
- 4.- Consultas del Sistema, enter. (Opcion 3)
- 5.- Consulta de archivos maestros, enter. (Opcion 1)
- 6.- Consulta de archivo de clientes, enter.(Opcion 1)
- 7.- Teclea la Razón Social, es decir como factura y presiona F2. Te aparecera en pantalla los datos más importantes del cliente.

#### Como Salir de cualquier opción:

Presionando Esc , que es la tecla superior en el lado izquierdo del teclado.

#### Para consultar un Estado de Cuenta (Anexo 1.B)

- 1.- Se encuentra un icono que dice a pie Sami PEDI debes presionar enter.
- 2.- Debes teclear tu clave de identificación, la cual te permite el acceso real al sistema, enter.
- 3.- Entra a la opción 1.- Formata Comercial, enter.
- 4.- Consultas del Sistema, enter. (Opcion 3)
- 5.- Consultas de estado de cuentas de clientes (Opcion 4)

- 6.- Estados de cuenta del mes (Opcion 1)
- 7.- Consultas en moneda nacional (Opcion 1)
- 8.- Tecleas el numero de cliente , Enter

**Para consultar Back Order (Anexo 1.C)**

- 1.- Se encuentra un icono que dice a pie Sami Pedi debes presionar enter.
- 2.- Debes teclear tu clave de identificación, la cual te permite el acceso real al sistema, enter.
- 3.- Entra a la opción 1.- Formata Comercial, enter.
- 4.- Reportes del Sistema, enter. (Opcion 4)
- 5.- Reporte de Back Order por cliente(Opcion 4)
- 6.- Tecleas en almacen 1, enter
- 7.- Colocas la fecha del inicio de año o rango de fecha a consultar, enter, enter
- 8.- Tecleas el numero de cliente , Enter
- 9.- Tecleas la N de no al preguntarte si deseas descripcion larga.
- 10.-Tecleas la P de Pantalla.

## Licitaciones de Gobierno

**A todos los clientes se les debe informar que en FORMATA trabajamos con Gobierno con precios especiales, de esa manera se les invita a participar en los concursos. Los clientes deben enviar vía fax su licitación y así, el mismo día se les informa sobre la cotización.**

## Proceso de Clientes Nuevos

**1.- Este proceso se inicia verificando que efectivamente la empresa no se encuentre en el catálogo.(Debes verificarlo por razón social, domicilio o telefonos)**

**2.- Una vez que constataste que No es cliente.**

**A.- Debes contactar con el comprador, y haces una presentación de Formata y toda la línea. Afirmándole que nos gustaría ser sus proveedores. Promocionando nuestra página en Internet para que conozca como son nuestros productos.**

**a) Si el comprador esta interesado:**

**Se investigan quienes son sus proveedores, los cuales tienen que ser fábricas. Este es un filtro de canalización pues si su respuesta son otras papelerías el cliente es pequeño y no nos interesa. Ya que, en primera instancia debemos tener a los clientes más fuertes en cada Edo.**

**Los requisitos para ser cliente son:**

- 1. Ser distribuidor de artículos de papelería y/o papelería**
- 2. Por lo menos un año de establecido**
- 3. Llenar solicitud de crédito**
- 4. Para personas físicas**
  - \* Alta de Hacienda**
  - \* Copia de registro federal de contribuyentes (R.F.C.)**
  - \* Copia de identificación (Credencial de elector, Pasaporte, Licencia)**
  - \* Comprobante domiciliario (Recibo telefónico, luz, renta)**
- 5. Para personas morales:**
  - \* Alta de Hacienda**
  - \* Copia de registro federal de contribuyentes (R.F.C.)**
  - \* Copia de identificación del representante legal (Credencial de elector, Pasaporte, Licencia)**
  - \* Copia del acta constitutiva**
  - \* Comprobante domiciliario (Recibo telefónico, luz, renta)**

**3.- Debes llenar una solicitud de crédito. De esta manera se conocen datos muy importantes como el tiempo de establecido su negocio, los nombres de sus proveedores y sus referencias. Este es otro filtro para saber su capacidad y si en algún momento puede ser nuestra competencia directa.**

**La información que se incluye en la solicitud de crédito es:**

**a) Datos de identificación** (Nombre del cliente o razón social, dirección, Colonia, Ciudad, Estado, Código Postal, etc.)

**b) Datos del negocio:**(tiempo de establecido, R.F.C. Ced. de emp. Camara a la que pertenecen, Reg. Camara, Nombre del propietario o gerente, Giro comercial, Nombre de la persona que compra, días de revisión, nombre de la persona que paga, días de pago, principales accionistas, propiedades, crédito solicitado)

**c) Referencias** (2 bancos, 3 proveedores del ramo)

**4.- Una vez confirmados los datos, se les manda la lista de precios vía fax, para así después realizar sus pedidos. Es importante aclarar que se deben de hacer mínimo 5 clientes nuevos con pedido al mes. En algunos casos el cliente te solicita mostrario para lo cual veremos el proceso en el apartado siguiente.**

## Proceso para Solicitar Muestrarios

- 1.- Debes realizar el proceso de nuevos clientes, sino tu muestrario no contará con respaldo autentico.
- 2.- Debes entregar a tu jefe inmediato el expediente, una etiqueta con todos los datos. Y lo más importante, en que grupo se encuentra principalmente interesado y cual sería su capacidad de compra.

Que comprende un muestrario:

Tipos de Muestrario:

**A. Existen muestrarios completos:**

El Muestrario Completo contiene los siguientes artículos:

- F0025 Etiqueta adhesiva F25
- F0032 Block Remisión 1/4 de Carta Duplicado 25 juegos
- F0041 Block Remisión Esquela Duplicado 25 juegos
- F0050 Block Carta 80 hojas (Rayado)
- F0054 Block Hojas amarillas Tamaño Carta
- F0060 Block Esquela 50 Hojas (rayado)
- F0072 Tarjeta Bristol 5x8 Blancas 100 Tarjetas
- F0083 Block Normalizado A4 25 Hojas Ledger
- F0084 Block Isométrico 25 Hojas opaco Tamaño Carta
- F0090 Block Milimétrico 25 Hojas
- F0110 Libreta de Taquigrafía Larga 80 Hojas
- F0111 Libreta de Taquigrafía Corta 80 Hojas
- F0112 Libreta de Taquigrafía corta con Ilustración 80 hojas
- F0120 Libreta de Tareas (43 semanas) 44 Hojas
- F0201 Cuaderno con grapa rayado F/I 50 Hojas
- F0203 Cuaderno con grapa Cuadro alemán (14mm.) F/I 50 Hojas
- F0230 Cuaderno pautado con espiral F/I 50 Hojas
- F0410 Libro Florete FORMATA rayado gris F/F 96 Hojas
- F0442 Cuaderno de Contabilidad Balance 16 Hojas (20.5 x 33)
- F0450 Libro Bitácora de Obra 25 juegos

**F0455 Libreta de Tránsito 96 Hojas**  
**F0505 Libreta Floriday No. 9 de 40 Hojas (Mini)**  
**F0526 Libreta Floriday No. 18 de 96 Hojas Forro Azul, Vino y Negro**  
**F0527 Libreta Floriday No. 18 de 96 Hojas Fantasía**  
**F0528 Libreta Floriday No. 18 de 96 Hojas Forro Azul, Vino y Negro C/Indice**  
**F0529 Libreta Floriday No. 18 de 96 Hojas Forro Fantasía C/Indice**  
**F0571 Directorio Telefónico Ejecutivo**  
**F1013 Cheque Póliza (Esc. Maq. Manual) (Dupl)**  
**F1043 Ficha Bibliográfica (3x5) 100 Tarjetas**  
**F2002 Solicitud de Empleo 25 Hojas Tamaño Carta**  
**F2064 Contra-Recibo Duplicado 50 Juegos**  
**F3404 Concepto y Cuatro Columnas 50 Hojas Tamaño Carta**  
**F4015 Lista de Asistencia 10 Hojas Tamaño Especial**  
**F7201 Telematic (Duplicado) con Espiral 150 Recados**  
**F9350 Libreta Emp. Serin F/F 96 Hojas (Rayado, Cuad. de 5mm, Cuad. de 7 mm.)**

**B. El Muestrario Simple contiene los siguientes artículos:**

**F0041 Block Remisión Esquela Duplicado 25 juegos**  
**F0050 Block Tamaño Carta Rayado 80 Hojas**  
**F0084 Block Isométrico 25 Hojas Opaco Tamaño Carta**  
**F0090 Block Milimétrico Tamaño Carta 25 hojas**  
**F0112 Libreta Taquigrafía Corta C/Ilustración 80 Hojas**  
**F0410 Libro Florete Rayado Gris F/Franc. 96 Hojas**  
**F0440 Cuaderno de Contabilidad Diario 16 Hojas (20.5x33)**  
**F0528 Libreta Floriday No. 18 de 96 Hojas Lisa C/Indice**  
**F1013 Cheque Póliza (Esc. Maq. Manual)**  
**F2002 Solicitud de Empleo 25 Hojas Tamaño Carta**  
**F2064 Contra-Recibo Duplicado 50 Juegos**  
**F9350 Libreta Emp. Serin 96 Hojas (Rayado, Cuad. 5 mm, Cuad. 7 mm.)**

**C. El Muestrario especial es el que contiene solo determinados artículos que el cliente quiere conocer.**

**El material de trabajo de un ejecutivo está formado por:**

**1.- Estadísticas**

La estadística es un retrato escrito del cliente, en ella podemos encontrar datos importantes que nos permiten saber como se ha ido desarrollando la relación que se tiene con el cliente. Se debe de consultar la estadística para saber el teléfono del cliente y quien es la persona encargada de ventas para dirigimos con ella, para así mantener un contacto constante con el cliente.

21/03/99  
FORV:2

FORMATA COMERCIAL S.A. DE C.V.  
VENTAS ACUMULADAS POR CLIENTE

HOJA 1  
17:57:16

COD. : 232  
NOM. : ALMAZAN RODRIGUEZ MANUEL  
DIR. : 12 ORIENTE NO. 4611-A  
CGL. : LA PROVIDENCIA  
POB. : PUEBLA C.P. 72340  
RFC. : AARM-540611-

ILADA  
TEL. 36-98-03  
|  
| FAX.  
|  
ILIM. CR. : 0.00  
PLAZO... : 08 DIAS  
1% DESC. : 2500 4000 4000 4000  
IENC.COM: MANUEL ALMAZAN  
ITRANS. : VIENE A RECOGERLO  
IAGENTE. : 0 AGENTE ESPECIAL DE FORMATA

ARTICULO	DESCRIPCION	FEC.MOV.	UNIDADES	IMPORTE
COMENTARIOS:				
		/ /	0	0.00
			*	0.00

**2.- Reporte de Clientes sin movimiento**

Este Reporte nos sirve para conocer quienes son los clientes que en dos meses no han hecho compra. Cuando ellos vuelven a comprar se dice que se ha hecho una Activación. Este reporte es por estado y nos indica el total de clientes y el numero de clientes sin compra. Se debe lograr el inactivo del 50% máximo.

**3.- Catalogo de clientes:**

Es una lista de todos los clientes de determinada zona, los cuales se encuentran por números ordenados de menor a mayor. Los clientes que están marcados con fluorescente, son los clientes más importantes de cada estado.

### **Proceso de Pedidos**

- 1.- El ejecutivo realiza el pedido con su formato correspondiente**
- 2.- Lo entregas a Captura**
- 3.- Lo registras en tu reporte de venta**
- 4.- Lo entregas para su registro**
- 5.- Lo tramitan para sus autorizaciones correspondientes de Dirección y Crédito.**
- 6.- Entra al Almacén para que se surta y empaque ( en el almacén deberá estar un máximo de 48 horas para pedido normal, para pedido de gobierno máximo de 120 horas.**
- 7.- Lo tramitan para autorizaciones correspondientes de Surtimiento, Dirección y Crédito.**
- 8.- Se Factura y elaboran etiquetas para embarque**
- 9.- Se embarca a la transportadora elegida por el Cliente.**

## Glosario.

**Las abreviaturas en la lista de precios significan:**

<b>Esc.</b>	<b>Escritura</b>
<b>Maq.</b>	<b>Escritura a maquina</b>
<b>Mano.</b>	<b>Escritura a mano</b>
<b>Dupl.</b>	<b>Duplicado, es decir consta de original y una copia</b>
<b>Juegos</b>	<b>Consta de Original con un determinado número de copias.</b>
<b>Recs.</b>	<b>Recados</b>
<b>3 Perf.</b>	<b>Tres perforaciones para carpeta</b>
<b>Esq.</b>	<b>Tamaño Esquela</b>
<b>Hjs.</b>	<b>Hojas</b>
<b>Tarjs.</b>	<b>Tarjetas</b>
<b>File.</b>	<b>Es una medida denominada para etiqueta ( 2 cm.. x 10 cm..)</b>
<b>F/Ital.</b>	<b>Forma Italiana</b>
<b>F/Fran.</b>	<b>Forma Francesa</b>
<b>c/Esp.</b>	<b>Con Espiral</b>
<b>Paq.</b>	<b>Paquete</b>

## Glosario del manual

**Embalaje:** Es la caja, cubierta o envoltura de la mercancía que se transporta.

**Porte:** Es el precio que se paga por el transporte de la mercancía.

**Ocurre:** El paquete llegara al domicilio del transporte.

**Empaque:** Colocar la mercancía convenientemente en cajas.

**Embarque:** Depositar la mercancía en los transportes para su embarcación.

### Otros Términos:

**Back Order.-** Este termino se utiliza para identificar de un pedido lo que en el momento de surtir no se tenía en existencia.

**Partidas.-** Se denomina así a cada articulo de un pedido.

**Estiba.-** Colocación conveniente de la mercancía.

**Refacción.-** Se denomina a un determinado número de hojas, que se usan como repuesto para las carpetas de 3 perforaciones.

**Manos .-** Cada mano equivale a 48 hojas, este termino se utiliza en artículos empastados.

**La información obtenida para la elaboración de este trabajo fue por medio de:**

- **Entrevistas al director general y al personal.**
- **Encuestas aplicadas al personal.**
- **Documentos de la empresa.**

**Es por eso que no se utilizo ningún libro.**

# **ANEXO 1**

S I S T E M A D E  
B A C K O R D E R  
Para MICROCOMPUTADORA  
Versión 7.01

RDLOU (C) Copyright 1998

Licencia de 20 Usuarios Otorgada a:  
FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.

Identificación: [ ]

<ESC> Salir del Sistema

**Para Identificar un Cliente**

**Anexo 1.A**

- ① - FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.
- 2.-
- 3.-
- 4.-
- 5.-
- 6.-
- 7.-
- 8.-
- 9.- EL LAPIZ ROJO (EMPRESA DE PRUEBA)

OPCION. . . . . \*

<ESC> Salir del Sistema

FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
Sistema de Control de Back Order  
Menú Principal

14/09/99  
10:06:12  
SBO00000

- 1.- Mantenimiento de Archivos Maestros
- 2.- Captura de Movimientos
- ③.- Consultas del Sistema
- 4.- Reportes del Sistema
- 5.- Procesos del Sistema

OPCION. . . . . \*

~~<ESC> A Menú Anterior~~

FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
Sistema de Control de Back Order  
Mantenimiento de Archivos Maestros

14/09/99  
10:07:14  
SBO10000

- ①.- Archivo Maestro de Clientes
- 2.- Archivo Maestro de Artículos
- 3.- Archivo Maestro de Agentes
- 4.- Archivo Maestro de Grupos

OPCION. . . . . \*

~~<ESC> A Menú Anterior~~

FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
Sistema de Control de Back Order  
Mantenimiento al Archivo de Clientes

14/09/99  
10:08:16  
SBO11000

- ① - Mantenimiento al Archivo
- 2.- Catálogos del Archivo

OPCION. . . . . \*

<ESC> A Menú Anterior

FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
Sistema de Control de Back Order  
Mantenimiento al Archivo

14/09/99  
10:09:16  
FAC010

NOMBRE O RAZON SOCIAL

AGENT NUM

DIRECCION

A.B.C., S.A. DE C.V.	FOR	7104	CALLE 63 NO. 504 X 60 Y 6
ABARCA Y GARCIA JOSE FERNANDO	15	2043	PORTAL ABASOLO NO. 29
ABARROTES CADENA, S.A. DE C.V.	20	8187	AV. INDEPENDENCIA OTE. NO
ABARROTES CASANDRA, S.A. DE C.V.	10	1501	BLVD. TORRES LANDA NO. 39
ABASCAL S.A. DE C.V.	25	1042	AV. SERDAN NO. 181 PTE.
ABASTECEDOR PLANETARIO, S.A. DE C.V.	32	164	CALZADA LA VIGA NO. 1216
ABASTECEDORA DE LIBROS S.A DE C.V.	5	145	1A NORTE PTE. NO.276
ABASTECEDORA DE OFICINAS, S.A. DE C.V.	FOR	309	ZARAGOZA 435 NTE.
ABASTECEDORA ESCOLAR Y DE OFICINA, S.A.	0	253	PDTE. CARRANZA NO. 121 PO
ABASTECEDORA LUMEN, S.A. DE C.V.	FOR	7071	AVENIDA TOLUCA NO. 481
ABASTECEDORA OLINKA, S.A.	16	9122	BLVD. BENITO JUAREZ NO. 6
ABC PAPELERIA DE PACHUCA, S.A. DE C.V.	12	1173	AV. REVOLUCION S/N ESQ. D.
ABC PAPELERIAS Y SERVICIOS S.A. DE C.V.	FOR	37	EZEQUIEL MONTES NO. 192 S

<F2>=<F3>=<F5>

<ESC> Fin de Consulta

NOMBRE O RAZON SOCIAL	AGENT	NUM	DIRECCION
TONY DIRECTO, S.A. DE C.V.	FOR	8177	KM. 443 CARR. MEX.-VER.
TONY TIENDAS, S.A. DE C.V.	FOR	8178	KM. 443 CARR. MEX.-VER.
TORIZ GARCIA MA. DE LOS ANGELES PAP.	0	141	5 SUR 104-B
TORRES BENITEZ JOSE LUIS	1	5066	ZARAGOZA NO. 1012
TORRES FERNANDEZ MARIA INES	28	8107	CUAUHTEMOC NO. 201
TORRES GONZALEZ OLIVIA	0	9010	AV LIC. BENITO JUAREZ S/N
TORRES P. ALEJANDRO PROVIDORA DE	0	3	25 SUR NO.914 LOCAL A
TORRES SERRANO JOSE MARTIN	10	1050	GUERRERO NO. 394
TRANSPORTES SUAREZ, S.A. DE C.V.	0	300	26 PONIENTE NO.905.
TRARA IMAN ARMANDO	0	7024	CALLE 18 NO. 171
TRAVA MORENO ALICIA	30	9115	CALLE 18 NO. 171 X 15 Y 1
TREVIÑO ESCOBAR ISAIAS DE JESUS	27	1192	FELIPE CARRILLO PUERTO NC
TREVIÑO GONZALEZ ALICIA IRENE	27	6027	HERON RAMIREZ NO. 1635

TONY  
 <F2>=<F3>=<F5>-----<ESC> Fin de Consulta-----

No. de Cliente: 303

Nombre o Razón Social. TAM PAEZ ANDRES  
 Domicilio. . . . . ACATITA DE BAJAN NO. 5918 DESP. 1  
 Ciudad . . . . . LOS ANGELES MAYORAZGO Código Postal. 0  
 Estado . . . . . PUEBLA Clave LADA . . . 0  
 País . . . . . PUE PUEBLA Teléfono . . . 43-30-62  
 RFC. . . . . MEXICO  
 Tipo de Cliente. . . . Div 20 Zon 22 Fax. . . . . 43-35-75

Condiciones de Pago. . CON CONTADO CONTRA PRESENTACION FACTURA  
 Contacto . . . . . SR. ANDRES TAM  
 Contacto 2 . . . . . SR. ANDRES TAM  
 Comentarios. . . . . EL CLIENTE VIENE  
 2500 4000 4000 4000

Fecha Ultima Act . . . 27/11/98

<F2>=<F6>-----<ESC> Fin de trabajo-----

S I S T E M A D E  
B A C K O R D E R  
Para MICROCOMPUTADORA  
Versión 7.01

RDLOU (C) Copyright 1998

Licencia de 20 Usuarios Otorgada a:  
FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.

Identificación: [ ]

<ESC> Salir del Sistema

**Para consultar un Estado de Cuenta**

**Anexo 2.B**

- ①.- FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.
- 2.-
- 3.-
- 4.-
- 5.-
- 6.-
- 7.-
- 8.-
- 9.- EL LAPIZ ROJO (EMPRESA DE PRUEBA)

OPCION. . . . . \*

<ESC> PARA SALIR DE LA CIA.

FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
Sistema de Control de Back Order  
Menú Principal

14/09/99  
10:15:23  
SBO00000

- 1.- Mantenimiento de Archivos Maestros
- 2.- Captura de Movimientos
- 3.- Consultas del Sistema
- 4.- Reportes del Sistema
- 5.- Procesos del Sistema

OPCION. . . . . \*

~~<ESC> A Menú Anterior~~

FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
Sistema de Control de Back Order  
Consultas del Sistema

14/09/99  
10:16:20  
SBO30000

- 1.- Consultas de Archivos Maestros
- 2.- Consultas de Cotizaciones
- 3.- Consultas de Pedidos en Back Order
- 4.- Consultas de Estados de Cuenta de Clientes
- 5.- Consulta de Antigüedad de Saldos de Clientes
- 6.- Consulta de Existencia y Precio
- 7.- Consultas del Kardex
- 8.- Consulta de Facturas Emitidas
- 9.- Consulta de Facturas Emitidas del Acumulado

OPCION. . . . . \*

~~<ESC> A Menú Anterior~~

FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
Sistema de Control de Back Order  
Consulta de Estados de Cuenta de Clientes

14/09/99  
10:17:12  
SBO35000

- ①.- Estados de Cuenta del Mes
- 2.- Estados de Cuenta Acumulados

OPCION. . . . . \*

~~<ESC> A Menú Anterior~~

FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
Sistema de Control de Back Order  
Consulta de Estados de Cuenta de Clientes

14/09/99  
10:18:00  
SBO3510

- ①.- Consulta en Moneda Nacional
- 2.- Consulta en Moneda Extranjera

OPCION. . . . . \*

~~<ESC> A Menú Anterior~~

FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
Sistema de Control de Back Order  
Consulta de Estados de Cuenta en Moneda Nacional

14/09/99  
10:18:52  
CXC110

No. de Cliente. . . : \_ \_ \_ 0  
Factura Inicio. . . : 0

<F2>-----<ESC> Fin de Consulta-----

FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.  
Sistema de Control de Back Order  
Consulta de Estados de Cuenta en Moneda Nacional

14/09/99  
10:19:53  
CXC110

<ALT><F7> Ant. Saldo-<ALT><F8> Póliza/Factura-<ALT><F6> Acumulado-----

No. de Cliente. . . : 4003 PAPELERIA Y LIBRERIA FUENTES, S.A. DE C.V.  
Factura Inicio. . . : 0

FACTU	DOCTO	CONCEPTO	FECHA	VENCE	D E B E	H A B E R
15989	0	FACTURA	03/11/98	03/12/98	2,172.59	0.00

SALDO FINAL 2,172.59 2,172.59 0.00

<F6>=<F7>=<F8>=<PgUp>=<PgDn>-----<ESC> Cambiar de Cliente-----

S I S T E M A   D E  
B A C K   O R D E R  
Para MICROCOMPUTADORA

Versión 7.01

RDLOU      (C) Copyright 1998

Licencia de 20 Usuarios Otorgada a:  
FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.

Identificación: [            ]

<ESC> Salir del Sistema

**Para consultar Back Order**

**Anexo 3.C**

- 1.- FORMATA COMERCIAL, S.A. DE C.V.
- 2.-
- 3.-
- 4.-
- 5.-
- 6.-
- 7.-
- 8.-
- 9.- EL LAPIZ ROJO (EMPRESA DE PRUEBA)

Password :            [IDYUFS]

<ESC> Salir del Sistema

- 1.- Mantenimiento de Archivos Maestros
- 2.- Captura de Movimientos
- 3.- Consultas del Sistema
- ④ - Reportes del Sistema
- 5.- Procesos del Sistema

OPCION. . . . . \*

-----<ESC> A Menú Anterior-----

- 1.- Pedidos en Back Order Detallado
- 2.- Pedidos en Back Order por Totales
- 3.- Pedidos en Back Order TOTAL FINAL
- ④ - Reporte de Back Order por Cliente
- 5.- Reporte de Back Order por Artículo
- 6.- Reporte de Artículos con Existencia y Back Order

OPCION. . . . . \*

-----<ESC> A Menú Anterior-----

Almacén. . . . . 1  
De la Fecha. . . . . 01/01/99  
A la Fecha . . . . . 21/09/99  
Primer Cliente . . . . . 7071  
Ultimo Cliente . . . . . 0

-----<ESC> Cancelar Impresión-----

Almacén. . . . . 1  
De la Fecha. . . . . 01/01/99  
A 1 **Error:**  
**No hay Movimientos a Imprimir.**  
Prime  
Ultimo Cliente . . . . . 0

Clasificando. . . . .

-----<ESC> Cancelar Impresión-----