



Gobierno del
Estado de Sonora

Manual de Procedimientos

Gerencia de Ventas

Unidos logramos más

junio 2017

Manual de Procedimientos

Gerencia de Ventas

Elaboró

LAE. Alfredo Torres Rocha / Gerente de
Ventas

Presentó

M.A. Daniel Hidalgo Hurtado / Director
General de Telemax

Validó

Lic. Miguel Ángel Murillo Aispuro
Secretario de la Contraloría General

"Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 26,
Apartado B fracción XI de la Ley Orgánica del Poder
Ejecutivo del Estado de Sonora, según oficio
DS/0942-2017 de fecha 09/06/2017".

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Lista Maestra

V. Presentación de los procedimientos

Introducción

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo servir como instrumento de apoyo y consulta, en el funcionamiento administrativo, técnico, operativo, comercial e institucional, al establecer en forma ordenada, detallada y secuencial, las operaciones y procedimientos realizados por la Gerencia de Ventas de la Televisora de Hermosillo, S.A. de C.V. (TELEMAX).

Este Manual, contempla la Red de Procesos de esta Unidad Administrativa, la Lista Maestra de Documentos, el Registro Histórico de Cambios, así como los procedimientos desarrollados con el propósito de promover el desarrollo administrativo.

Es importante señalar que este documento se deberá actualizar en la medida que presente modificaciones en su contenido, ya sea en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o en algún otro aspecto que influya en su operatividad

Objetivo del Manual

Documentar los procedimientos de la Gerencia de Ventas de la Televisora de Hermosillo (TELEMAX) de acuerdo al nuevo enfoque de sistemas de la Secretaría de la Contraloría General, integrando en forma ordenada, secuencial y detallada, las operaciones que se efectúan, en las gerencias que intervienen y los formatos a utilizar en el desarrollo de cada proceso, así como precisando las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades de la unidad.



RED DE PROCESOS

Televisora de Hermosillo S.A. de C.V.

Gerencia de Ventas

Fecha de Elaboración	Hojas
04/05/2017	Hoja 1 de 1
Código de la Red	
33-GVE-RP/Rev.05	

Dir.	Facultad	No. Macro.	No.	Subproceso	Tipo	Responsable	Producto	Indicador	No.	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
5.2	D	02	01	Comercialización de Publicidad y Programación	Operativo	Gerente de Ventas	Ingresos por Ventas	Índice de Ventas Realizadas	01	Publicidad "Ventas"	Contratos de publicidad Tiempo aire de transmisión	Número de clientes que efectuaron compra / Número de clientes visitados	Empresas comerciales, Personas física y moral

Catálogo de Macroprocesos	
01	Transmisión y producción de programación Cultura y Comercial
02	Ventas
03	Planeación y Administración de la gestión interna
04	Transmisión y producción de programas

Catálogo de Facultades	
A	Producción de programas
B	Transmisión de Programas
C	Soporte técnico
D	Comercialización
E	Control y Desarrollo Administrativo

Elaboró	Revisó	Validó
Margott Molina Valdés / Asistente de Gerencia de Ventas	LAE. Alfredo Torres Rocha / Gerente de Ventas	M.A. Daniel Hidalgo Hurtado / Director General de Telemax



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Televisora de Hermosillo S.A. de C.V.

Gerencia de Ventas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Publicidad "Ventas"

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 33-GVE-P01/Rev.03

FECHA DE EMISIÓN: 22/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Comercializar de manera efectiva la programación de Televisora de Hermosillo S.A. de C.V. a fin de incrementar los ingresos propios y brindar un excelente servicio a nuestros clientes.

II.- ALCANCE

Aplica a todas las áreas involucradas con el proceso de comercialización de la empresa.

III.- DEFINICIONES

Contrato: Acuerdo entre partes de naturaleza administrativa que regula la relación contractual entre Televisora de Hermosillo S.A. de C.V. (TELEMAX) y el cliente, estableciendo derechos, obligaciones y condiciones para la contratación de servicios.

Comisión: Es la cantidad que percibe el comisionista o ejecutivo de ventas por concretar una transacción comercial y que corresponderá a un porcentaje determinado sobre el importe total de la operación comercial.

Cartera de clientes o portafolio de clientes: Es el conjunto de clientes que los comisionistas o ejecutivos de ventas de publicidad de TELEMAX tienen dentro de un área de ventas y con lo que se tienen un interés mutuo de mantener un contacto de carácter comercial con los productos y servicios que ofrece la televisora.

IV.- REFERENCIAS

Manual de Organización

V.- POLITICAS

1. El esquema de tarifas de comercialización, deberá ser autorizado por la Dirección General, debiendo ser base de cotización para la Gerencia de Venta.
2. Cada tipo de tarifa deberá cumplir con sus requisitos para ser aplicado al contrato de publicidad.
3. Los descuentos y rebajas sobre ventas son facultad de la Gerencia de Ventas.
4. Los Convenios especiales con el Gobierno del Estado, serán negociados única y exclusivamente por la Dirección General.
5. Las tarifas especiales no deberán ser reveladas a ningún otro cliente o empleado no autorizado.
6. Todo contrato de nueva creación, deberá incluir anexo, poder legal de la persona que autoriza la firma del contrato y su identificación oficial. En caso de que el cliente opere con órdenes de compra, anexar identificación oficial de la persona para dichas órdenes.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
33-GVE-P01-F01/Rev.03	Formato de Contrato
33-GVE-P01-F02/Rev.03	Formato de Solicitud de Servicios
33-GVE-P01-F03/Rev.03	Formato de Pauta

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
33-GVE-P01-A01/Rev.03	Diagrama de Flujo de Publicidad "Ventas"

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Gerencia de Ventas	DETERMINACIÓN DE PAQUETES COMERCIALES	Tarifas Comerciales
1.1		Comunica a la fuerza de ventas políticas y tarifas comerciales.	Memorándum con políticas y tarifas comerciales.
2	Comisionistas y agentes de ventas	PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE VENTAS	Relación de prospectos, cotizaciones formuladas y contratos en proceso de firma y firmados
2.1		Realiza labor de prospectación y concerta cita con clientes.	Relación de prospectos y citas concertadas semanalmente.
2.2		Acude a cita con cliente, realizan presentación del kit de ventas, Demo y comenta los beneficios de publicitarse en TELEMEX así como los resultados del estudio de mercado de teleaudiencia.	Registro de prospectos visitados
2.3		Presenta cotización a Gerente de Ventas.	
2.4		Formula cotización y se envía por correo o entrega personalmente al cliente.	
2.5		Elabora contrato donde se especifica tipo de publicidad contratada, fechas de inicio y terminación, tarifa aplicada, horarios de inserción, lo firma el cliente y lo turna a la Gerencia de Ventas y a la Gerencia de Administración y Finanzas para su ejecución. Anexando copia del poder legal e identificación oficial, en caso de que sea contrato con cliente nuevo.	Contrato de publicidad
2.6		El contrato se entrega a la Gerencia de Administración y Finanzas; una vez firmado se regresa una copia al expediente del cliente de la Gerencia de Ventas.	Expediente de cliente.
3	Agente de Ventas	ELABORACIÓN DE GUIÓN PARA SPOT Y PROGRAMAS	
3.1		Elabora orden de servicio para ejecutar los servicios contratados.	Orden de producción.
3.2		Establece cita con el cliente y productor para definir las necesidades del cliente en la publicidad "Spot". Presenta al cliente una vez concluida la producción del comercial antes de aparecer al aire para su aprobación.	
3.3		Producción de comercial se envía al cliente para Vo.Bo. (Spot)	
3.4		Elabora Pauta Comercial, indicando el número de Spots diarios y en que programas se insertará.	Pauta comercial
3.5		Se envía Pauta Comercial a la coordinación de continuidad con la autorización de la Gerencia de Ventas para su transmisión.	Pauta comercial firmada por Gerente de Ventas
4		Notifica a cliente inicio de campaña	Correo electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

C. Margott Molina Valdés
Asistente de la Gerencia de
Ventas

Revisó:

LAE. Alfredo Torres Rocha
Gerente de Ventas

Aprobó:

M.A. Daniel Hidalgo Hurtado
Director General

SIP-F02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Televisora de Hermosillo S.A. de C.V.

Gerencia de Ventas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Publicidad "Ventas"	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 33-GVE-P01/Rev.03	Fecha de elaboración: 22/05/2018 10:23:54a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Memorándum con políticas y tarifas comerciales.	Gerencia de Ventas	Electrónico y/o Papel	5 años	Archivo de Gerencia de Ventas	Archivo de Gerencia de Ventas
2	Relación de prospectos, cotizaciones formuladas y contratos en proceso de firma y firmados	Comisionistas y agentes de ventas	Papel	5 años	Archivo de Gerencia de Ventas	Archivo de Gerencia de Ventas
3	Citas concertadas semanalmente	Comisionistas y agentes de ventas	Papel	5 años	Archivo de Gerencia de Ventas	Archivo de Gerencia de Ventas
4	Registro de prospectos visitados	Comisionistas y agentes de ventas	Papel	2 años	Archivo de Gerencia de Ventas	Archivo de Gerencia de Ventas
5	Contrato de publicidad	Comisionistas y agentes de ventas	Papel	5 años	Archivo de Gerencia de Ventas	Archivo de Gerencia de Ventas
6	Expediente de cliente	Comisionistas y agentes de ventas	Papel	5 años	Archivo de Gerencia de Ventas	Archivo de Gerencia de Ventas
7	Orden de producción	Comisionistas y agentes de ventas	Papel	2 años	Archivo de Gerencia de Ventas	Archivo de Gerencia de Ventas
8	Pauta comercial	Comisionistas y agentes de ventas	Papel	5 años	Archivo de Gerencia de Ventas	Archivo de Gerencia de Ventas

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Televisora de Hermosillo S.A. de C.V.

Gerencia de Ventas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Publicidad "Ventas"	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 33-GVE-P01/Rev.03	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Determinó los paquetes comerciales?			
2	¿Se comunicó a la fuerza de ventas políticas y tarifas comerciales?			
3	¿Se promocionó y gestionó ventas?			
4	¿Se realizó labor de prospectación y concertisó cita con clientes?			
5	¿Se acudió a cita con cliente, realizando presentación del kit de ventas, Demo y comentó los beneficios de publicitarse en TELEMEX así como los resultados del estudio de mercado de teleaudiencia?			
6	¿Presentó cotización a Gerente de Ventas?			
7	¿Formuló cotización y se envió por correo o entregó personalmente al cliente?			
8	¿Elaboró contrato donde se especifica el tipo de publicidad contratada, fechas de inicio y terminación, tarifa aplicada, horarios de inserción, lo firmó el cliente y lo turnó a la Gerencia de Ventas y a la Gerencia de Administración y Finanzas para su firma?			
9	¿El contrato se entregó a la Gerencia de Administración y Finanzas, y una vez firmado se regresó una copia al expediente del cliente de la Gerencia de Ventas?			
10	¿Elaboró orden de servicio para la ejecutar los servicios contratados?			
11	¿Estableció cita con el cliente y productor para definir las necesidades del cliente en la publicidad "Spot"? ¿Se presentó al cliente una vez concluida la producción del comercial antes de aparecer al aire para su aprobación?			
12	¿Se realizó la producción de comercial y envió a cliente para Vo.Bo. (Spot o video para comentario y presencia de marcas)?			
13	¿Elaboró Pauta Comercial, indicando el número de Spots diarios y en que programas se insertará?			

14	¿Se envió Pauta Comercial a la coordinación de continuidad con la autorización de la Gerencia de Ventas para su transmisión?			
15	¿Notificó al cliente? ¿Inició la campaña?			