

**SEDESOL**

SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE**  
**VENTA LOCAL**

**ABRIL 2015**

**SEDESOL**

SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN COMERCIAL  
DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

**ABRIL 2015**

**CONTENIDO**

<b>I</b>	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>I</b>
<b>II</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>II</b>
<b>III</b>	<b>MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL</b>	<b>III</b>
<b>IV</b>	<b>RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>IV</b>
<b>V</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</b>	<b>V</b>
<b>V-1</b>	<b>Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART). VZG-PR-CVL-100</b>	
	Nombre del Procedimiento	<b>V-1 1</b>
	Objetivo	<b>V-1 1</b>
	Alcance	<b>V-1 1</b>
	Referencias	<b>V-1 2</b>
	Responsabilidades	<b>V-1 2</b>
	Definiciones	<b>V-1 7</b>
	Insumos	<b>V-1 11</b>
	Resultados	<b>V-1 11</b>
	Interacción con otros Procedimientos	<b>V-1 11</b>
	Políticas	<b>V-1 12</b>
	Desarrollo del Procedimiento	<b>V-1 14</b>
	Diagrama de Flujo	<b>V-1 16</b>
	Medición	<b>V-1 19</b>
	Formatos e Instructivos	<b>V-1 20</b>
<b>VI</b>	<b>SIMBOLOGÍA</b>	<b>VI</b>
<b>VII</b>	<b>REGISTRO DE EDICIONES</b>	<b>VII</b>
<b>VIII</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>VIII</b>
<b>IX</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>IX</b>
<b>X</b>	<b>ELABORÓ</b>	<b>X</b>
<b>XI</b>	<b>VALIDÓ</b>	<b>XI</b>

**SEDESOL**

SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE  
VENTA LOCAL**



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANIAS

## I-. PRESENTACIÓN

La Administración Pública Federal, tiene que ser eficaz y eficiente, acorde a la visión y estrategia del gobierno a través del Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Sectorial de Desarrollo Social 2013 - 2018, y en cumplimiento del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y su última reforma publicada DOF 26-12-2013, es necesario tener actualizados los Manuales de Procedimientos buscando los mecanismos de autoevaluación que permitan mejorar el desempeño y la calidad de los servicios que proporciona el Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías.

Es por ello, que la actual administración, inicio los trabajos para la actualización y/o elaboración de los Manuales de Procedimientos de la Entidad, para que sean documentos administrativos que orienten la operación de la estructura organizacional, siendo su finalidad lograr una mayor eficiencia y que exista una optimización de los recursos; deberá existir una coordinación de acciones y esfuerzos para el logro de los objetivos y metas institucionales.

Este documento esta encaminado a orientar el quehacer de los servidores públicos que integran esta Entidad, para que conozcan su funcionamiento, organización, responsabilidades y actividades, siendo un documento normativo y de consulta, el cual deberá permanecer en los centros de trabajo.

**SEDESOL**

SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE  
VENTA LOCAL**



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

## II.- OBJETIVO DEL MANUAL

Mejorar la calidad y eficiencia de las actividades que realiza el Departamento de Centro de Venta Local del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías, a través de la homologación y estandarización de sus métodos y procedimientos de trabajo, mediante acciones lógicas que permitan atender con eficacia y honestidad a los artesanos.



**III.- MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL**



**IV.- RELACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Proceso:**

Exhibición y Comercialización de Artesanías.

**Procedimientos:**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART)

**SEDESOL**

SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE  
VENTA LOCAL**



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANIAS

# **V-1**

## **Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART)**

**VZG-PR-CVL-100**

## **NOMBRE**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART).

## **OBJETIVO**

Exhibir y comercializar las artesanías de todas las ramas artesanales en los diversos Centros de Venta Local, para que el público en general las aprecie, adquiera y conserve lo ancestral de una tradición del arte popular mexicano.

## **ALCANCE**

### **Personas que afecta:**

Personal que se encuentra adscrito en los diferentes Centros de Venta Local del FONART.

### **Áreas que afecta:**

Dirección Comercial, Responsable del Sistema de Informática de la DC; Área de Consignación; Área de Mercadotecnia; Departamentos de: Compras; Almacén General, Logística y Exposiciones; Exportaciones y Franquicias, Dirección de Administración y Finanzas; Departamentos de; Contabilidad; Recursos Humanos; Área de Presupuestos y Finanzas; y Recursos Materiales y Servicios Generales.

### **Atividades que afecta:**

Adquisición, almacenaje, traslado, distribución, exhibición y venta de las artesanías en los diversos Centros de Venta Local del FONART, así como los estudios de mercadotecnia, el levantamiento de inventarios y la conciliación mensual con el Departamento de Contabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas.

### **Exclusión:**

No aplica



**FONART**  
FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)

VERSIÓN:	PRIMERA
CODIGO:	VZG-PR-CVL-100
HOMOCLAVE:	FONART-NIS-0028
PÁGINA:	2 de 20

## REFERENCIAS

- Manual General de Organización del FONART 2011 (24 de febrero de 2011), vigente.

## RESPONSABILIDADES

### De la Dirección Comercial:

- Convocar a los Departamentos de Compras, Almacén General y Centro de Venta Local periódicamente, para definir las adquisiciones a realizar conforme a la demanda y existencias en los almacenes y establecer un cronograma de distribución;
- Instruir la aplicación del Programa Anual de Comercialización (promociones, descuentos, ventas especiales y/o de temporada) de artesanías para los Centros de Venta Local, a efecto de satisfacer la demanda del mercado;
- Recibir y revisar los cortes diarios de venta de cada tienda FONART para su entrega a la Dirección de Administración y Finanzas;
- Efectuar seguimiento a la conciliación de ventas entre lo reportado por el sistema informático y lo registrado contablemente;
- Establecer la meta anual de comercialización para cada Centro de Venta Local, a más tardar el último día del mes de febrero y las metas por vendedor;
- Autorizar el pago de incentivos para los vendedores que logren las metas establecidas;
- Autorizar las solicitudes de Recursos Humanos y Recursos Materiales que solicita el Encargado de Centro de Venta Local;
- Autorizar la solicitud de contratación de la empresa que realice el Levantamiento de Inventario Físico (LIFA), en los Centros de Venta Local entre octubre y noviembre de cada año; y
- Designar al personal de la Dirección Comercial que realizará en forma aleatoria la toma física de inventario en los distintos CVL en el curso del año.

### **De la Subdirección de Adquisición y Distribución de Artesanías:**

- Validar, el Cronograma de Adquisición y Distribución de las Artesanías con el que se hará la entrega de mercancía a los Centros de Venta Local; y
- Verificar, con el Departamento de Almacén General, la existencia y rotación de artesanías para el suministro adecuado a los diferentes Centros de Venta Local;

### **Del Departamento de Centro de Venta Local:**

- Aplicar el Programa Anual de Comercialización (promociones, descuentos y venta especial y/o de temporada) autorizado por la Dirección Comercial mediante la colocación de los carteles de las promociones en lugares estratégicos del Centro de Venta Local y preparar la zona específica para la promoción vigente;
- Analizar conjuntamente con los departamentos de Adquisiciones, Almacén General, el Área de Mercadotecnia y la Coordinación de Centros de Venta Local el surtido y entrega de mercancía;
- Proponer un programa de abastecimiento para el Centro de Venta Local, de forma tal que éste cuente con mercancía de Temporada y/o Festividades que requieran surtido específico de la misma;
- Recibir la mercancía que envía el Almacén General dando entrada en el sistema informático a los trasпасos;
- Organizar el acomodo de la mercancía enviada por el Almacén en el espacio de la tienda, para la exhibición y venta, conforme a los criterios establecidos;
- Realizar el cierre correspondiente de mes cada día último del mismo y reportarlo a la Coordinación de tiendas para su respaldo en el sistema informático;
- Supervisar la asistencia del personal contratado para prestar el servicio de limpieza y al servicio de vigilancia en el Centro de Venta Local, así como el cumplimiento de sus consignas reportando al Depto. de Recursos Materiales y Servicios Generales las incidencias correspondientes;



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

**Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)**

VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 4 de 20

- Supervisar que se lleve a cabo la Fumigación Contratada para cada Centro de Venta Local y, en caso necesario, informar al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales sobre algún requerimiento específico;
- Instruir al personal operativo para realizar actividades inherentes al proceso de venta, desde la recepción de la mercancía entregada por el Almacén General hasta la entrega de la misma al consumidor final;
- Supervisar, en caso de promociones vigentes, que se aplique y autoricen las promociones institucionales (empleados FONART, Presidencia de la República, SEDESOL, Gobierno Federal, INAPAM) previa identificación así como firma del cliente en el ticket de compra anexando copia de dicha identificación;
- Elaborar las incidencias del personal a su cargo;
- Elaborar las solicitudes de papelería y material de empaque para la mercancía;
- Revisar y firmar el corte diario que entrega la cajera de la venta del día, conciliando ventas en efectivo y ventas vía tarjeta de crédito, y preparar el informe de venta de mercancía en consignación así como preparar el oficio de entrega del mismo que deberá incluir relación de las facturas generadas a los clientes y la factura del día (público general) que incluye todas las remisiones no facturadas;
- Autorizar la cancelación de ticket y/o factura el mismo día de la venta en caso necesario;
- Recibir el efectivo y documentos cobrables después de haber conciliado con la cajera y depositarlo en la caja fuerte para que al día siguiente se realice el depósito en la cuenta de banco que corresponda;
- Generar las etiquetas de toda mercancía que sea reportada por los vendedores con etiqueta dañada o sin ella;
- Levantar constancias de hechos en caso de rotura o robo de mercancía y dar el seguimiento correspondiente hasta la baja contable de la(s) piezas reportadas;
- Elaborar y llevar control de las remisiones y/o notas de salida de mercancía solicitada por la Dirección General y/o Dirección Comercial;



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)

VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 5 de 20

- Reportar al Departamento de Contabilidad la cancelación de alguna factura así como la justificación de la misma;
- Organizar el levantamiento del Inventario Físico de Artesanías (LIFA) en el Centro de Venta Local a su cargo;
- Atender personalmente solicitudes y quejas de los clientes;
- Realizar traspasos entre almacenes con otros Centros de Venta Local previa autorización de la Coordinación del Centro de Venta Local; y
- Realizar traspasos de salida a los Departamentos de Logística y Exposiciones; así como al Departamento de Exportaciones y Franquicias, para su exhibición y comercialización.

**De la Coordinación de Centros de Venta Local:**

- Coordinar, supervisar y presentar reportes sobre el cumplimiento de todas y cada una de las funciones encomendadas a cada Centro de Venta Local;
- Reportar cierres de mes de los Almacenes FONART para su respaldo en el sistema informático;
- Concentrar y presentar solicitudes de personal a Recursos Humanos así como de equipo, papelería y material de empaque a Recursos Materiales;
- Validar incidencias del personal adscrito a los diferentes Centros de Venta Local; y
- Hacer las gestiones necesarias para la selección y contratación del proveedor que realizará el Levantamiento de Inventario Físico de Artesanías (LIFA) y presentarlo a la Dirección Comercial para su autorización y solicitar a la DAF su contratación.

**Del Personal Operativo del Centro de Venta Local:**

**Del Vendedor (a):**

- Promover entre los clientes del FONART las artesanías puestas en exhibición y venta;
- Informar a los clientes acerca de las promociones vigentes;
- Acomodar y mantener limpia y en orden el área asignada para el desempeño de sus actividades de venta;



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANIAS

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)

VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 6 de 20

- Revisar que la mercancía este debidamente etiquetada y en el caso de etiquetas dañadas o falta de la misma, entregar al Encargado(a) de tienda para generar la etiqueta correspondiente;
- Alcanzar las metas de venta propuestas por la Dirección Comercial;
- Generar el ticket de venta de la mercancía seleccionada por el cliente mediante el escaneo de la etiqueta para su compra y entregárselo para pagar en la caja;
- Aplicar los descuentos vigentes y en el caso de descuentos institucionales, solicitar autorización al Encargado(a) de tienda;
- Elaborar la factura correspondiente en caso de que así lo requiera el cliente para su envío por correo electrónico;
- Envolver y empacar la mercancía pagada por el cliente (en ausencia de empacador); y
- Solicitar a los clientes sus comentarios en el libro designado para ello así como solicitar algún contacto para actualizar constantemente la base de datos;

**Del Cajero (a):**

- Cobrar al cliente la mercancía mediante la presentación del ticket correspondiente ya sea en efectivo, tarjeta de crédito o débito;
- Entregar al cliente el comprobante de pago e informarle que deberá presentarlo al vendedor(a) y al vigilante a la salida del Centro de Venta Local; y
- Realizar el corte diario de caja y entregarlo al encargado del CVL para su revisión y firma, así como el efectivo y documentos cobrables para su resguardo.

**Del Empacador (a):**

- Recibir del vendedor (a) la mercancía para su empacado con la presentación de su ticket o factura de pago;
- Entregar la mercancía al cliente contra el ticket de venta para asegurarse que la mercancía es la correcta;
- Envolver y empacar la mercancía pagada por el cliente; y
- Recibir el comprobante de pago del cliente para la entrega de la mercancía.

### De la Vigilancia:

- Solicitar al cliente el ticket de pago de la artesanía que adquirió en la tienda, para verificar su pago en caja;
- Realizar rondines por todo el CVL para verificar y evitar robos o alteración del orden en establecimiento.

### DEFINICIONES

#### **Almacén General de Artesanías**

Ubicación física especializada para el resguardo y administración de las artesanías adquiridas, unidad administrativa adscrita a la Dirección Comercial.

#### **Anaqueles**

Es aquella estructura que de forma general también llamamos armario. Este armario está pensado para contener cosas, mercancías que se puedan colocar en él y poner a disposición del comprador.

#### **Artesanía**

Producto de identidad cultural comunitaria, hecho por procesos manuales continuos, auxiliados por implementos rudimentarios y algunos de función mecánica y utilizando materia prima generalmente nativa. El dominio de las técnicas tradicionales de patrimonio comunitario permite al artesano crear diferentes objetos de variada calidad y maestría, imprimiéndoles valores simbólicos e ideológicos de la cultura local.

#### **Artesanía Dañada**

Mercancía raspada, decolorada, abollada y/o desportillada.



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANIAS

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)

VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 8 de 20

<b>Artesanía Rota</b>	Mercancía con agujeros o fragmentada por caída en el trayecto o exhibición.
<b>Comercialización de Artesanías</b>	Acto de enajenación de la propiedad de un bien material. (Artesanía en este caso).
<b>Conciliación Contable</b>	Cruce de información entre sistemas informáticos de control y contable para determinar las partidas pendientes de registro.
<b>Corte Z</b>	Reporte que genera el sistema NETZEN y que contiene todas las remisiones y facturas de CVL así como sus formas de pago y es el soporte documental para el corte diario que realizan los CVL.
<b>Cronograma</b>	Es la interpretación en una gráfica de tiempo la cronología de un hecho o trabajo que se representa en un par de ejes de coordenadas, el eje de abscisas se divide en fracciones de tiempo, por ejemplo, días, semanas, meses, años, y en el eje de coordenadas se describe la tarea a realizar o la tarea realizada.
<b>Centro de Venta Local</b>	Espacio físico designado para exhibir y comercializar las artesanías que se adquieren directamente a los artesanos que forman parte del padrón de beneficiarios del FONART, en cumplimiento a la Vertiente de Comercialización de Productos Artesanales.
<b>Devolución de Mercancía</b>	Es el proceso de un CVL que devuelve la mercancía de nuevo al Almacén General de Artesanías, por daño o rotura en trayecto.



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANIAS

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)

VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 9 de 20

<b>Empacador (a)</b>	Personal especializado para empaçado y envoltura de artesanía.
<b>Encargado (a) de Tienda</b>	Persona responsable del Centro de Venta Local.
<b>Envoltura Institucional</b>	El empaque o la envoltura es un recipiente que contiene productos de manera temporal principalmente para agrupar unidades de un producto pensando en su manipulación y transporte. Dentro del establecimiento comercial, el empaque puede ayudar a vender la mercancía mediante su diseño gráfico y estructural.
<b>Escaneo de la Mercancía</b>	Lectura de la etiqueta que tiene la artesanía para su control y registró.
<b>Etiquetas</b>	Cinta auto adherible que identifica y controla la artesanía desde su ingreso al Almacén General.
<b>Exhibidor</b>	Un mueble especializado cuya función primaria es mostrar una serie de productos de manera ordenada y segura. Y la función secundaria es armonizar con la decoración de la tienda, boutique o cualquier otro tipo de establecimiento.
<b>Factura</b>	Comprobante fiscal que ampara la cantidad, descripción, cantidad y precio de las artesanías adquiridas por el cliente.
<b>Faltante</b>	El faltante de mercancía en el inventario es el resultado de conciliar el inventario físico tomado por la empresa con la cuenta contable de las existencias.

<b>Formato</b>	Herramienta utilizada para recabar información.
<b>LIFA</b>	Levantamiento del Inventario Físico de Artesanías.
<b>Mercadotecnia</b>	Es un proceso que comprende la identificación de necesidades y deseos del mercado objetivo, la formulación de objetivos orientados al consumidor, la construcción de estrategias que creen un valor superior, la implantación de relaciones con el consumidor y la retención del valor del consumidor para alcanzar beneficios.
<b>RFC</b>	Registro Federal de Contribuyentes.
<b>SEDESOL</b>	Secretaría de Desarrollo Social.
<b>Sistema Informático</b>	Software utilizado en la Dirección Comercial para el control del inventario de las artesanías en almacenes.
<b>Tienda</b>	Es el espacio físico donde se ofrecen bienes económicos (servicios o mercancías) para su venta al público. También se conoce como Local Comercial, Punto de Venta y Tienda.
<b>Traspaso de Mercancía</b>	Movimiento entre almacenes del FONART.
<b>Validación</b>	Acto de aceptar la cifra, la cantidad monetaria, la meta estadística.
<b>Vendedor (a)</b>	Personal adscrito al Centro de Venta Local para promover la comercialización de las artesanías y lograr la venta.

### **Vigilancia**

Personal de seguridad que custodia el establecimiento comercial y además comprueba la salida de la mercancía pidiendo el ticket o factura al cliente para verificar que fue pagada.

### **INSUMOS**

- Artesanía adquirida con Recursos Fiscales, Pedidos Especiales o por consignación para su exhibición y venta; y
- Que la mercancía salga del Almacén General para su distribución en los diversos Centros de Venta Local.

### **RESULTADOS**

- Comercialización de las artesanías en venta normal o por consignación, promoción y/o temporada; y
- Logro de las metas por venta normal, promociones y temporada por cada centro de venta local.

### **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Adquisición de Artesanías con Recursos Fiscales;
- Adquisición de Artesanías para Pedidos Especiales;
- Recepción y Control de Artesanías en Almacén General;
- Empaque y Distribución de Artesanías en Almacén General;
- Levantamiento del Inventario Físico de Artesanías (LIFA); y
- Recepción, Manejo, Control y Distribución de Artesanías en Consignación.



## POLÍTICAS

- Mantener actualizada la lista de precios en cada Centro de Venta Local;
- Verificar que toda la mercancía en exhibición en los Centros de Venta Local deban tener su etiqueta con el precio legible;
- La atención a la clientela debe ser permanente durante su estancia en el Centro de Venta Local (Tienda FONART);
- La salida de la mercancía de los CVL debe ser supervisada por personal de vigilancia del FONART;
- La entrega de los cortes de caja debe ser a través de oficio dirigido a la Dirección Comercial para la integración del expediente correspondiente;
- Los roles de descanso del personal deben ser autorizados por los encargados de los Centros de Venta Local;
- Todo movimiento del CVL de entrada y salida de mercancía mediante traspaso debe ser reflejado en el sistema Informático el mismo día en que se realiza;
- El encargado del Centro de Venta Local deberá emitir un reporte de traslado de mercancía entre CVL y firmarlo de conformidad de quien le da salida como de la que le da entrada;
- Los depósitos por ventas se deben realizar diariamente con excepción de sábado, domingo y días festivos, que se realizará al día hábil siguiente;
- La cancelación de facturas se debe reportar al Departamento de Contabilidad en el mismo mes de su emisión adjuntando la justificación de la misma. En el caso en que la factura sea emitida durante los últimos 3 días del mes, se deberá reportar los primeros 5 días hábiles del mes siguiente;
- No se aceptarán cancelaciones de meses anteriores;
- Notificar al responsable del Sistema Informático de la Dirección Comercial sobre la cancelación de una factura para ingreso de mercancía al sistema;
- Aplicar los descuentos establecidos al personal del FONART, SEDESOL, Presidencia de la República, Empleados del Gobierno Federal y Adultos Mayores;



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

**Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)**

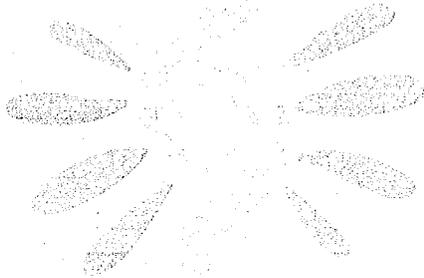
VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 13 de 20

- No se aceptan devoluciones excepto en mercancía o piezas que tengan vicios ocultos y con una antigüedad de tres meses máximo; y
- En lo que respecta al cómputo del tiempo de guarda y custodia de la documentación inicia a partir del término del ejercicio contable en que se genera el registro. Tratándose de documentación que ampare gasto corriente e ingreso, su periodo mínimo de conservación será de cinco años; para la relativa a inversiones en activos fijos, obras públicas, así como la que sustente recomendaciones u observaciones de áreas fiscalizadoras por solventar, litigios pendientes y una vez concluidos éstos, será de doce años.





**FONART**  
FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)

VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 14 de 20

**DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

		Procedimiento		VZG-PR-CVL-100
		Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART)		
Unidad Administrativa:		Departamento de Centro de Venta Local	Área Responsable:	Dirección Comercial
Descripción de Actividades				
Paso	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	
1	Unidades administrativas de la Dirección Comercial	Definen la adquisición de artesanías conforme a la demanda y existencia en los CVL y el almacén General establece el cronograma de distribución.	Minuta	
2	Departamento de Almacén General	Notifica al encargado de Centro de Venta Local el envío de mercancía de conformidad con el cronograma establecido previamente.	Correo electrónico	
3	Centro de Venta Local	Recibe correo electrónico del Almacén General y prepara espacio para la recepción de la mercancía.		
4	Centro de Venta Local	Recibe la artesanía del Almacén General y la revisa contra el traspaso de salida para verificar la cantidad, calidad y estado de la mercancía.		
5	Centro de Venta Local	Elabora un traspaso de entrada a su almacén de CVL, cuando la mercancía está bien y completa.	Traspaso de entrada	
6	Centro de Venta Local	Elabora un traspaso de entrada y un traspaso de salida, cuando la mercancía NO está bien (dañada o rota) y/o está incompleta.	Traspaso de entrada; Traspaso de salida por faltante y/o por devolución por rotura	
7	Centro de Venta Local	Designa un lugar para acomodar la mercancía y prepararla para ser exhibida en los exhibidores seleccionados.		
8	Vendedor (a)	Coloca la mercancía en los anaqueles y exhibidores para su comercialización previamente asignados por el encargado de CVL.		
9	Vendedor (a)	Recibe y apoya al cliente en su búsqueda de artesanía haciendo de su conocimiento de las promociones y descuentos.		
10	Vendedor (a)	Acompaña al el cliente al mostrador para generar un ticket de venta cuando éste se decide por la compra.	Ticket de venta	
11	Vendedor (a)	Pregunta al cliente si requiere factura para proceder a elaborarla y cuál será su forma de pago.		

**FONART**FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANIAS**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)

VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 15 de 20

	Procedimiento		VZG-PR-CVL-100
	Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART)		
Unidad Administrativa:	Departamento de Centro de Venta Local	Área Responsable:	Dirección Comercial
Descripción de Actividades			

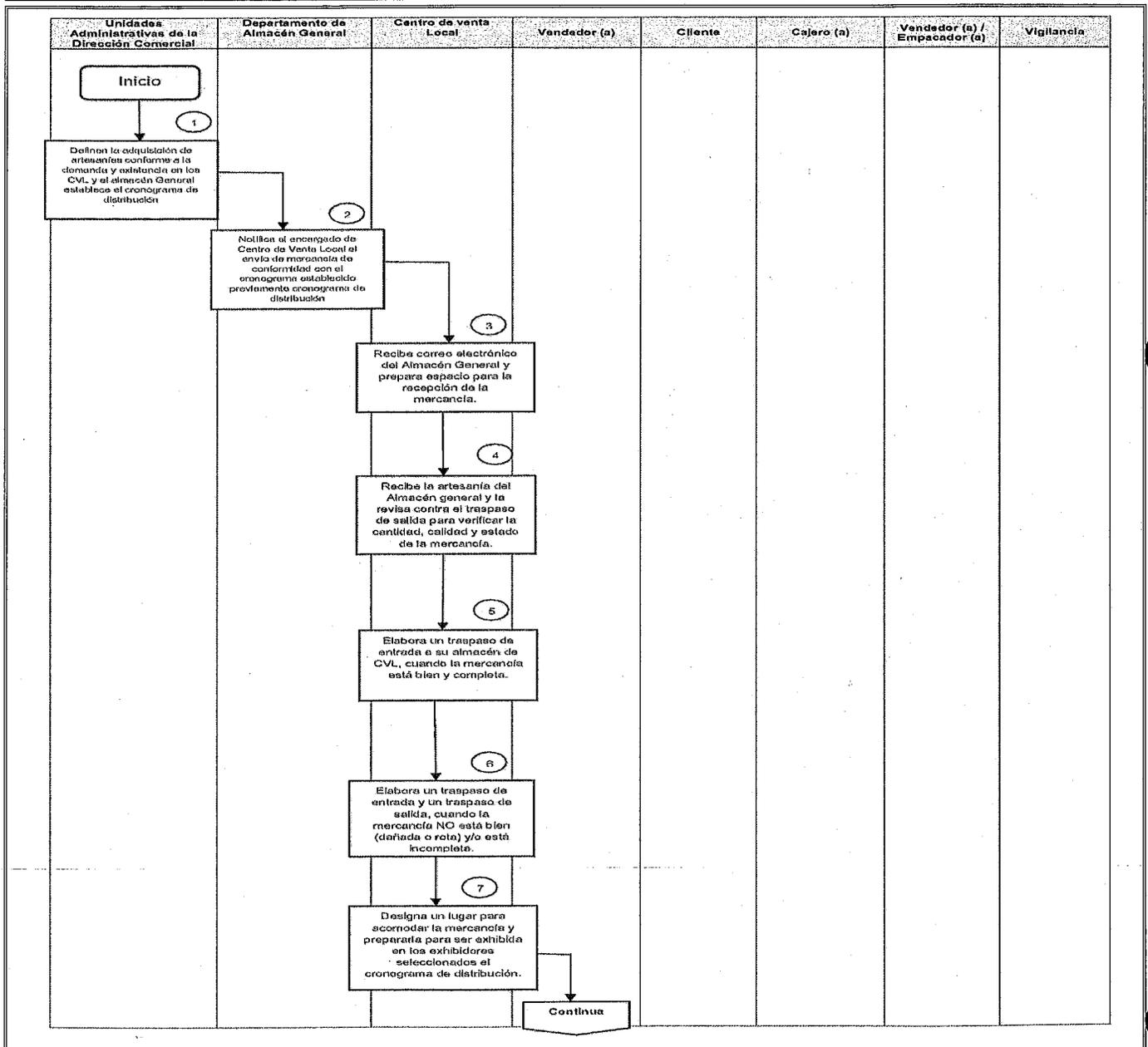
Paso	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
12	Vendedor (a)	Elabora la factura correspondiente de conformidad con los datos proporcionados por el cliente.	Factura
13	Vendedor (a)	Pregunta si requiere envoltura institucional o envoltura para regalo.	
14	Cliente	Con el ticket pasa a caja para pagar la mercancía adquirida.	
15	Cajera (o)	Recibe efectivo o tarjeta de débito de crédito del cliente.	
16	Cajera (o)	Entrega al cliente comprobante de pago y/o copia del boucher en su caso.	Comprobante de pago
17	Cliente	Regresa al mostrador para recoger su mercancía.	
18	Vendedor (a) / empacador (a)	Revisa comprobante de pago y entrega mercancía al cliente pero le pide que mantenga a la mano ticket de venta porque se lo pedirán a la salida de la tienda.	
19	Vigilancia	Solicita al cliente el ticket de pago para comprobar el pago de la mercancía que sale de la tienda.	
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			



**DIAGRAMA DE FLUJO**

<b>Procedimiento</b>		VZG-PR-CVL-100
<b>Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART)</b>		
<b>Unidad Administrativa:</b>	Departamento de Centro de Venta Local	<b>Área Responsable:</b> Dirección Comercial

**Descripción de Actividades**





**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)

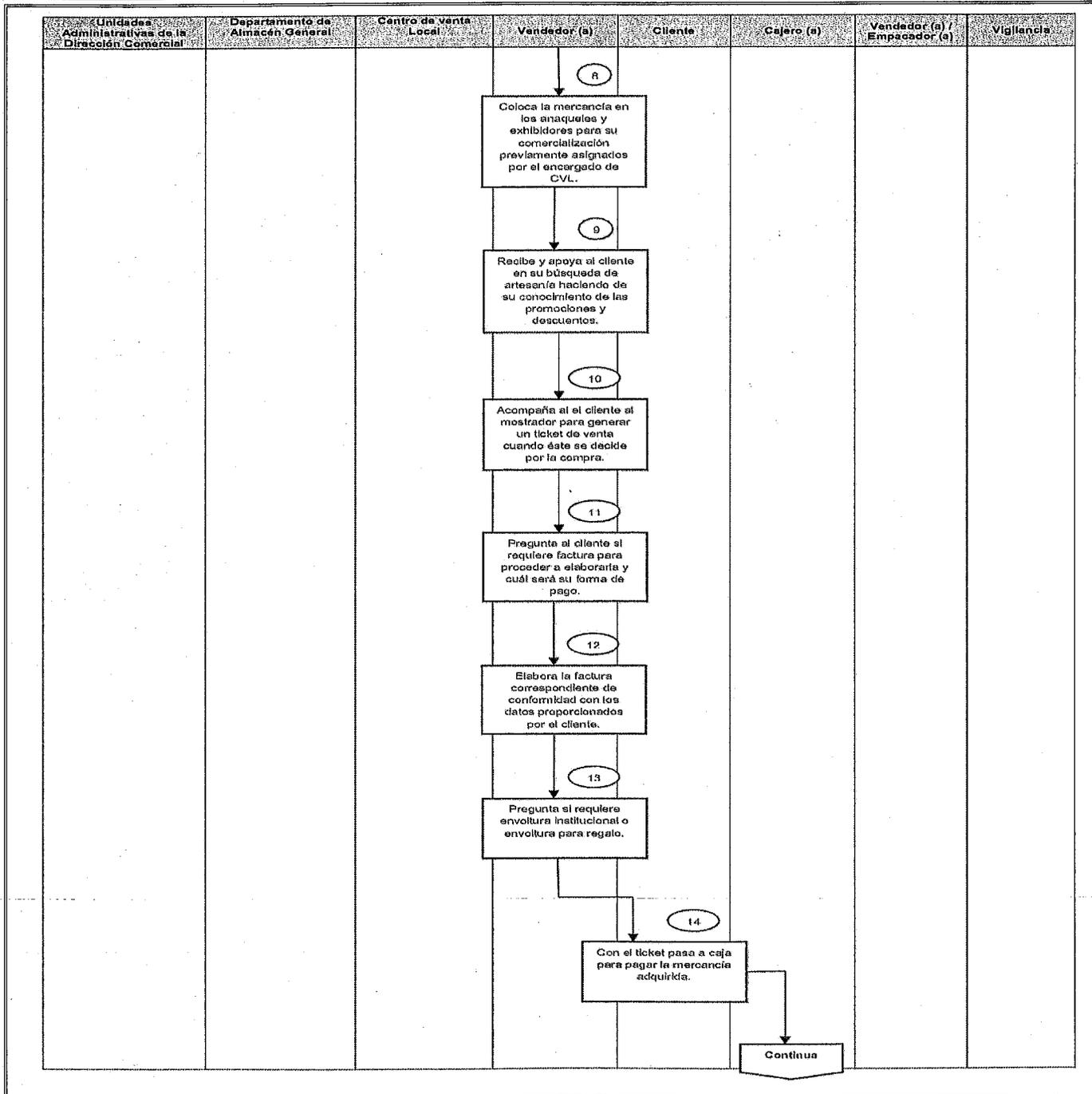
VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 17 de 20

	Procedimiento		VZG-PR-CVL-100
	Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART)		
Unidad Administrativa:	Departamento de Centro de Venta Local	Área Responsable:	Dirección Comercial
Descripción de Actividades			





**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANIAS

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)

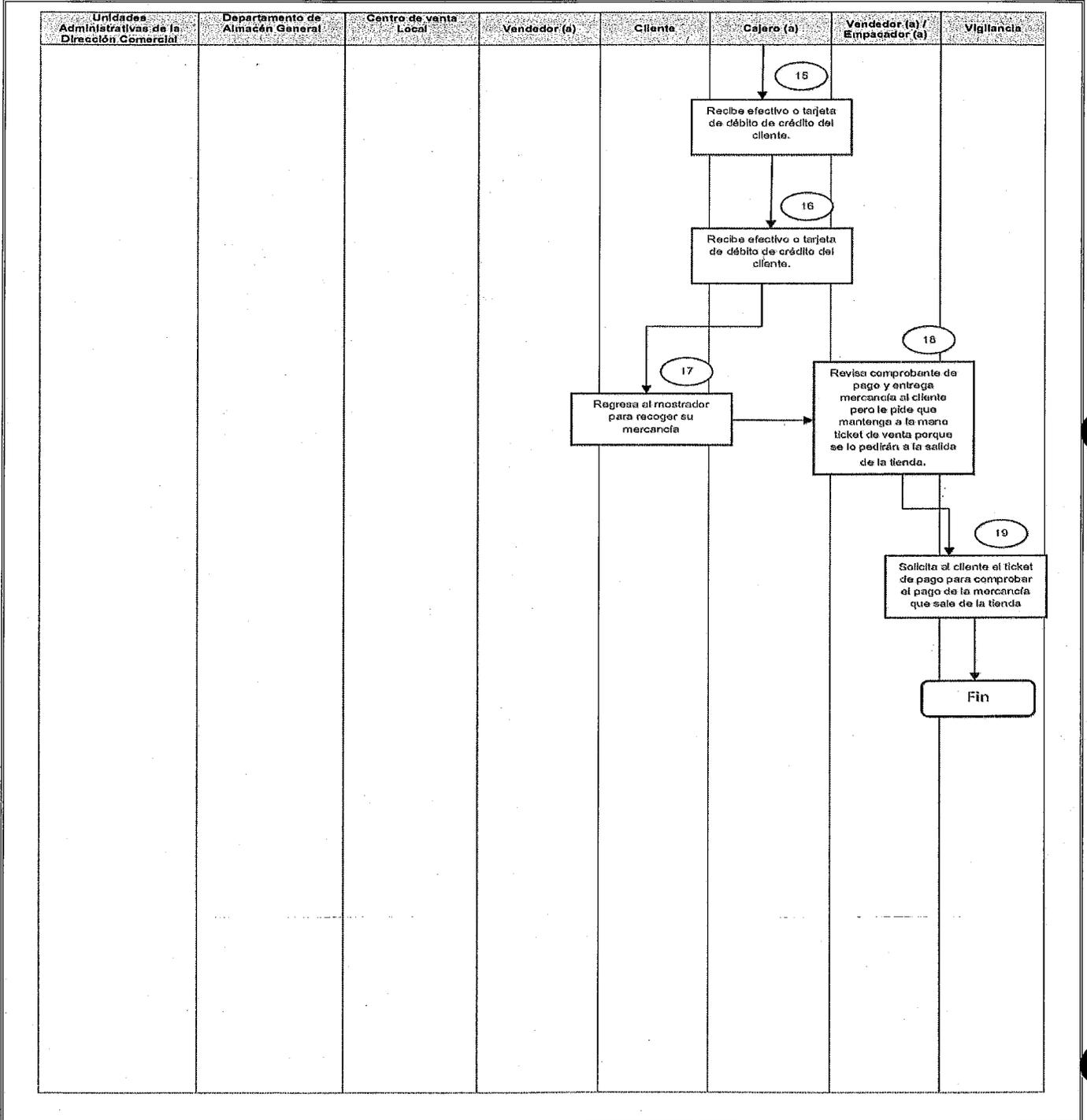
VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 18 de 20

	Procedimiento		VZG-PR-CVL-100
	Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART)		
Unidad Administrativa:	Departamento de Centro de Venta Local	Área Responsable:	Dirección Comercial
Descripción de Actividades			





**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

**PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO  
DEL CENTRO DE VENTA LOCAL**

Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de  
Venta Local (Tiendas FONART)

VERSIÓN: PRIMERA

CODIGO: VZG-PR-CVL-100

HOMOCLAVE: FONART-NIS-0028

PÁGINA: 19 de 20

## MEDICIÓN

**Porcentaje de Metas Conseguidas de conformidad con el Programa Anual de Comercialización.**

**Variable 1:**

Cantidad de Ventas Conseguidas de acuerdo al Programa Anual de Comercialización.

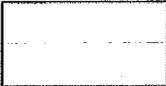
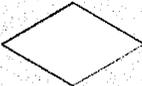
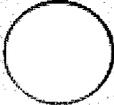
**Variable 2:**

Cantidad de Metas a Conseguir de acuerdo al Programa Anual de Comercialización.

**Formula:**

$$\left( \frac{\text{Cantidad de Ventas Conseguidas de acuerdo al Programa Anual de Comercialización}}{\text{Cantidad de Metas a Conseguir de acuerdo al Programa Anual de Comercialización}} \right) * 100$$

## VI.- SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o final del procedimiento:</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra <b>INICIO</b> y cuando se termine la palabra <b>FIN</b> .
	<b>Entrada/Salida:</b> Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos " <b>entrada</b> " o registro de la información procesada en un periférico " <b>salida</b> ".
	<b>Proceso:</b> Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas de transferencia.
	<b>Decisión:</b> Indica operaciones lógicas o de comparación, dando como posible respuesta " <b>si</b> " o " <b>no</b> ", según sea el caso.
	<b>Salida:</b> Por impresora, se utiliza también como documento.
	<b>Conector:</b> Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un ordinograma a través de un conector en la salida y otro en la entrada.
	<b>Línea de guiones:</b> Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña línea vertical.
	<b>Línea continua:</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	<b>Inspección:</b> El cuadro es utilizado como símbolo de inspección, verificación, revisión o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.

## VII.- REGISTRO DE EDICIONES

- Primera edición (Abril de 2015), elaboración del Procedimiento, denominado: **Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART).**

## VIII.- DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos Departamento del Centro de Venta Local se encuentra en resguardo de la Dirección de Administración y Finanzas.

La copia controlada esta distribuida de la siguiente manera:

- Departamento del Centro de Venta Local.

## IX.- APROBÓ

El Procedimiento “**Exhibición y Comercialización de Artesanías en los Centros de Venta Local (Tiendas FONART).**” CÓDIGO: VZG-PR-CVL-100, fue validado en la Primera Sesión Ordinaria del COMERI de fechas 24 de febrero de 2015, y aprobados por la Secretaría de la Función Pública el 24 de marzo de 2015.

**SEDESOL**

SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE  
VENTA LOCAL**



**FONART**

FONDO NACIONAL PARA  
EL FOMENTO DE LAS ARTESANÍAS

**X.- ELABORÓ**

***C. María Teresa Castillo Ibarra***  
***Jefa del Departamento del Centro de Venta Local***



**XI.- VALIDÓ**

**M. en A. P. Liliana Romero Medina**  
**Directora General del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías**

**Lic. Víctor García de Ochoa**  
**Directora Comercial**

**Lic. Andrés Gilberto Araujo Lozano**  
**Director de Administración y Finanzas**  
**y Presidente del Comité de Mejora**  
**Regulatoria Interna (COMERI)**