

Área al que pertenece esta política:

Ventas FGE / FGM

Nombre de la política:

Política Comercial TYA

Elaborada por:

Hipacti Torres Castro

Revisión:

1

Revisado por:

Fernando Mata

Aprobado por:

Fernando Mata

Inicia Vigencia:

27 / May / 2025

Páginas:

1 de 10

GFG-PL-VTA-06

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
RESPONSABILIDAD	2
ESTRUCTURA DE VENTAS TABLEROS Y ARRANCADORES	3
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COMERCIAL	3
PORTAFOLIO COMERCIAL	4
PROCESO DE VENTAS	4
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO COMERCIAL	5
PEDIDOS	7
CREDITO Y COBRANZA	8
PROMOCIONES	8
MODALIDADES DE ENVIO DE PRODUCTO	9
GASTOS DE VIAJE	9
DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	9
ETICA	10
CONTROL DE CAMBIOS	10

Área al que pertenece esta política:

Ventas FGE / FGM

Nombre de la política:

Política Comercial TYA

Elaborada por:

Hipacti Torres Castro

Revisión:

1

Revisado por:

Fernando Mata

Aprobado por:

Fernando Mata

Inicia Vigencia:

27 / May / 2025

Páginas:

2 de 10

GFG-PL-VTA-06

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

Llevar a cabo una buena administración y control de las relaciones comerciales con los clientes de Tableros y Arrancadores encontrando la satisfacción de sus necesidades con la promoción y venta de los productos comercializados por la empresa.; así como dar a conocer las políticas que norman los procesos de ventas para Tableros y Arrancadores definiendo responsabilidades de los colaboradores que integran los mismos. Siempre con el objetivo claro de hacer más fácil la compra de productos eléctricos a los socios de negocio.

Establecer lineamientos que aporten a la buena operación de Tableros y Arrancadores / y administren de una manera eficiente los recursos para los envíos de aquellos clientes que nos visualizan con relaciones de mediano o largo plazo.

ALCANCE

Todo el personal comercial de Tableros y Arrancadores, donde se asume que cualquier venta realizada por la Empresa concluye hasta que ésta haya sido pagada en su totalidad.

RESPONSABILIDAD

Todo miembro del Departamento de Ventas y que intervengan en esta, es responsable de cumplir y hacer valer con estas políticas. Es responsabilidad del equipo comercial la correcta comunicación de esta política a los socios de negocios, según el código de ética.

Área al que pertenece esta política:

Ventas FGE / FGM

Nombre de la política:

Política Comercial TYA

Elaborada por:

Hipacti Torres Castro

Revisión:

1

Revisado por:

Fernando Mata

Aprobado por:

Fernando Mata

Inicia Vigencia:

27 / May / 2025

Páginas:

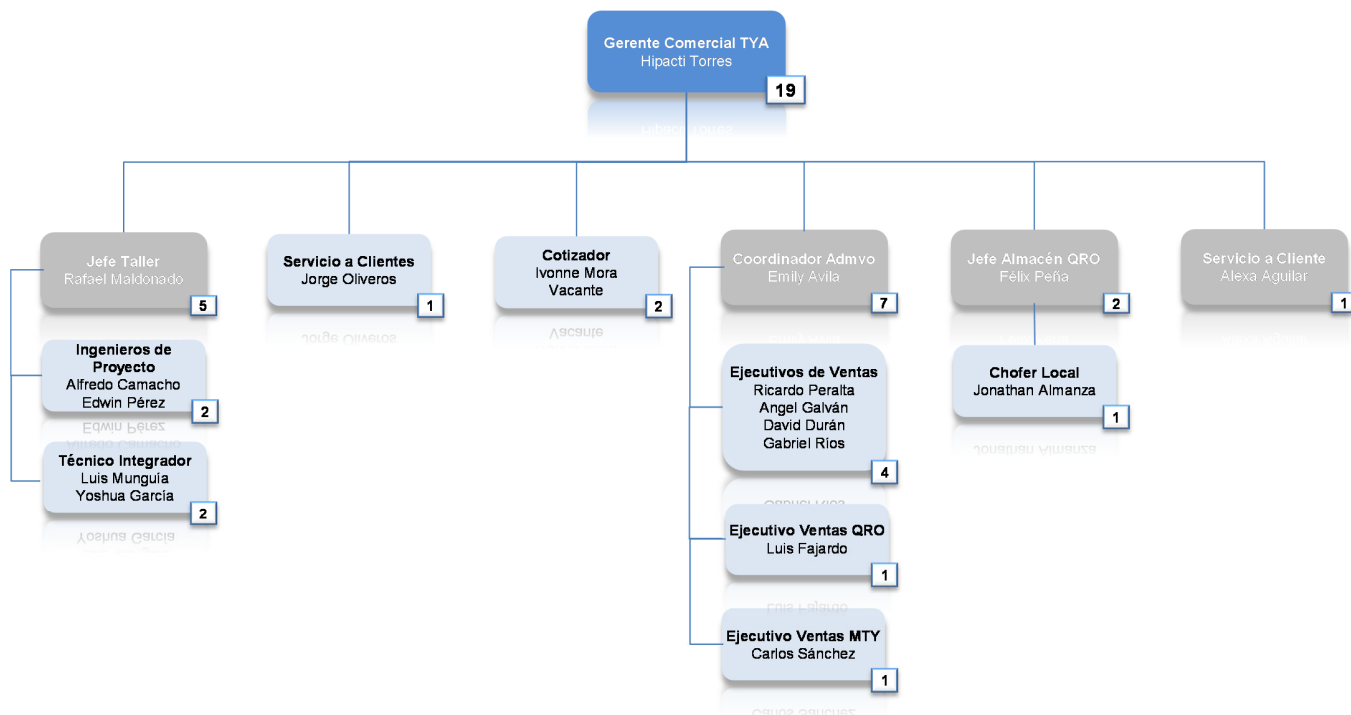
3 de 10

GFG-PL-VTA-06

ESTRUCTURA DE VENTAS TABLEROS Y ARRANCADORES

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COMERCIAL

Te compartimos nuestra estructura comercial 2025. La presente estructura está sujeta a cambio dependiendo de la estrategia comercial revisada de manera anual



PORTAFOLIO COMERCIAL



Interruptores



Protección



Motores



Gabinetes



Capacitores



Tableros



Variadores

PROCESO DE VENTAS

El proceso de ventas de Tableros y Arrancadores se divide en:

#	Responsable	Rol en los Procesos
1	Director General	Análisis de ventas, supervisión de inventarios, estrategia comercial y control de procesos clave.
2	Ejecutivo de Ventas	Prospección, cotización de reventa, negociación, ingreso de pedido, seguimiento postventa, gestión de cobranza, atención a garantías y devoluciones.
3	Cotizador	Cotización de proyectos, integración de ofertas, coordinación técnica con ingeniería.
4	Jefe Taller de Integración	Armado físico de tableros, entrega de productos terminados a almacén.
5	Cuentas por Cobrar	Seguimiento a pagos de clientes con crédito, emisión de reportes de cobranza.
6	Coordinador Administrativo	Facturación, apoyo en trámites de devoluciones y garantías, control de documentación de clientes.

1. Directora General

La Directora General supervisa la correcta ejecución de los procesos comerciales, analiza el comportamiento de ventas por producto, controla el desempeño de inventarios, revisa los indicadores de cumplimiento comercial y financiero, y lidera la estrategia de crecimiento comercial y de mejora continua de Tableros y Arrancadores.

Área al que pertenece esta política:

Ventas FGE / FGM

Nombre de la política:

Política Comercial TYA

Elaborada por:

Hipacti Torres Castro

Revisión:

1

Revisado por:

Fernando Mata

Aprobado por:

Fernando Mata

Inicia Vigencia:

27 / May / 2025

Páginas:

5 de 10

GFG-PL-VTA-06

2. Ejecutivo de Ventas

El Ejecutivo de Ventas se encarga de prospectar y captar clientes, evaluar sus necesidades, elaborar cotizaciones para materiales de reventa o proyectos estándar, negociar condiciones comerciales (precio, crédito, tiempos de entrega, flete), ingresar pedidos en BMS, dar seguimiento a la facturación, coordinar la entrega de productos, gestionar la postventa (soporte técnico, garantías, devoluciones) y recuperar pagos de ventas a crédito, siempre bajo cumplimiento de las políticas comerciales de la empresa.

3. Cotizador

El Cotizador recibe requerimientos de proyectos, analiza la viabilidad técnica y comercial, elabora cotizaciones detalladas de tableros integrados estándar o especiales, integra listados de materiales, solicita apoyos técnicos si el proyecto es complejo y entrega las ofertas terminadas a los Ejecutivos de Ventas para su envío al cliente, asegurando siempre la rentabilidad y precisión de cada propuesta.

4. Ingeniería de Proyectos

Ingeniería de Aplicaciones interviene en proyectos complejos realizando la validación técnica, definiendo el listado de materiales especializado, especificaciones particulares (por ejemplo, arreglos de cobre, esfuerzos mecánicos, bancos de capacitores) y garantizando que las soluciones ofrecidas cumplan con los estándares técnicos y comerciales requeridos.

5. Jefe de Taller de Integración

El responsable del Taller de Armado recibe los materiales del almacén, realiza el ensamblaje y armado de los tableros eléctricos de acuerdo a los proyectos, supervisa la calidad del terminado, entrega los tableros listos a Almacén y coordina cualquier ajuste o validación requerida durante el proceso de producción interna.

6. Cuentas por Cobrar

Cuentas por Cobrar gestiona el seguimiento semanal de los pagos de clientes con crédito, emite reportes de cobranza, notifica saldos pendientes al equipo comercial y administra la recuperación oportuna de las cuentas vencidas, asegurando el cumplimiento de las políticas de crédito de la empresa.

7. Coordinador Administrativo

Administración es responsable de emitir las facturas de ventas conforme a las condiciones acordadas, registrar los pagos en el sistema BMS, gestionar devoluciones autorizadas, tramitar garantías de productos con Siemens y coordinar todo el soporte documental y contable vinculado a los procesos comerciales y postventa.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO COMERCIAL

Es responsabilidad del *Ejecutivo de Ventas*:

1. Atención Telefónica

Atender todas las llamadas entrantes con cortesía y canalizarlas a la persona correspondiente. Si se recibe una llamada de un cliente ajeno, es obligatorio notificar la actividad al Ejecutivo de Ventas responsable vía correo electrónico.

Cualquier colaborador que atienda una llamada debe ser capaz de informar al cliente sobre el estatus de su pedido en el sistema.

Área al que pertenece esta política:

Ventas FGE / FGM

Nombre de la política:

Política Comercial TYA

Elaborada por:

Hipacti Torres Castro

Revisión:

1

Revisado por:

Fernando Mata

Aprobado por:

Fernando Mata

Inicia Vigencia:

27 / May / 2025

Páginas:

6 de 10

GFG-PL-VTA-06

2. Alta de Clientes en BMS (CRM)

El Ejecutivo de Ventas debe realizar el alta de nuevos clientes mediante el procedimiento establecido en BMS, reuniendo la siguiente información:

- Nombre de la razón social.
- Copia del RFC.
- Constancia de Situación Fiscal vigente (versión CFDI 4.0).
- Domicilio fiscal completo y Código Postal.
- Teléfonos y correos electrónicos de contacto y facturación.
- Datos de contacto del área de compras (nombre, teléfono, email).
- Datos de contacto del área de pagos (teléfono, email).
- Copia de identificación oficial (INE) del Representante Legal.
- Direcciones completas de entrega, incluyendo:
 - Calle, Número Exterior, Número Interior (si aplica), Colonia, Ciudad/Alcaldía, Estado, Código Postal.
- Nombre de la persona responsable de recepción, horario de recepción y si es necesaria cita telefónica previa.
- El Ejecutivo debe dar seguimiento hasta obtener el número de cliente en BMS.

Nota: Tableros y Arrancadores no acepta pagos en efectivo bajo ninguna circunstancia; todos los pagos deben realizarse mediante transferencia bancaria a cuentas oficiales de la empresa.

3. Asesoría Técnica

Brindar asesoría directa al cliente sobre sus necesidades específicas.

En caso de no conocer la respuesta, solicitar apoyo interno de manera oportuna, dando seguimiento hasta resolver la solicitud del cliente.

4. Comunicación Electrónica

Toda comunicación con clientes debe realizarse exclusivamente a través de correos electrónicos corporativos o teléfonos autorizados de Tableros y Arrancadores.

5. Seguimiento a Pedidos

Dar seguimiento a los pedidos de sus clientes, asegurando su entrega en tiempo y forma de acuerdo a la información registrada en el sistema BMS.

6. Apego a Política de Canales

Respetar y fortalecer el canal natural de ventas de Tableros y Arrancadores, priorizando la atención a distribuidores autorizados.

7. Seguimiento a Cartera de Clientes

Revisar semanalmente el reporte de documentos pendientes de pago para recordar a los clientes el vencimiento de sus facturas.

8. Seguimiento en Plataforma BMS

Revisar semanalmente el estatus de los clientes en BMS para asegurar su correcta gestión y atención.

9. Gestión de Crédito

Gestionar y hacer valer los parámetros de crédito de cada cliente según las políticas internas.

10. Política de Precios

Respetar los precios establecidos por la empresa.

En caso de asignar un precio especial, deberá contar con autorización por escrito del Gerente de Ventas o, en su defecto, con evidencia documental válida.

Si un precio especial aplicado resulta en un margen inferior al establecido en la política vigente y no cuenta con la autorización requerida, el Ejecutivo será sujeto a descuento en nómina o ajuste en comisiones, proporcional a la diferencia detectada.

11. Respeto a Funciones de Otros Departamentos

El Ejecutivo debe respetar los límites de su función y no comprometer a la empresa en actividades fuera de su responsabilidad, como:

- Capturar órdenes de compra erróneamente.
- Recolectar materiales de proveedores sin autorización.
- Prometer compras a proveedores.
- Autorizar la facturación de materiales a proveedores.
- Emitir instrucciones de envío sin apego a políticas.
- En caso de incumplimiento, se aplicarán descuentos en nómina o comisiones.
- Será causal de rescisión de contrato si el monto del daño generado supera el equivalente a tres meses de sueldo.

12. Cumplimiento de Procesos

Conocer, respetar y cumplir los procesos internos de Tableros y Arrancadores.

El desconocimiento de los procesos internos no exime al Ejecutivo de Ventas del cumplimiento de las políticas.

13. Política de Pagos

Importante: Todos los pagos de clientes deben realizarse exclusivamente mediante transferencia bancaria a las cuentas oficiales de Tableros y Arrancadores.

No se aceptan pagos en efectivo bajo ninguna modalidad.

Información de cuentas bancarias:

TABLEROS Y ARRANCADORES SA DE CV

Banco: BBVA

Moneda: MXN – Pesos Mexicanos

Número de Cuenta: 0117760833

CLABE Interbancaria: 0121 8000 1177 6083 36

TABLEROS Y ARRANCADORES SA DE CV

Banco: BBVA

Moneda: USD – Dólares Número

de Cuenta: 0117760841

CLABE Interbancaria: 0121 8000 1177 6084 17

PEDIDOS

El cliente en conjunto con el Ejecutivo de Ventas es responsable de validar que los productos que haya solicitado en su orden de compra coincidan con los productos facturados, y con los productos recibidos físicamente; en caso de discrepancia el cliente, deberá avisar a su Ejecutivo de Ventas.

Área al que pertenece esta política:

Ventas FGE / FGM

Nombre de la política:

Política Comercial TYA

Elaborada por:

Hipacti Torres Castro

Revisión:

1

Revisado por:

Fernando Mata

Aprobado por:

Fernando Mata

Inicia Vigencia:

27 / May / 2025

Páginas:

8 de 10

GFG-PL-VTA-06

Tableros y Arrancadores tienen procesos claros para entrega de material, por lo tanto, no aceptamos leyendas como “sujeto a revisión” al momento de la entrega”. El cliente acepta que nuestra responsabilidad termina una vez tengamos la evidencia de entrega y/o contando con la guía de embarque de la paquetería.

CREDITO Y COBRANZA

Toda negociación que realice la fuerza de ventas de Tableros y Arrancadores deberá apegarse a las políticas de crédito y cobranzas establecidas, en su entendido de que la omisión u olvido de cualquier punto que contemple dicha política no será argumento suficiente para que se siga adelante cualquier proceso de venta.

Es responsabilidad de la fuerza de ventas conocer la política de crédito y cobranza de Tableros y Arrancadores. En caso de que haya alguna operación fuera de la política de crédito y cobranzas, el Ing. De ventas podrá ser acreedor a un descuento de sus comisiones, nómina o incluso rescisión de contrato. Dicha decisión será tomada por medio de un comité de Consejo de Administración.

PROMOCIONES

1. Toda promoción propuesta por el equipo de ventas deberá tener soporte escrito y contar con la autorización de Dirección Comercial. Dicho soporte escrito deberá contar con corrida financiera evaluando la venta incremental, así como los costos en los que incurra.
2. Para que el cliente pueda acceder a cualquier modalidad de promoción, no deberá tener adeudos vencidos con ninguna de las empresas del grupo.
3. La fuerza de ventas podrá tomar como herramienta de venta a discreción las siguientes promociones con carácter de permanente o hasta nuevo aviso, teniendo como entendido que sólo podrá aplicarse una promoción y en ningún momento podrán combinarse:
 - 3.1 El vendedor podrá otorgar un descuento por pronto pago de un máximo de 2% del total de la factura antes de IVA, siempre y cuando el cliente haya pagado en un lapso de 7 días a partir de la fecha de emisión de la factura. Dicho descuento será otorgado a través de una nota de crédito. Este descuento se hará efectivo al recibir el comprobante de depósito o transferencia bancaria siempre y cuando el cliente no presente adeudos anteriores y tenga crédito con Tableros y Arrancadores. Este beneficio no aplica para clientes de contado.
 - 3.2 Se podrán gestionar entregas de producto o embarques sin costo en caso de cumplir con los parámetros mínimos para este beneficio que se encuentran en la sección ENTREGA DE MATERIAL y su clasificación de cliente de acceso al beneficio.
4. El modo de envío de la mercancía en la modalidad de promoción será única y exclusivamente por medio de transporte terrestre estándar, ocurre y asegurada, siendo por las empresas transportistas que Tableros y Arrancadores seleccione por tener convenio o por así favorecer a sus intereses. En caso de que se negocie algún caso fuera de estas condiciones se necesitará contar con autorización de la Dirección Comercial.

MODALIDADES DE ENVIO DE PRODUCTO

Dependiendo de las necesidades del cliente, Tableros y arrancadores opera con tres formas de enviar mercancía:

- Envío de producto por fletera.
- Envío de producto por transporte dedicado.
- Rutas Semanales.

GASTOS DE VIAJE

Todo viaje realizado por el equipo de ventas de Tableros y Arrancadores deberá apegarse a las políticas de gastos de viaje del GRUPO FG, en el entendido de que la omisión u olvido de cualquier punto que contemple dicha política no será argumento suficiente para que se siga adelante cualquier proceso de viaje.

DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

DEVOLUCIONES

- Solo se aceptarán devoluciones de materiales **en perfecto estado**, sin haber sido instalados, manipulados o dañados, y dentro de un plazo no mayor a **5 días naturales** después de la entrega.
- El cliente deberá presentar la **factura original** y enviar una **solicitud formal por escrito**, la cual será evaluada por el área de Servicio al Cliente. Y enviar el producto a las instalaciones de Tableros y Arrancadores. Esperar a la revisión validación del correcto estado del producto.
- No se aceptarán devoluciones de materiales No de stock, **fabricados a medida, proyectos especiales**, o productos con condiciones especiales de venta.
- Toda devolución aprobada podrá generar un **cargo del 15% por concepto de manejo y reabastecimiento**, salvo que la causa sea atribuible a error de TYA.

GARANTIAS

- Todos los productos comercializados por TYA cuentan con la garantía otorgada por el fabricante Siemens.
- Para hacer válida una garantía, el cliente deberá enviar en los primeros 5 días hábiles un formato con la siguiente información:
 - La **factura de compra**
 - **Número de serie del producto**
 - Evidencia del problema (fotos, reporte técnico)
 - Descripción detallada de la problemática
- El cliente deberá enviar el producto con su formato a las instalaciones de TYA
- Una vez recibido el producto y formato correctamente requisitado
- TYA solicita un numero de garantía al fabricante Siemens, una vez recibido ese número se llena el formato del fabricante y se genera la solicitud de envío al fabricante (este proceso puede tardar de 2 a 3 días hábiles)

Área al que pertenece esta política:

Ventas FGE / FGM

Nombre de la política:

Política Comercial TYA

Elaborada por:

Hipacti Torres Castro

Revisión:

1

Revisado por:

Fernando Mata

Aprobado por:

Fernando Mata

Inicia Vigencia:

27 / May / 2025

Páginas:

10 de 10

GFG-PL-VTA-06

- TYA enviará el producto a el fabricante para validar si el daño o falla corresponde a:
 - Defecto de fabricación (válido para garantía)
 - Uso inadecuado, instalación incorrecta o manipulación indebida (no válido)
- Una vez recibido el producto en las instalaciones del fabricante, este tiene de 4 a 6 semanas para contestar si se procede o no con la garantía.
- En caso de procedencia:
 - Si el producto es de Stock, TYA realizará el **cambio físico del producto**, conforme al criterio del fabricante.
 - Si es producto es sobre pedido., se solicitará nuevamente el producto al fabricante para hacer el cambio.
- El tiempo de respuesta puede variar según la evaluación del fabricante (4 a 6 semanas), pero TYA dará seguimiento, tramite y envío dentro de los **primeros 5 días hábiles** tras recibir la solicitud.

ETICA

Tableros y Arrancadores respeta fuertemente los valores de honestidad, ética y respeto, por lo que en ningún caso se tolerará conductas inapropiadas por parte de personal de Tableros y Arrancadores o nuestros socios de negocio. En caso de encontrar cualquier conducta inapropiada, el cliente acepta la terminación inmediata de la relación, no sin aceptar las posibles responsabilidades económicas generadas por las facturas no pagadas.

CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha	Descripción del cambio
1	270525	Se emite documento, incluyendo el nuevo formato.