

# Política de Ventas Cliente Final



# MUNSEG S.A. DE C.V.



Somos una empresa 100%  
Mexicana  
**ORGULLOSAMENTE**  
**Potosina**

**Con más de 20 años de experiencia**  
suministrando, analizando,  
capacitando, sugiriendo, solucionando y  
brindando asesoría a nuestros Clientes  
en SLP y otras zonas en México

Una empresa joven y  
comprometida con la salud y  
la seguridad de los  
colaboradores de nuestros  
Clientes

*La Seguridad,  
es el gesto mas sublime del respeto a la vida.*

# MUNSEG S.A. DE C.V.



## NUESTRA MISIÓN

Somos una empresa líder enfocada a la distribución y comercialización de Equipo de Protección Personal brindando Asesoría y Capacitación a nuestros clientes para el cumplimiento de los requerimientos normativos de seguridad de acuerdo a sus necesidades a través de un equipo humano especializado con un alto sentido de responsabilidad social.

## NUESTRA VISIÓN

Ser reconocidos como una Empresa líder en la distribución de Equipo de Protección Personal a nivel nacional ofreciendo un excelente servicio y atención de calidad para la consolidación de nuestra organización.

## NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

"MUNSEG SA DE CV es una empresa que se dedica a la comercialización de equipo de protección personal y gestión de proyectos especiales, comprometida con:

- La satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables
- Eliminar peligros y reducir riesgos en seguridad y salud en el trabajo
- La consulta y participación de los trabajadores

Dando un servicio de la más alta calidad, asegurando el cumplimiento de los requerimientos aplicables y manteniendo una mejora continua en el desarrollo de nuestros servicios, desempeño de los trabajadores y la cultura de seguridad y salud en el trabajo."

## Nuestros Valores



*La Seguridad,  
es el gesto mas sublime del respeto a la vida.*

## Contenido

1. Objetivo del Manual
2. Servicios
3. Política de Ventas:
  - a) Precios
  - b) Crédito y Cobranza
  - c) Pagos
  - d) Cotizaciones
  - e) Convenios
  - f) Pedidos
  - g) Facturación
  - h) Entregas
4. Soporte Técnico
5. Soporte Administrativo y Atención a Clientes:
  - a) Horario de Atención a Clientes
  - b) Directorio
6. Política de Devoluciones y Reclamaciones

# MUNSEG S.A. DE C.V.

## 1. Objetivo del manual

Compartir con nuestros Clientes las políticas que regulan nuestra relación de negocios, con el fin de brindarles un servicio de Excelencia, Oportuno y con Calidad.

## 2. Servicios

Contamos con la distribución de más de **40,000 productos** enfocados al cuidado de la seguridad y salud de los colaboradores de nuestros Clientes. Somos **Distribuidores Master** de las Marcas Líderes a Nivel Mundial en fabricación **de Equipo de Protección Personal**.

Distribuimos productos de manera directa al Cliente Final en San Luis Potosí, Querétaro y sus alrededores, poniendo a su disposición los siguientes Servicios:

- Almacenes con un stock de Equipo de Protección Personal muy grande
- Soporte Técnico
- Listas de precios
- Consignación
- Máquinas Vending
- Toma de inventarios
- Proyectos "Llave en Mano"
- Reportes de Consumos
- Proyectos de Ahorro
- Fichas/Certificados Técnicos de los productos
- Capacitaciones en Sitio para usuarios finales
- Capacitaciones Especializadas
- Crédito
- Página Web



*La Seguridad,  
es el gesto más sublime del respeto a la vida.*

## 3. Política de Ventas

### a) Precios

- Nuestros Precios son proporcionados en Dólares Americanos (USD) debido a que los Precios de los Fabricantes se manejan en esta moneda.
- La actualización de los precios se realiza cada que el Fabricante notifica algún ajuste.
- Clientes con Convenio se respeta la vigencia de la Lista de Precios.
- Clientes sin Convenio se aplican los nuevos precios en la fecha en la que el Fabricante notifica la entrada en vigor.

Nota: Si hubiese un incremento extraordinario en el cual Munseg no pueda respetar los precios convenidos, le notificaremos 30 días antes de su aplicación.

### b) Crédito

- Cuentas por Cobrar envía el formato de Solicitud de Crédito, este formato debe estar firmado y acompañado de la documentación que se detalla al final del mismo; si el cliente maneja varias razones sociales con las cuales nos coloca Órdenes de Compra, es importante lo haga saber a Cuentas por Cobrar y envíe la documentación completa de cada razón social para realizar el registro en sistema; si no le hemos facturado en un periodo de 6 meses, el vendedor canalizará al cliente con el área de Cuentas por Cobrar, donde dicha área validará con el cliente la documentación/información que tenemos de ellos para que verifiquen que sea correcta, si hay documentación pendiente, el área de CXC dará seguimiento y si es solo la validación de información le corresponde al área de ventas; en el caso de los clientes con antigüedad mayor a 2 años es mandatorio llenar el formato completo de solicitud de crédito FR-AD-12 y FR-AD-13, así como cumplir con la documentación solicitada.
- La actualización de la constancia de situación fiscal se solicitará en el alta de un nuevo cliente y/o reactivación.
- El cliente puede generar y enviar sus Órdenes de Compra posterior a que se le haya notificado que su crédito ha sido aprobado. La aprobación/no aprobación del crédito es confirmado vía correo 3 días hábiles después de haber enviado la documentación que se requiere (completa).

## c) Pagos

1. El Cliente puede realizar el pago de sus facturas en Dólares Americanos (USD) o Pesos Mexicanos (MXN), considerando el tipo de cambio del Diario Oficial de la Federación (DOF) del día en que se realiza el pago. Para que pueda realizar su transferencia, Cuentas por Cobrar le proporciona un número de referencia, el cuál debe colocar en el campo de concepto y referencia al momento de generar su transferencia. Este dato es importante ya que evita que BBVA Bancomer rechace la transferencia realizada. Los clientes de contado deben generar su pago y enviarlo junto con la Orden de Compra para que pueda ser procesado y facturado; a continuación, se indican las cuentas referenciadas a las que pueden aplicar sus pagos:

BANCO	MONEDA	CONVENIO CIE	CUENTA CLABE
BBVA BANCOMER	MXN	1277278	012914002012772783
	USD	1277642	012700001982828972

\*La transacción solo se acepta con el método de pago: 02 (cheque) y 03 (transferencia).

2. Pagos: favor de enviar el comprobante y la relación de facturas que lo amparan, al correo de [cobranza2@munseg.com.mx](mailto:cobranza2@munseg.com.mx) y [cobranza3@munseg.com.mx](mailto:cobranza3@munseg.com.mx) dentro de los siguientes 5 días naturales a su transacción, para el registro de su pago y la emisión del complemento. En caso de que no se realice de esta manera Munseg S.A. de C.V. aplicará su pago a las facturas con mayor antigüedad.

3. Estado de Cuenta: Cuentas por Cobrar envía al Cliente un Estado de Cuenta Mensual (incluyendo notas de crédito si las hubiera para que sean consideradas sin excepción) a Cuentas por Pagar con el fin de confirmar que todos los documentos emitidos se encuentren registrados y considerados para pago. Es importante, que sobre el mismo correo se confirme la información. En caso de no recibir su respuesta en plazo de 8 días hábiles, se dará por hecho que la información es correcta y no se aceptará ninguna solicitud de cancelación de facturas. En caso de error por parte de Munseg, en donde haya necesidad de cancelar una factura, se le dará aviso al cliente vía correo y esperaremos la aceptación de dicha cancelación por la misma vía. Todo esto proceso se debe llevar a cabo dentro del mes en que se emitió la factura.

4. Diferencias: en caso de que se presente alguna inconsistencia en cuanto a diferencia de Precio o Producto por el cual fuera necesario generar una Nota de Crédito, debe de notificar al correo [lupita.mendiola@munseg.com.mx](mailto:lupita.mendiola@munseg.com.mx) (considerando los tiempos indicados en la Política de Devoluciones y Reclamaciones) para que sea revisado y autorizado. En caso de que proceda, debe ser antes del vencimiento del documento. El Cliente no debe generar el pago de la factura descontándose algún importe sino ha sido aclarado y sin contar con la nota de crédito correspondiente emitida por Munseg S.A. de C.V.

*La Seguridad,  
es el gesto mas sublime del respeto a la vida.*

## d) Cotizaciones

Para solicitar una cotización es necesario enviar su solicitud al correo [cotizaciones@munseg.com.mx](mailto:cotizaciones@munseg.com.mx), [cotizaciones.qro@munseg.com.mx](mailto:cotizaciones.qro@munseg.com.mx) y [ocio.morales@munseg.com.mx](mailto:ocio.morales@munseg.com.mx). De ser posible favor de mencionar marca, modelo y/o descripción detallada del Equipo de Protección Personal en cuestión, así como la cantidad y fecha deseada de entrega.

Munseg S.A. de C.V. da por iniciado el proceso de solicitud de cotización una vez que hayamos recibido su petición en conjunto con su Cedula de situación fiscal (si es la primera vez que cotiza con nosotros) vía electrónica. Nuestro tiempo de respuesta es de máximo 1 día hábil para productos sencillos o de línea y 2 días hábiles para productos especiales. En caso de que la solicitud tenga observaciones se lo haremos saber para aclararlas y seguir el flujo de la cotización

Una vez recibida su cotización es importante su confirmación de recepción vía electrónica, ya que de esta forma corroboraremos que su solicitud ha sido atendida.

Notas:

- Para un mejor control y trazabilidad nuestras cotizaciones están foliadas (No. Cotización) y membretadas
- No se proporcionan precios por teléfono
- Los tiempos de entrega están sujetos a disponibilidad por parte de Munseg S.A. de C.V. y/o el Fabricante

## e) Convenios

Para Munseg S.A. de C.V es primordial establecer relaciones comerciales a largo plazo de manera formal, con el fin de generar acuerdos de mutua conformidad que nos permitan a ambas partes mantener, crecer y reforzar nuestra relación de una manera sana, clara y cordial. Para ello clasificamos las negociaciones en 3 tipos:

- Compra-Venta
- Consignación
- Máquinas Vending

No dude en contactar a nuestros representantes para ahondar más sobre los beneficios que tiene trabajar bajo estos esquemas.

Nota: Se aplican restricciones.

*La Seguridad,  
es el gesto mas sublime del respeto a la vida.*

## f) Pedidos

Toda solicitud de nuestros productos debe ser mediante una Orden de Compra, considerando lo siguiente:

1. El Cliente debe enviar una Orden de Compra con la información general desglosada por producto, cantidad, unidad de medida, modelo, talla, color, descripción corta, múltiples, precios pactados y condiciones generales; dicha información debe coincidir con los datos incluidos en nuestra cotización puntual o lista precios convenida.
2. Indicar en la Orden de Compra el número de la cotización que está tomando de referencia. Las órdenes de compra deben enviarse vía correo electrónico a [pedidos@munseg.com.mx](mailto:pedidos@munseg.com.mx) indicado en la cotización o Lista de Precios de la persona que atiende sus pedidos.
3. Munseg S.A. de C.V. da por iniciado el proceso de solicitud una vez que hayamos recibido su Orden de Compra vía correo. En caso de que ésta no tenga observaciones, la entrega de los productos disponibles se realizará en los horarios indicados en el punto H apartado "1" de este documento, de lo contrario se notifican las inconsistencias/dudas que se tengan de la Orden de Compra para su corrección/aclaración. Una vez que se reciba la Orden de compra corregida vuelve a iniciarse el tiempo de Proceso de Solicitud del pedido de acuerdo al punto H.
4. En caso de que la entrega no sea en Almacén Indirectos/General, el Cliente debe indicar en el cuerpo del correo todos los datos necesarios para que la entrega del producto sea correcta (persona que recibirá el material, celular, lugar, horarios, etc.).
5. La entrega se realiza de acuerdo a las indicaciones plasmadas en la Solicitud de Crédito (este formato se llena al inicio de la relación comercial y se actualiza cada que surge un cambio por parte del Cliente y nos es notificado).
6. Para Órdenes de Compra programadas el Cliente debe indicar las cantidades y fechas de entrega, las cuales no se pueden mover ni cancelar.
7. Si el Cliente requiere que contemos con material reservado para él en nuestras instalaciones debe firmar el Convenio correspondiente, en el cual se incluye un Anexo en donde se indicará modelo, marca, tallas y cantidades que desea se le tenga reservados.

Nota:

Todo material debe de ser solicitado con Orden de Compra

## g) Facturación

Todo producto o servicio adquirido se factura de acuerdo a la información proporcionada en la Solicitud de Crédito, por lo cual:

1. Se hacen llegar los comprobantes fiscales digitales a los correos proporcionados en la Solicitud de Crédito apartado 3 (Información de pagos); para la entrega de factura en físico se consideran las indicaciones en el apartado 6 (Información de almacén) de dicho formato.
2. Las monedas a facturar son en Dólares Americanos (USD) o Pesos Mexicanos (MXN), en base a las listas de precios pactadas. De facturarse en MXN se toma en cuenta el Tipo de Cambio del día indicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF).
3. Refacturaciones: son aplicables de acuerdo a la Carta de Cancelación de Facturas (FR-AD-22), toda solicitud de cancelación recibida será canalizada al área correspondiente para su revisión y cierre.
4. Las facturas emitidas deben ser con montos mayores a \$100.00 USD antes de IVA, de lo contrario no se podrá emitir el documento, por lo que las Órdenes de Compra deben ser mayores a \$100.00 USD antes de IVA.

## h) Entregas

1. Las Órdenes de Compra de productos de línea que llegan de Lunes a Viernes antes de las 15:30 hrs. son procesadas el mismo día para su entrega al día siguiente hábil (Lunes a Viernes) en el transcurso del día. Los pedidos que lleguen entre 14:00 pm y 15:30 pm serán entregados al día siguiente por la tarde. Considerando el punto H apartado 4.
2. En caso de que el cliente tenga consideradas entregas programadas, si por algún motivo no tiene personal disponible para la recepción de material, el Cliente es responsable de avisar para que el Proveedor lo considere, de lo contrario si el Proveedor asiste y no hay personal para recibir el material, se vuelve a programar hasta el día siguiente una vez haya confirmado el cliente la recepción.
3. Todos los tiempos de entrega otorgados por Munseg S.A. de C.V. están sujetos a disponibilidad; en caso de que no contemos con existencias del material requerido, el Cliente puede confirmar el envío parcial de su pedido o esperar a que se surta en su totalidad (acorde a los tiempos de entrega confirmados vía correo). Las facturas generadas parciales deberán de ser ingresadas para pago por parte del cliente
4. El Cliente debe validar que los productos entregados coincidan con los productos facturados; si existen diferencias debe notificar al correo [lupita.mendiola@munseg.com.mx](mailto:lupita.mendiola@munseg.com.mx) en máximo 7 días hábiles conforme a la Política de Devoluciones y Reclamaciones (Mencionado en el Punto 6 de este documento).
5. Una vez recibido(s) los productos, el Cliente debe plasmar su nombre completo (legible), fecha, firma y sello (si aplica).
6. En el caso de los Clientes que lleven un proceso de recepción para programación de pago de facturas específico, es necesario contar con el aviso de ingreso del material, orden de compra Interna, número de ingreso, ID, o lo que aplique, en un lapso no mayor a 3 días hábiles. El aviso emitido debe enviarse al correo [apoyo.facturacion@munseg.com.mx](mailto:apoyo.facturacion@munseg.com.mx). Es importante nos apoye con el cumplimiento de este punto ya que evitara que su cuenta sea afectada.

Nota: en el caso de Servicios aplican los mismos requisitos del punto anterior, una vez concluido el mismo.

## 4. Soporte Técnico

Nuestros Asesores Técnicos cuentan con los conocimientos, habilidades y aptitudes para realizar sugerencias de Equipo de Protección Personal, además contamos con el Soporte Especializado de cada una de las marcas, un Sistema de Gestión Integral y Acreditaciones que nos permiten Trabajar sobre la Mejora Continúa, para y por Nuestros Socios Comerciales.



*La Seguridad,  
es el gesto mas sublime del respeto a la vida.*

## 5. Soporte Administrativo y Atención a Clientes

Munseg S.A. de C.V. cuenta con personal profesional en sus Áreas Administrativas y de Atención a Clientes, en donde sus Ejecutivos están a su servicio respecto a dudas, comentarios, aclaraciones, peticiones o sugerencias.

### a) Horario de Atención a Clientes:

Lunes a Viernes ..... 8:00 a 17:00 Hrs.  
Sábados..... 9:00 a 12:00 Hrs.

### b) Directorio

Estamos a sus órdenes en los teléfonos:

S.L.P.: 444 2112800

Qro.: 442 6907013 y 442 4553985

Gto.: 444 2014060

Extensión	Área	Email
200	Supervisor de Calidad y EHS	<a href="mailto:apoyo.sgi@munseg.com.mx">apoyo.sgi@munseg.com.mx</a>
136	Cotizaciones	<a href="mailto:ocio.morales@munseg.com.mx">ocio.morales@munseg.com.mx</a>
117	Cuentas x Cobrar	<a href="mailto:cobranza2@munseg.com.mx">cobranza2@munseg.com.mx</a>
111	Dirección de Operaciones SLP	<a href="mailto:lupita.mendiola@munseg.com.mx">lupita.mendiola@munseg.com.mx</a>
119	Recepción de Pedidos	<a href="mailto:pedidos@munseg.com.mx">pedidos@munseg.com.mx</a>
108	Facturación	<a href="mailto:judith.sanchez@munseg.com.mx">judith.sanchez@munseg.com.mx</a>
140	Logística	<a href="mailto:apoyo.logistica2@munseg.com.mx">apoyo.logistica2@munseg.com.mx</a>
127	Ventas SLP	<a href="mailto:aranza.nava@munseg.com.mx">aranza.nava@munseg.com.mx</a>
Querétaro	Operaciones Qro	<a href="mailto:clientes.qro@munseg.com.mx">clientes.qro@munseg.com.mx</a>
Querétaro	Ventas Querétaro	<a href="mailto:antonio.reyna@munseg.com.mx">antonio.reyna@munseg.com.mx</a>
Guanajuato	Ventas Guanajuato	<a href="mailto:luis.lopez@munseg.com.mx">luis.lopez@munseg.com.mx</a>

## 6. Política de Devoluciones y Reclamaciones

Munseg S.A. de C.V. Lo invita a conocer su Política de Devoluciones y Reclamaciones en la siguiente dirección: [Política de Devoluciones](#)

*La Seguridad,  
es el gesto mas sublime del respeto a la vida.*

“La seguridad es el gesto más sublime del respeto a la vida”

