

**INTRODUCCIÓN**

Pymasa es una empresa reconocida por su calidad. Existen muchas formas en que la empresa se esfuerza cada día para merecer esta distinción: en Los productos que comercializamos,   el  material promocional  y el servicio a sus clientes.

Ahora presentamos en este manual de organización, que pretende ayudar a la empresa y a todas las personas que colaboran en ella a tener los parámetros para la toma de decisión, con el UNICO objetivo de ganarnos la preferencia de nuestros clientes en cada una de las sucursales, a ganarse el reconocimiento de los clientes y demostrar que la calidad en Pymasa es integral y se manifiesta en todas sus áreas.

El prestigio, la lealtad, la buena imagen, la preferencia, y el reconocimiento de los clientes no se logran de la noche a la mañana, no se puede adquirir con campañas de publicidad, ni se puede obtener con una buena acción aislada. Para lograr estas distinciones se requiere de un trabajo profesional que redunde en un servicio de la más alta calidad, sistemático y consistente. Esto es, no basta con hacer de  nuestro trabajo de forma excelente una vez, un día o un mes, se requiere mucho tiempo de trabajo bien hecho en cada momento para que el mercado reconozca y diferencie un negocio del resto.

Las políticas, procedimientos y lineamientos de acción que se describen en este manual, están diseñados precisamente para poner las bases de trabajo diario que nos lleven a lograr el reconocimiento de los clientes como una de las mejores empresas en México.

El estricto apego y seguimiento a todo lo expuesto en estos  documentos es una obligación de todo el personal que labora en  Pymasa. Las políticas, procedimientos y lineamientos se establecen para describir la única manera de llevar a cabo las acciones cotidianas de operación  y servicio a clientes (Externos e Internos) Cualquier desviación a lo estipulado se considerará como negligencia por parte del colaborador

Con la participación inteligente del personal motivado y capacitado, día con día vamos aprendiendo nuevas y mejores formas de hacer las cosas: Mediante el uso del sistema de sugerencias, estas nuevas formas deberán de convertirse en modificaciones a las políticas. Mientras las políticas no cambien, la manera de llevar a cabo las actividades deberá de apegarse estrictamente a los establecidos. Las políticas son flexibles (Pueden y deben cambiar al encontrar mejores maneras de hacer las cosas), el apego a las políticas establecidas es estricto e inflexible.

Seguir de que esta nueva herramienta nos llevará mas rápido a conseguir el liderazgo en ventas y calidad de productos y servicios, los invito a demostrar al mercado lo que los profesionales del servicio de Pymasa, que laboran en la organización son capaces de hacer.

Atte.

Lic. José Luis Aispuro Calderón

Director General

**MISIÓN**

Pymasa es una empresa eficiente,emprendedora, rentable dedicada a la comercialización de pinturas y recubrimientos para la construcción. Nuestros clientes son los aplicadores profesionales. Nos distinguimos por proporcionar soluciones técnicas y competitivas así como un servicio ágil y conveniente.

**VISIÓN**

Ayudar a pintores y constructores  profesionales a que sean más competitivos.

**NUESTROS  PRINCIPIOS.**

En PYMASA estamos convencidos que nuestros valores deben tenerse siempre presentes y que existan en cada uno de nosotros:

 Gente de Calidad  Pymasa ( GCP)

P articipación Inteligente.- Aportamos ideas para la mejora de nuestros  indicadores estratégicos y operacionales.

Y  ntegridad.- Cumplimos nuestra palabra siendo congruentes en lo que decimos             en  lo que hacemos.

M  entalidad Positiva.- Buscamos la manera de cómo SI se pueden hacer las cosas.

A  seo y Orden.- Mantenemos en completo orden y limpieza el espacio de trabajo y los productos exhibidos.

S  iempre Mejores.- Buscamos día con día la excelencia operativa, aquí y ahora con los recursos que tenemos.

A  lianza.-Trabajamos en acciones para generar la confianza de nuestros
clientes y colaboradores  así como para que les convenga trabajar con nosotros.

PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTOS VALORES ES NECESARIO:

• Contar con el apoyo incondicional de nuestros colaboradores.

• Creer en su gente y dar la oportunidad de crecer, proporcionándoles la oportunidad
            ocupar puestos estratégicos.

• Sentir satisfacción por el trabajo que realizas.

• Sentir que se pertenece a la familia PYMASA.

• Ir por resultados y no desviarnos de la meta a seguir.

• Satisfacción general para sus clientes (siempre mejores, ágiles y convenientes) marcando
           así la diferencia con nuestros competidores.

**COMPROMISO PERSONAL.**

1.- Acepto el compromiso de Pymasa adaptándome a las políticas de trabajo y de convivencia.

2.- Trabajare de acuerdo a las normas y políticas y procedimientos determinados por la empresa Pymasa

3.- Enseñare y cumpliré la misión, visión y GCP

4.- Cumpliré con todas las actividades que se me asignen, para ayudar a que se logren los objetivos establecidos por la empresa.

5.- Cuidare todos los productos, equipo  de trabajo e instalaciones de la empresa.

7.- Atenderé con amabilidad, tolerancia y respeto a mis compañeros, clientes y proveedores.

8.- Apoyare a cada uno de mis compañeros como el elemento más importante de la empresa

9.- Predicare con el ejemplo.

10.- No seré cómplice de personas deshonestas.

**CON LA COMPETENCIA**

Veré en las fortalezas de nuestros competidores, un área de oportunidad para la empresa

Hablare siempre con respeto de la competencia al platicar con mis clientes. No haremos publicidad desleal.

**CON LA SOCIEDAD**

Participare en la sociedad siendo un elemento útil, en el bien común y el respeto a las personas.

Lograre con mis acciones que la sociedad vea en Pymasa una empresa exitosa.

Mi compromiso hacia la sociedad es brindarle productos y servicios de calidad.

**CON NUESTROS CLIENTES**

Mantendré una actitud de servicio para todos los clientes, ofreciéndoles todos nuestros productos y servicios con atención personalizada. Que siempre vean en nosotros la primera y mejor opción.

Al recibir una queja de un cliente, daré seguimiento completo hasta que quede resuelta al 100%

Todos nuestros clientes son dignos de confianza hasta que demuestren lo contrario.

**CON PROVEEDORES**

Se mantendrán las puertas abiertas a todos aquellos proveedores que se comprometan y garanticen su buena calidad de servicio.

Se llevara una relación, profesional y honesta  de ganar-ganar transparente, para que en cada negociación los mas beneficiados sean nuestros clientes.