



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

**“IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE
PROCEDIMIENTOS PARA LAS COMPRAS,
ALMACENAMIENTO Y VENTAS DE INVENTARIOS
DE LA DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS S.A.”**

Monografía previa a la obtención de título de:

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Autoras:

ELIANA CUADRADO O.

JOHANA GALÁRRGA A.

Director:

ING. FRANKLIN ORTIZ F.

CUENCA, ECUADOR - 2012

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado de manera especial a nuestros padres y hermanos quienes con su amor, dedicación y su apoyo incondicional han sido el pilar fundamental de nuestras vidas para cumplir nuestras metas y poder hacer realidad nuestros sueños.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar nuestro sentimiento de gratitud a Dios por concedernos una de las más grandes riquezas y felicidad que es el don de la vida, la capacidad de entendimiento y superación que se mantiene latente para alcanzar nuestras metas. Agradecemos a la Universidad del Azuay y de manera especial a nuestro director de monografía Ing. Franklin Ortiz por la acertada, valiosa y oportuna guía que nos brindó en la elaboración de la misma.

Índice de Contenido

<i>DEDICATORIA</i>	<i>i</i>
<i>AGRADECIMIENTOS</i>	<i>ii</i>
<i>ÍNDICE DE CONTENIDOS</i>	<i>iii</i>
RESUMEN	<i>iv</i>
ABSTRACT	<i>v</i>
I. INTRODUCCIÓN	1
II JUSTIFICACIÓN	2
III. CAPITULO UNO	3
<i>ASPECTOS GENERALES DE LA DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS S.A.</i>	
1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	3
1.2. MISION Y VISION DE LE EMPRESA.....	4
1.3. OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	4
1.4. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	5
1.5. PRINCIPALES PRODUCTOS.....	5
1.6. PRINCIPALES PROVEEDORES.....	11
1.7. COBERTURA DEL MERCADO Y CLIENTES.....	11
1.8. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMPRA, ALMACENAMIENTO Y VENTA DE INVENTARIOS.....	11
IV. CAPITULO DOS	15
BASE CONCEPTUAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	
2.1. DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	15
2.2. FUNCIONES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	16
2.3 ELEMENTOS QUE LO INTEGRAN:	

2.3.1		
ENCABEZADO.....		17
2.3.2 PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....		17
2.3.3 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.....		18
2.3.4 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.....		18
2.3.5 ALCANCE DEL PROCESO.....		18
2.3.6 DEFINICIONES		19
2.3.7 NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....		20
2.3.8 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.....		22
2.3.9 FORMATO E INSTRUCTIVO DE LLENADO.....		23
2.3.10 DIAGRAMA DE FLUJO.....		24
V. CAPITULO TRES.....		28
PREPARACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PARA LA		
COMPRA, ALMACENAMIENTO Y VENTA DE INVENTARIOS.		
3.1 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....		28
3.2. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO DE		
LA EMPRESA.....		30
3.2.1. TECNICAS DE CARACTERIZACIÓN.....		30
3.2.2. FLUJOGRAMAS.....		31
3.3. PREPARACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA		
COMPRA DE INVENTARIOS.....		38
3.4. PREPARACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA		
EL ALMACENAMIENTO DE INVENTARIOS.....		52
3.5. PREPARACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA VENTA DE		
INVENTARIOS.....		61
VI. CONCLUSIONES.....		68
VII. RECOMENDACIONES.....		69
VIII. BIBLIOGRAFIA.....		70
IX. ANEXOS.....		71
ANEXO 1: TECNICAS DE CARACTERIZACION DE COMPRAS LOCALES.....		71
ANEXO 2: TECNICAS DE CARACTERIZACION DE IMPORTACIONES.....		72
ANEXO 3: TECNICAS DE CARACTERIZACION DE ALMACENAMIENTO.....		73
ANEXO 4: TECNICAS DE CARACTERIZACION DE VENTA.....		74

RESUMEN

La monografía se realizó con el objetivo de mejorar el manejo de inventarios de la Distribuidora Pedro Santos a través de la Implementación de Manuales de Procedimientos para las Compras, Almacenamiento y Ventas.

El primer capítulo trata sobre los aspectos generales de la Distribuidora Pedro Santos, lo cual nos permitió conocer sus aspectos más importantes.

En el segundo capítulo desarrollamos las bases conceptuales del Manual de procedimientos, en lo que se refiere a sus funciones y elementos que lo integran. Finalmente, en el tercer capítulo preparamos los Manuales para cada Proceso: Compra, Almacenamiento y Venta.

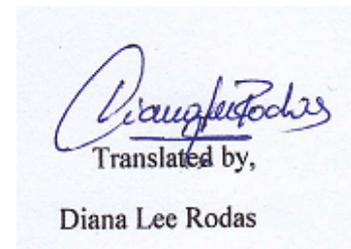
ABSTRACT

The goal of the present thesis is to improve the management of the inventories of Pedro Santos Distributor through the Implementation of Procedure Manuals for Purchase, Storage and Vending.

The first chapter deals with the general aspects of Pedro Santos Distributor, which allowed us to understand its most important aspects.

The second chapter develops the conceptual basis for the procedures in the Manual, its functions and elements.

Finally, in the third chapter we prepare the Manuals for each process: Purchase, Storage and Vending.



INTRODUCCIÓN

La utilización de manuales de procedimientos se ha ido incrementando cada vez más en las organizaciones, debido a los beneficios que se logran con su implementación, estos beneficios van desde la facilitación de la inducción para el nuevo personal, hasta la obtención de información que permite tomar decisiones y crear nuevos métodos de trabajo que aumentan la eficiencia de las operaciones y del personal de la empresa.

El trabajo desarrollado abarca desde el diagnóstico de las operaciones de compra, almacenamiento y venta de la Distribuidora Pedro Santos, hasta el planteamiento del seguimiento de la implementación del manual de procedimientos, todo esto siguiendo una secuencia lógica que permite captar fácilmente las actividades realizadas para la consecución del propósito establecido.

Cada procedimiento del manual contiene su objetivo, alcance, campo de aplicación, definiciones, referencias, responsabilidades, actividades, formatos, distribución, permitiendo que se conozca claramente la forma específica de realizar las tareas.

Para que los procedimientos continúen generando beneficios dentro de la organización que los ha implantado, es necesario que ésta, no importando su naturaleza, se rija por una filosofía de mejora continua, que permita la constante actualización de los manuales existentes y que agregue la comunicación de todo el personal de la empresa a lo largo de la cadena jerárquica, dando como consecuencia el desarrollo de procesos controlados que generan un alto índice de productividad.

JUSTIFICACIÓN

El trabajo presentado a continuación tiene como objetivo implementar manuales de procedimientos de control para: la compra, almacenamiento y venta de la mercadería, que son herramientas que la Distribuidora Pedro Santos no tiene actualmente, y que constituyen una necesidad que el Gerente requiere con el propósito de salvaguardar los activos de la empresa, en este caso los inventarios, para asegurar que al momento de recibir la mercadería por parte de los proveedores de las diferentes líneas, lleguen en buen estado y que la cantidad de los ítems acordados en la negociación sea la correcta.

Además, con dichas herramientas se pretende establecer un mayor control durante los procesos de almacenamiento y salida de los inventarios, que permita ofrecer productos de calidad a los clientes de la Distribuidora.

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS GENERALES DE LA DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS S.A.

1.1. Reseña Histórica de la Empresa

La Distribuidora Pedro Santos fue fundada en la ciudad de Cuenca en el año 1990 por el Sr. Pedro Santos junto a su esposa la Sra. Blanca Castillo, como una pequeña distribuidora de productos para el cuidado capilar como shampoos, acondicionadores, geles, cremas de tratamiento, tintes entre otros.

Se inició como un pequeño almacén ubicado en la calle Tarqui 10-77 entre Lamar y Gran Colombia. Teniendo una gran acogida en el mercado azuayo por su variedad de marcas y productos, deciden expandirse en el año 1992, abriendo su primera sucursal ubicada en la calle Benigno Malo 10-78 entre Gran Colombia y Lamar.

Con el afán de fortalecer y cubrir la necesidad insatisfecha de la ciudadanía, en 1994 se hace la apertura de la segunda sucursal ubicada en la calle Borrero 11-46 entre Sangurima y Lamar, desde ese momento la Distribuidora Pedro Santos se ve en la necesidad plantearse nuevos retos y objetivos, razón por la cual se decide ampliar su negocio a la venta de productos de belleza y cosméticos en general.

En 1995, la expansión sostenida del negocio junto con una política renovada de optimización de recursos permite que la Distribuidora establezca su tercera sucursal ubicada en la calle Luis Cordero 7-65 y Sucre, para ese entonces la empresa ya cuenta con una moderna y funcional estructura física en todas sus instalaciones y áreas administrativas, teniendo un sistema de computación y de comunicación en línea, con las tres sucursales que permite dirigir y controlar permanentemente los servicios de atención al cliente.

Distribuidora Pedro Santos se posiciona en el mercado como una compañía sólida, confiable y con los más altos estándares de seguridad y calidad en todas sus áreas.

Proveedores, clientes y personal reafirman su compromiso de trabajo para continuar incursionando con éxito en el mercado ecuatoriano.

1.2. Misión y Visión de la Empresa

Misión:

“Proveer a la Colectividad productos de consumo capilar y estéticos a un precio justo y razonable, con servicio personalizado, que satisfagan las necesidades de sus consumidores, construyendo marcas líderes que contribuyan al crecimiento de sus empleados, proveedores y clientes”.¹

Visión:

“Ser los líderes en el mercado nacional con productos de consumo capilar y estéticos mediante una sólida red de distribución con marcas de calidad.”²

1.3. Objetivos de la Empresa

Según lo establecido en el Plan Estratégico Empresarial, la Distribuidora Pedro Santos debe cumplir con los siguientes objetivos:

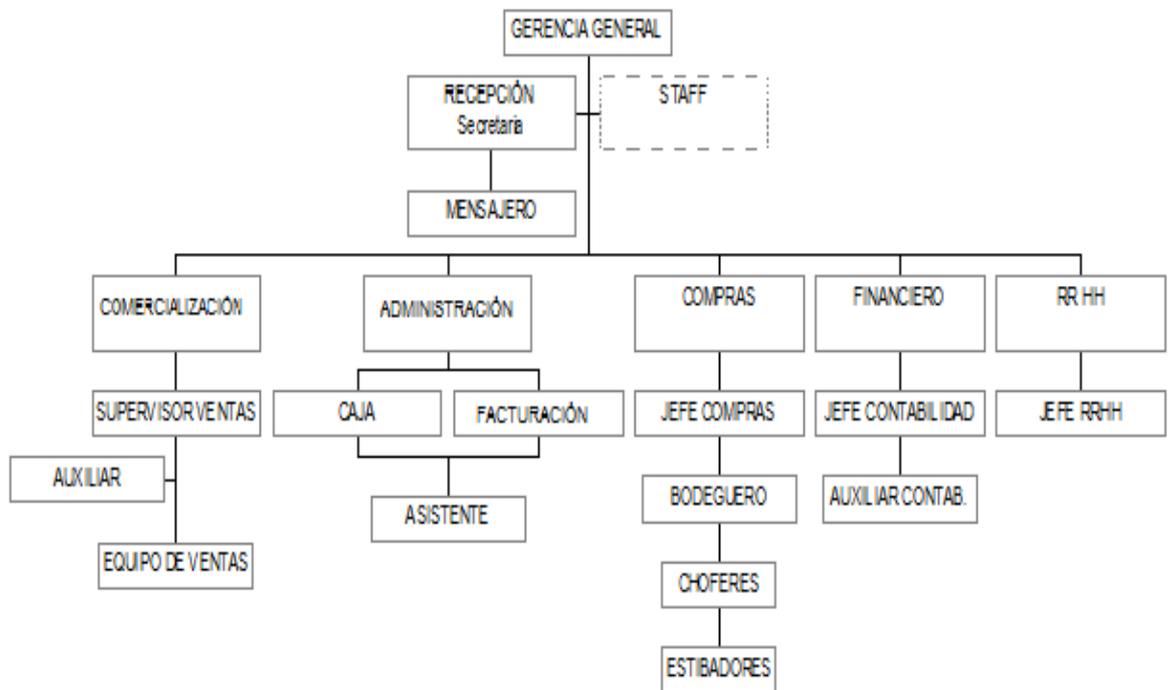
- Ser competitivos en nuevos mercados de la zona de austro, y cubrir al 100 % las exigencias de los futuros demandantes
- Establecer reglas y procedimientos a fin de que el personal realice todas las gestiones que competen a su correspondiente área.
- Buscar nuevos negocios o categorías afines al giro del negocio de la empresa que ayuden al crecimiento de la misma.
- Establecer los procedimientos para la consecución y manejo de la información de nuestros competidores.

¹ Tomado del Plan Estratégico de la Distribuidora Pedro Santos.

² Tomado del Plan Estratégico de la Distribuidora Pedro Santos.

- Mantenerse como una empresa estable, y rentable financieramente, prestando el mejor servicio a sus clientes en todos los ámbitos de comercialización de productos.
- Utilizar con eficiencia, eficacia y economía la capacidad productiva de los recursos humanos.
- Impulsar al crecimiento de las ventas para obtener un mayor margen de utilidad en la comercialización de sus productos.
- Capacitar constantemente al personal para alcanzar el staff requerido para el desempeño de su trabajo.

1.4. Organigrama de la Empresa



1.5. Principales Productos

Gracias a su tradición, conocimiento y experiencia en ventas de productos de belleza, Distribuidora Pedro Santos, puede ofrecer a sus clientes, una amplia gama de productos innovadores para el cuidado personal y que cumplen con los más altos estándares de calidad. Los principales productos que comercializa la empresa se detalla a continuación:

SHAMPOOS		
MARCA	PROCEDENCIA	CANTIDAD POR ENVASE
Konzil	Alemania	400 ml.
L'oréalKid	Francia	256 ml.
Clairol - Herbal Essences	EE.UU.	340 gr.
FructisGarnier	Francia	300 ml.
Head &Shoulders	EE.UU.	400 ml.
Avon	EE.UU.	350 ml.
Sedal	Holanda	350 ml.
L'oréalKid	Francia	256 ml.
Clairol - Herbal Essences	EE.UU.	340 gr.
FructisGarnier	Francia	300 ml.
Oriflame	Suecia	250 ml.
Wella	Alemania	400 ml.

TINTES CAPILARES		
MARCA	PROCEDENCIA	CANTIDAD
L'oréal	Francia	300 ml.
Finesse	EE.UU.	198 gr.
VS Sassoon	EE.UU.	156 gr.
Schwarzkopf – Henkel Göt2b		258 gr.
Kleenert	Colombia	200 ml.
Schwarzkopf – HenkelTaft		150 ml.

MAQUILLAJE PARA OJOS			
MARCA	TIPO	PROCEDENCIA	CANTIDAD
Yanbal	Máscara de pestañas	Ecuador	8 gr.
Yanbal	Delineador líquido	Ecuador	5 gr.
Yanbal	Lápiz delineador	Ecuador	12 cm.
Yanbal	Cuarteto de sombras	Ecuador	1 gr. x 4
Avon	Máscara de pestañas	EE.UU.	8 gr.
Avon	Paleta de sombras	EE.UU.	5 gr.
Avon	Lápiz delineador	EE.UU.	15 cm.
Maybelline	Máscara de pestañas	EE.UU.	8 gr.
Ebel	Cuarteto de sombras	Francia	4.4 gr.
Ebel	Delineador de ojos	Francia	1.14 gr
Ebel	Máscara de pestañas	Francia	8 gr.
Oriflame	Dúo de sombras	Suecia	2 gr.
Oriflame	Delineador de ojos	Suecia	0.26 gr.
Oriflame	Máscara de	Suecia	8 ml.
Dior	Sombras	Francia	2.3 gr.

MANICURE Y PEDICURE			
MARCA	TIPO	PROCEDENCIA	CANTIDAD
Yanbal	Esmalte	Ecuador	10 ml.
Yanbal	Brillo de uñas	Ecuador	10 ml.
Yanbal	Fortalecedor de uñas	Ecuador	10 ml.
Avon	Esmalte	EE.UU.	10 ml.
Avon	Brillo de uñas	EE.UU.	10 ml.
Avon	Lima para manos	EE.UU.	
Avon	Lima para pies	EE.UU.	
Avon	Crema para pies	EE.UU.	100 gr.
Avon	Crema para manos	EE.UU.	100 gr.
Lubriderm	Crema manos	EE.UU.	100 ml.
Ebel	Esmalte de uñas	Francia	10 ml.
Ebel	Brillo de uñas	Francia	10 ml.
Oriflame	Esmalte de uñas	Suecia	7 ml.
Oriflame	Crema suavizante para pies	Suecia	75 ml.

TRATAMIENTOS CAPILARES			
MARCA	TIPO	PROCEDENCIA	CANTIDAD
L'oréal	Espuma	Francia	200 gr.
L'oréal	Gomina	Francia	180 gr.
ElviveL'oréal	Mascarilla	Francia	350 gr.
ElviveL'oréal	Crema para peinar	Francia	200 ml.
FructisGarnier	Crema para peinar	Francia	300 ml.
Konzil	Crema para peinar	Alemania	240 ml.
Sedal	Crema para peinar	Holanda	300 ml.
Wella	Crema para peinar	Alemania	230 gr.

MAQUILLAJE PARA LABIOS			
MARCA	TIPO	PROCEDENCIA	CANTIDAD
Yanbal	Lápiz labial	Ecuador	15 cm.
Yanbal	Barra de labios	Ecuador	1,8 gr.
Yanbal	Brillo de labios	Ecuador	10 gr.
Avon	Barra de labios "Beyondcolors"	EE.UU.	1,8 gr.
Avon	Barra de labios "Perfectwear"	EE.UU.	1,8 gr.
Avon	LipGloss	EE.UU.	10 gr.
Avon	Lápiz delineador	EE.UU.	1,3 gr.
Avon	Delineador "Beyondcolors"	EE.UU.	7 gr.
Avon	Bálsamo labial	EE.UU.	4,5 gr.
Ebel	Barra de labios	Francia	4 gr.
Ebel	Labial de larga duración	Francia	2,5 gr.
Ebel	Brillo de labios	Francia	6 gr.
Oriflame	Brillo de labios	Suecia	8 ml.
Oriflame	Barra de labios	Suecia	12,4 gr.
Almay	Brillo de labios	EE.UU.	20 ml.
Almay	Barra de labios	EE.UU.	1,8 gr.
Revlon	Barra de labios	EE.UU.	4,4 gr.
Dior	Barra de labios	Francia	3,5 gr.
Dior	Brillo de labios	Francia	5,5 gr.

OTROS PRODUCTOS PARA EL CUIDADO PERSONAL			
MARCA	TIPO	PROCEDENCIA	CANTIDAD
Yanbal	Desmaquillante	Ecuador	45 gr.
Yanbal	Limpiador facial	Ecuador	125 gr.
Yanbal	Tónico facial	Ecuador	180 ml.
Yanbal	Mascarilla	Ecuador	100 gr.
Yanbal	Hidratante anti-edad	Ecuador	15 gr.
Yanbal	Suero anti-edad	Ecuador	
Yanbal	Hidratante	Ecuador	45 gr.
Yanbal	Hidratante correctora de arrugas	Ecuador	45 gr.
Yanbal	Protector solar	Ecuador	45 gr.
Yanbal	Hidratante anti-manchas	Ecuador	50 gr.
Yanbal	Corrector de Imperfecciones	Ecuador	4,5 gr.
Yanbal	Coloretos	Ecuador	4,5 gr.
Yanbal	Maquillaje	Ecuador	30 gr.
Yanbal	Crema liporeductora	Ecuador	210 gr.
Yanbal	Crema anti-estrias	Ecuador	
Yanbal	Loción corporal	Ecuador	100 gr.
Yanbal	Gel de baño	Ecuador	200 ml.
Yanbal	Desodorante	Ecuador	60 gr.
Avon	Colorete	EE.UU.	6,3 gr.
Avon	Corrector imperfecciones	EE.UU.	
Avon	Maquillaje	EE.UU.	30 ml.
Avon	Protector solar	EE.UU.	100 gr.
Avon	Crema depilatoria	EE.UU.	100 ml.
Avon	Desodorante	EE.UU.	50 ml.
Almay	Colorete	EE.UU.	4 gr.
Neuttrógena	Bodymilk	Noruega	400 ml.
Nivea	Bodymilk	Alemania	400 ml.
Unilever- Dove	Crema líquida hidratante	Holanda-Inglaterra	400 ml.
Johnson	Bodymilk	EE.UU.	200 ml.
Unilever - Dove	Bodymilk	Holanda-Inglaterra	400 ml.
Unilever - Vasenol	Crema antisequedad	Holanda-Inglaterra	200 ml.
Unilever - Vasenol	Crema líquida	Holanda-Inglaterra	400 ml.
Pfizer - Lubriderm	Bodymilk reafirmante	EE.UU.	400 ml.
Johnson Sundown	Crema solar adultos	EE.UU.	120 ml.
Johnson Sundown	Crema solar para niños	E.UU.	120 ml.
Johnson Baby	Crema líquida	EE.UU.	200 ml.

OTROS PRODUCTOS PARA EL CUIDADO PERSONAL			
L'oréal	Crema antiarrugas	Francia	50 gr.
L'oréal	Hidratante antigrasa	Francia	75 ml.
Nivea	Toallitas desmaquillantes	Alemania	25 unidades
Unilever - Rexona	Desodorante	Holanda-Inglaterra	50 ml.
Nivea	Desodorante	Alemania	50 ml.
Adidas	Desodorante	EE.UU.	45 gr.
NiveaMen	Gel afeitado	Alemania	200 ml.
GuilleteMen	Gel afeitado	EE.UU.	200 ml.
Johnson	Baby talco	EE.UU.	400 gr.
Johnson	Baby champú	EE.UU.	400 ml.
ReckittBenckiser - Veet	Cera tibia	Inglaterra	250 ml.
ReckittBenckiser - Veet	Crema depilatoria	Inglaterra	50 ml.
Byly	Bandas depilatorias	España	12 unidades
Byly	Crema depilatoria	España	100 ml.
ReckittBenckiser - Veet	Mousse depilatorio	Inglaterra	200 ml.
Yanbal	Crema liporeductora	Ecuador	200 gr.
Avon	Mascarilla hidratante	EE.UU.	85 gr.
Ebel	Base de maquillaje	Francia	30 ml.
Ebel	Colorete	Francia	5.4 gr.
Ebel	Hidratante de día	Francia	50 ml.
Ebel	Loción limpiadora	Francia	180 ml.
Ebel	Loción desmaquillante	Francia	125 ml.
Oriflame	Crema de noche	Suecia	50 ml.
Oriflame	Crema de día	Suecia	50 ml.
Oriflame	Tratamiento contorno de ojos	Suecia	15 ml.
Oriflame	Colorete	Suecia	4 gr.
Oriflame	Desodorante	Suecia	50 ml.
Oriflame	Spray corporal	Suecia	75 ml.
Oriflame	Aceite corporal	Suecia	150 ml.
Dior	Coloretos	Francia	3.5 gr.
Unilever - Lux	Jabón	Holanda-Inglaterra	125 gr.
Nelia	Jabón	España	350 gr.
Unilever - Dove	Jabón	Holanda-Inglaterra	100 gr.
Nivea	Jabón	Alemania	90 gr.
Johnson	Jabón	EE.UU.	150 gr.
Colgate - Palmolive	Jabón	EE.UU.,	125.

1.6.Principales Proveedores:

Distribuidora Pedro Santos mantiene relaciones comerciales con un importante número de empresas extranjeras que producen sus cosméticos en Ecuador entre las principales están: Avon, Yanbal, La Fabril, Johnson & Johnson, Unilever, Henkel, Casa Moeller Martínez, Oriflame, Álvarez Barba, Beiersdorf, Dous, Ebel Paris, Rene Chardon, Windsor, Quifatex, Pfizer, Dypenko, Zaimella, Producosmetic, Improbell, Cosmefin, Belle Mart, Corpo& Médica.

Además realiza importaciones de países como: Estados Unidos, Argentina, Brasil, Francia, entre otros.

1.7. Cobertura del Mercado y Clientes:

Distribuidora Pedro Santos comercializa tanto cosméticos como productos para el cuidado personal, aumentando de esta manera el número de productos destinados a satisfacer nuevos mercados. Atiende pedidos tanto al por mayor como al por menor en toda la zona austral.

Hoy se ve que la competencia va creciendo a pasos agigantados y de esta manera puede empezar a plantearse estrategias en cuanto a precio, servicio y entrega del pedido justo a tiempo, es por ello que la empresa va adquiriendo más experiencia en el mercado día a día.

La Distribuidora debe satisfacer la creciente demanda de pedidos para lo cual debe mejorar continuamente sus procesos y no descuidar las sugerencias que el cliente deja en la empresa.

1.8.Determinación de los Procesos de Compra, Almacenamientos y Venta de Inventarios:

Procesos de Compra:

El proceso de compras en la Distribuidora Pedro Santos se da de la siguiente manera:

1. El Jefe de Compras realiza el cálculo de la cantidad de pedido más adecuada, teniendo en cuenta las existencias en bodega y en tránsito y la venta de los artículos.
2. El Jefe de Compras elabora una solicitud de cotización al proveedor, con las cantidades que se necesitan comprar. Dicha solicitud es enviada por correo electrónico y vía fax.
3. Se recibe las cotizaciones de los proveedores y se compara con el pedido realizado anteriormente.
4. El Gerente junto con el Jefe de Compras revisa las cotizaciones del proveedor en cuanto a precio y cantidad. Teniendo en cuenta los costos anteriores, los precios de venta y el stock que se tiene en bodega y en tránsito para así decidir si se realiza la compra.
5. El Contador realiza un presupuesto para la compra de la mercadería el mismo que es revisado conjuntamente con el Gerente y el Jefe de Compras.
6. Se analiza, y se recomienda modificar o mantener las cantidades totales o parciales de las cotizaciones. Se puede también pedir más información a los proveedores sobre una determinada línea de productos.
7. Una vez revisados los datos correspondientes, el Gerente envía por mail las cotizaciones aprobadas a los proveedores.
8. Se remite los pedidos a Presupuesto para asignar el contenido presupuestario, se crea expedientes para los diferentes departamentos y se notifica a los proveedores para retirar las Órdenes de Pedido.
9. El Jefe de Compras recibe las Órdenes de Pedido y las revisa contra los Aprobado por la Comisión de Compras, y se lo notifica al contador y a todos los encargados del departamento de compras.
10. Contabilidad crea los códigos de los artículos que no existen en el sistema de inventario y facturación.
11. En Contabilidad se ingresa las órdenes de pedido en el sistema de inventario y facturación, y las imprime para archivarlas en los expedientes de los pedidos de la distribuidora.
12. Recibe de los proveedores las facturas, la guía del transportista, los manifiestos de carga, los contratos de cesión de derechos de importación con la documentación que los respalda.

13. Revisa la documentación del punto anterior contra el pedido y la envía al Gerente General de la Distribuidora Pedro Santos mediante una nota de remisión.
14. Recibe los contratos de cesión de derechos y la factura comercial certificados por el Gerente General y los remite para su autenticación al Proveedor.
15. Logística recibe de los proveedores los contratos de cesión de derechos con la documentación que los respalda, la factura comercial a nombre de Distribuidora Pedro Santos.
16. Revisa que los documentos cumplan con todos los requisitos legales, y procede a entregarlos a la Aduana para el respectivo trámite de nacionalización.
17. Se otorga seguimiento al trámite de nacionalización de la mercadería hasta su ingreso en la bodega principal.
18. El pago a los proveedores nacionales se lo realiza a crédito a 30 y 60 días mediante cheques posfechados o transferencias bancarias, una vez recibida la mercadería. En caso proveedores internacionales se procede a dar un anticipo una vez realizada la negociación.

Procesos de Almacenamiento

Para realizar el almacenamiento de los productos la Distribuidora Pedro Santos realiza los siguientes pasos:

1. Se pide al departamento de compras la orden de pedido y la factura de los productos que van a ingresar.
2. Se prepara el espacio en la bodega para recibir los nuevos productos.
3. Se recibe la mercadería en la bodega y se verifica si está completa, en buenas condiciones y si cumple con las especificaciones hechas al proveedor.
4. Se ordena la mercadería de acuerdo a sus características.
5. Se recibe la factura original y la guía de remisión, dichos documentos son trasladados al guardalmacén para respectiva firma.
6. Se reciben los respectivos expedientes, firmas y se sella la factura original.

7. Se traslada la factura al Jefe de Compras para la elaboración de la Constancia de Ingreso al Almacén.
8. Se envía una copia de la factura y de la constancia de Ingreso al Almacén, tanto al Gerente General como al Contador.
9. El Contador procede a registrar el ingreso de los bienes en el kardex respectivo.

Procesos de Venta:

Ventas al por mayor:

1. Se recibe el pedido del cliente.
2. Bodega verifica si se cuenta con el stock requerido por el cliente.
3. Se solicita la debida autorización del gerente general y del jefe de compras para realizar la venta.
4. Se procede a facturar.
5. Se despacha el producto, con la guía de remisión correspondiente y el chofer es el encargado de entregar la mercadería al respectivo cliente.
6. El cliente revisa si la mercadería entregada está acorde al pedido realizado, si todo está correcto cancela mediante efectivo, cheque o depósito.

Ventas al por menor:

1. El vendedor tiene conocimiento del producto: características, ventajas y beneficios
2. Se recibe y se atiende al cliente.
3. Se verifica si se cuenta con lo solicitado por el cliente.
4. Se procede a realizar la respectiva factura.
5. Se entrega el producto al cliente.

CAPÍTULO 2

2. BASE CONCEPTUAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.1. Definición de Manual de Procedimientos

Para determinar lo que constituye un manual de procedimientos, es necesario primeramente determinar el concepto de Proceso, “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las que transforman elementos de entrada en resultados”. Norma ISO 2000:2005.

Los procesos tienen unas entradas conocidas y producen los resultados esperados, lo que en el método SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Client), lo primero es identificar los proveedores, las entradas, proceso, los resultados o salidas y los clientes

Los procesos son en esencia interdepartamentales, participan varias áreas o departamentos de la organización aunque exista un responsable definido del resultado final o del desempeño.

Los procesos son visualizados a través de los manuales de procedimientos, en donde se definen los objetivos, las unidades y cargos que interactúan, la descripción secuencial paso a paso de los procedimientos, lo que asegura su cumplimiento y evaluación.

Los manuales de procedimientos son un compendio de acciones documentadas que contienen en esencia, la descripción de las actividades que se realizan producto de las funciones de las unidades: administrativas, operativas y de apoyo, dichas funciones se traducen en lo que denominamos procesos y que entregan como resultado un producto o servicio específico.

Dichos manuales incluyen además los puestos o unidades administrativas que intervienen, además incluyen objetos del proceso y sistemas, precisando su nivel de participación.

En este documento se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia.

El manual de procedimientos se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

2.2. Funciones del Manual de Procedimientos

Tienen las siguientes funciones:

- ✓ Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar un trabajo determinado.
- ✓ Integrar una guía de trabajo a ejecutar, ya que proporciona al personal una visión general de sus funciones y responsabilidades en un proceso, al ofrecer una descripción del sistema operativo en su conjunto, así como las interrelaciones de los órganos administrativos, financieros, de comercialización y de compras en la realización de los procedimientos asignados, permitiendo una adecuada coordinación a través de un flujo eficiente de información.
- ✓ Presentar una visión integral de cómo opera una unidad responsable.
- ✓ Servir como mecanismo de inducción y orientación para el personal de nuevo ingreso en una unidad administrativa, facilitando su incorporación a la misma.

- ✓ Auxiliar al analista de procedimientos en la revisión y simplificación de los mismos.
- ✓ Facilitar a los órganos superiores la supervisión del trabajo, verificando así el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.

2.3 Elementos que lo Integran:

2.3.1 Encabezado

El encabezado es utilizado para identificar cada procedimiento, debe contener los siguientes elementos:

- ✓ Logotipo y Nombre de la Empresa
- ✓ Leyenda o Título : “Manual de Procedimientos”
- ✓ Nombre del Área Emisora del Manual
- ✓ Nombre del Proceso que se aplica
- ✓ Fecha de Elaboración
- ✓ Número de Secuencia de Página

2.3.2 Presentación de los Procedimientos

Hace referencia a todos los procedimientos que se van a describir en el Manual, los cuales deben redactarse de forma sencilla, sintetizada. Una vez que se relacionen por cada área (dirección, subdirección, departamento), en el orden en que aparecen en el organigrama del manual de organización de la unidad administrativa respectiva, se deberán analizar cada uno, considerando la inclusión de los puntos siguientes:

- Nombre del Procedimiento.
- Objetivo del Procedimiento
- Normas y Políticas de Operación.
- Descripción de los Procedimientos.
- Formatos e Instructivo de Llenado

- Diagramas de Flujo

2.3.3 Nombre del Procedimiento

El Nombre del Procedimiento debe dar idea clara de su contenido.

De preferencia se sugiere anotar el nombre en una hoja aparte, conjuntamente con el objetivo, las normas y políticas de operación, de tal manera que nos permita ubicarlo más fácilmente dentro del Manual

2.3.4 Objetivo del Procedimiento

Es el propósito que se pretende alcanzar con el desarrollo de las actividades que integran el Procedimiento. Su contenido debe responder a los cuestionamientos ¿Qué se hace? Y ¿Para qué se hace?

Cuando en una misma área se lleven a cabo varios procedimientos, por cada uno de ellos se deberá incluir un objetivo.

2.3.5 Alcance del Proceso:

Aquí se identifica los sistemas específicos o unidades de organización que se han de incluir en la revisión en un período de tiempo determinado.

Este procedimiento permite controlar las entradas y salidas de mercadería de las diferentes bodegas de la Distribuidora Pedro Santos. El cual engloba diferentes procesos operativos tales como:

Logística interna:

- Proceso de compras.
- Revisión de mercadería.
- Almacenamiento

Logística externa.

- Distribución de mercadería por líneas de productos.
- Despachos.
- Satisfacción del cliente

2.3.6 Definiciones

Inventario: Se define como aquel conjunto de bienes, tanto muebles como inmuebles, con los que cuenta una empresa para comerciar. De este modo, con los elementos del inventario es posible realizar transacciones, tanto de compra como de venta, así como también es posible someterlos a ciertos procesos de elaboración o modificación antes de comerciar con ellos. Estas transacciones de compra y venta deben realizarse en un período económico determinado y deben contarse dentro del grupo de activos circulantes de la empresa.

Kardex: Es una herramienta que permite registrar las entradas y salidas del inventario y facilita la obtención de su costo.

Stock Máximo: Corresponde al máximo nivel de stock que puede tener almacenada una empresa de una existencia, esto desde un punto de vista técnico, administrativo y económico. El punto técnico se basa sobre la capacidad instalada de la planta para poder producir, el administrativo sobre una organización administrativa y el punto económico porque el costo de mantención de un excesivo inventario es altísimo y no aporta valor a la operación.

Stock Mínimo: Corresponde la cantidad mínima que se puede mantener en stock de una existencia o referencia determinada, mantener un stock en este punto pone en riesgo la comercialización del producto, debido a que si no existe la cantidad solicitada puede existir venta reprimida.

Inventario Físico: Procedimiento mediante el cual una persona designada por la Gerencia compara junto al Bodeguero las existencias físicas con las existencias del

sistema informático que puede ser mediante un kardex y que determina diferencias a una fecha determinada.

El costo de venta: Representa el monto de los distintos recursos (materia prima, mano de obra y gastos indirectos) que intervienen en la adquisición o producción de los bienes o servicios vendidos. En el caso de la distribuidora, ya que no es una empresa que produce productos, su costo de venta será el valor de adquisición del producto, que está a su vez será destinado para la venta

Valor Razonable: Es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo entre partes interesadas y debidamente informadas, que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua.

Valorización de los inventarios: El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de la adquisición y transformación de los mismos, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales

Valor neto realizable: Es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la explotación, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

2.3.7 Normas y Políticas de Operación

Son las bases jurídicas y administrativas que sustentan la naturaleza y fines de una actividad respecto a las funciones, operaciones desarrolladas por cada área que integran la empresa.

Para la elaboración de las normas se deben considerar los siguientes aspectos:

- Se establecerán normas de las actividades principales del procedimiento documentado, como son: autorizaciones, plazos, montos, responsabilidades, erogaciones y restricciones;

- Por cada procedimiento documentado se deberán listar las normas que regulan las actividades principales del área.
- Las normas no serán limitativas en cuanto a su cantidad, recomendando que sean claras y concisas en su redacción, pueden establecer también los criterios de aceptación o rechazo del producto o servicio.

Los criterios a tomar en cuenta para la necesaria revisión del manual son los siguientes:

- ✓ Término de la vigencia establecida, cambios en la organización, avances tecnológicos.
- ✓ Cambios en los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto
- ✓ Revisión de normas nacionales e internacionales.
- ✓ En las Hojas de Formalización de los manuales se deberá establecer la vigencia del documento.
- ✓ Se debe contar con una clave o identificación única que se conforma con las siglas MP (Manual de Procedimientos) o PE (Procedimiento Especifico) o IN (Instructivo), F (Formatos) seguida de un guión y la Clave de Área de Responsabilidad y finalmente un número progresivo de tres dígitos.
- ✓ Las áreas emisoras y propietarias de los manuales de procedimientos deben conservar un ejemplar en original, debidamente impreso y autorizado.

Responsabilidad de los jefes de las áreas frente al Manual de Procedimientos

Corresponderá a los Jefes de áreas funcionales, frente a los manuales de procedimientos:

- Dirigir su diseño, establecimiento, aplicación y control.
- Propender por el cumplimiento y actualización de los manuales establecidos.
- Detectar las necesidades de creación y actualización de procedimientos de acuerdo a nuevas normas y tecnologías, por medio de un seguimiento permanente.
- Proponer a las oficinas encargadas, los cambios necesarios que lleven a la reestructuración de las áreas y al cumplimiento de los objetivos.
- Ser base para la evaluación del desempeño tanto a nivel individual como de la unidad o dependencia.

2.3.8 Descripción del Procedimiento

El procedimiento es la secuencia lógica y cronológica de las distintas actividades u operaciones relacionadas, que precisan de manera sistemática el cómo realizar una función o un aspecto de ella, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse, así como los registros a utilizar, de tal forma que se asegure su realización satisfactoria.

Para elaborar procedimientos se debe considerar dos aspectos:

- 1) Descripción de actividades de un procedimiento y,
- 2) Diagrama de flujo.

La finalidad de describir procedimientos es la de uniformar y documentar las acciones que realizan las diferentes áreas de la entidad y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

Al describirse las actividades, se debe iniciar la redacción con un verbo en tiempo presente, tercera persona de singular por ejemplo: *Elabora, Recibe, etc.*; seguidos de frases u oraciones claras y concisas, así como asignarles el número en orden progresivo que les corresponda.

2.3.9 Formato e Instructivo de Llenado

Para elaborar e Manual se deberá seguir el siguiente formato:

DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO (3) INV-PRD-002
	Nombre del Área Emisora (1)		FECHA (4) 15-NOV-2011
	Nombre del Proceso (2)		PAGINA (5) 23 de 8
N° (6)	Responsable (7)	Actividad (8)	Formato (9)

1. Nombre del Área Emisora: Indicar según corresponda.
2. Nombre: Anotar el nombre del procedimiento
3. Código: Sigla del Área de Responsabilidad y de Procedimiento Específico, seguida de un guion y finalmente un número progresivo de tres dígitos.
4. Fecha: Anotar el día, mes y año en que se implanta el Procedimiento
5. Número de Hoja: Se indicará el Número de hojas y el total de las mismas.
6. Número: Indicar con números arábigos el consecutivo de la actividad.
7. Responsable: Indicar el órgano o puestos que participan en el desarrollo de las actividades del procedimiento.
8. Descripción de la Actividad: Se relacionarán las actividades u operaciones de manera consecutiva del procedimiento correspondiente.
9. Formato o Documentos utilizados: Indicar los formatos o documentos originados en el proceso.

2.3.10 Diagrama de Flujo

En el diagrama de flujo se debe de representar gráficamente la secuencia lógica de las actividades descritas en un procedimiento documentado, mostrando las áreas administrativas que intervienen en el desarrollo del mismo.

- Los beneficios que ofrece la técnica de diagramación, entre otros, son: explicar la actividad a través de símbolos y textos condensados;
- Reducir la cantidad de explicaciones que se dan en la narración descriptiva, así como analizar cada actividad por sí misma y su relación con las que le anteceden o se desprenden de ésta.

Además, el diagrama de flujo permite la visualización completa del flujo de información y el contexto correspondiente, con el cual se puede analizar y evitar las posibles duplicidades de actividades que no agregan valor al área.

La diagramación requiere observar las recomendaciones siguientes:

- ◆ Un diagrama de flujo siempre inicia y termina con el símbolo “TERMINAL”.

- ◆ Las líneas entre los símbolos, indican el sentido del flujo.
- ◆ La diagramación de los procedimientos deberá iniciarse en la parte superior central de la primera columna, el trazo inicia de arriba hacia abajo y de la izquierda hacia la derecha.
- ◆ Las actividades deberán diagramarse de tal forma que se logre una adecuada distribución y simetría de los símbolos utilizados.
- ◆ Los símbolos deben mantener uniformidad en su tamaño.
- ◆ Cada símbolo de actividad deberá numerarse consecutivamente, correspondiendo a la numeración dada en el descriptivo del procedimiento.
- ◆ El símbolo de la actividad en el diagrama de flujo, contendrá los datos asentados en la descripción del procedimiento, pero con enunciados breves y sencillos. Iniciar con un verbo conjugado en presente de la tercera persona, ejemplo: turna, supervisa, registra, etc.
- ◆ En el símbolo de documento, cuando se trate de originales, se deberá señalar con la letra “o” de original, seguido por un guión que significa “hasta” y el número de copias del documento.
- ◆ La unión entre símbolos se representará con líneas rectas, horizontales y verticales o la combinación de ambas, evitando su cruce, con excepción de los conectores, que podrán entrar en cualquier parte del procedimiento.
- ◆ A cada conector de salida de página le corresponde un conector de entrada a página, marcado con la misma letra, o número.
- ◆ A cada conector de salida de interpágina le corresponde un conector de entrada de interpagina, marcado con el mismo número o letra.
- ◆ El símbolo de decisión podrá tener hasta tres líneas de salida: considerando que la línea de entrada se ubicará en la parte superior del símbolo, las salidas de éste podrán ser por el vértice inferior, el izquierdo y/o el derecho.
- ◆ Todo documento que entra a un archivo temporal deberá volver al flujo y llegar a un destino final (archivo permanente).
- ◆ No debe haber más de una línea de entrada a cada símbolo y más de una línea de salida de cada uno de ellos, con excepción de los conectores, que podrán entrar en cualquier parte del procedimiento.
- ◆ Las líneas de salida se iniciarán en la parte inferior del símbolo.
- ◆ Cuando se usen copias fotostáticas, se indicará el documento con la letra “f” seguida por el número correspondiente.

- ◆ Cuando en el documento se desee indicar cierto número de copias, se anotará el número de cada una de ellas, separadas por comas.

Simbología Utilizada para el Diagrama de Flujos

Nombre	Símbolo	Función
Terminal		Representa el inicio y fin de un programa. También puede representar una parada o interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
Entrada / salida		Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos o registro de información procesada en un periférico.
Proceso		Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas, de transformaciones, etc.
Decisión		Indica operaciones lógicas o de comparación entre datos (normalmente dos) y en función del resultado de la misma determina (normalmente si y no) cuál de los distintos caminos alternativos del programa se debe seguir

<p>Conector Misma Página</p>		<p>Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en la misma página del diagrama</p>
<p>Indicador de dirección o línea de flujo</p>		<p>Indica el sentido de la ejecución de las operaciones</p>
<p>Salida</p>		<p>Se utiliza en ocasiones en lugar del símbolo de salida. El dibujo representa un pedazo de hoja. Es usado para mostrar datos o resultados</p>

CAPÍTULO 3

3. PREPARACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS PARA LA COMPRA, ALMACENAMIENTO Y VENTA DE INVENTARIOS

3.1. Diagnóstico de la Empresa

Compras Locales:

- Procesos no formales, hace referencia a que al momento el departamento de compras de Distribuidora Pedro Santos, mantiene procedimientos sobreentendidos que ocasionan confusiones al personal y a las demás áreas de la empresa, pues no lo conocen o se evade.
- Falta de normas y políticas de igual manera, solo se maneja por preestablecidos, que no ayudan a estandarizar el manejo de los requerimientos.
- Falta de establecimiento de proveedores fijos, quiere decir que en algunas ocasiones la empresa no tiene garantizado el abastecimiento de productos locales o toma demasiado tiempo la búsqueda de proveedores.

Comercio Exterior:

- Manejo empírico de importaciones, se refiere a que la única persona que trabaja en este departamento conoce la tramitología de importaciones, lo cual conlleva a un alto riesgo, pues no se tiene claro que formatos y partidas arancelarias maneja la empresa.

Logística:

- Proceso de despachos no controlado, se ha creado un procedimiento informal, que no garantiza seguridad al momento de la salida de los productos.
- Desconocimiento en recepción de materiales, falta de definición de actividades para el jefe de logística que ocasionan desconocimiento del mismo acerca de la llegada de materiales.

- Descoordinación con otros departamentos del área, se refiere a la falta de un flujo de información entre:
 - Compras locales y logística.
 - Comercio Exterior y Logística.

Bodegas y Logística:

- Falta de manejo de stocks mínimos, se refiere a que debido a la gran cantidad de requerimientos no formales se ha perdido el control sobre el proceso de manejo de stocks.
- Falta de flujo de información con compras locales e importaciones, no existe ningún proceso formal para manejo de stocks
- Procesos complejos de movimientos de mercaderías, cada día se corren riesgos en los movimientos y cargas de productos pues se movilizan con los recursos a su alcance, más no con los indicados.

Financiero:

- Descoordinación de presupuesto, se refiere a la no adjudicación de presupuestos reales a los departamentos de logística, ocasionando inconvenientes posteriores.
- Trámites confusos de facturas de compras locales, desde la recepción de facturas en bodega hasta su llegada al departamento de contabilidad, no se mantiene ningún proceso de control o manejo formal de facturas, ocasionando muchas veces traspapeleos.

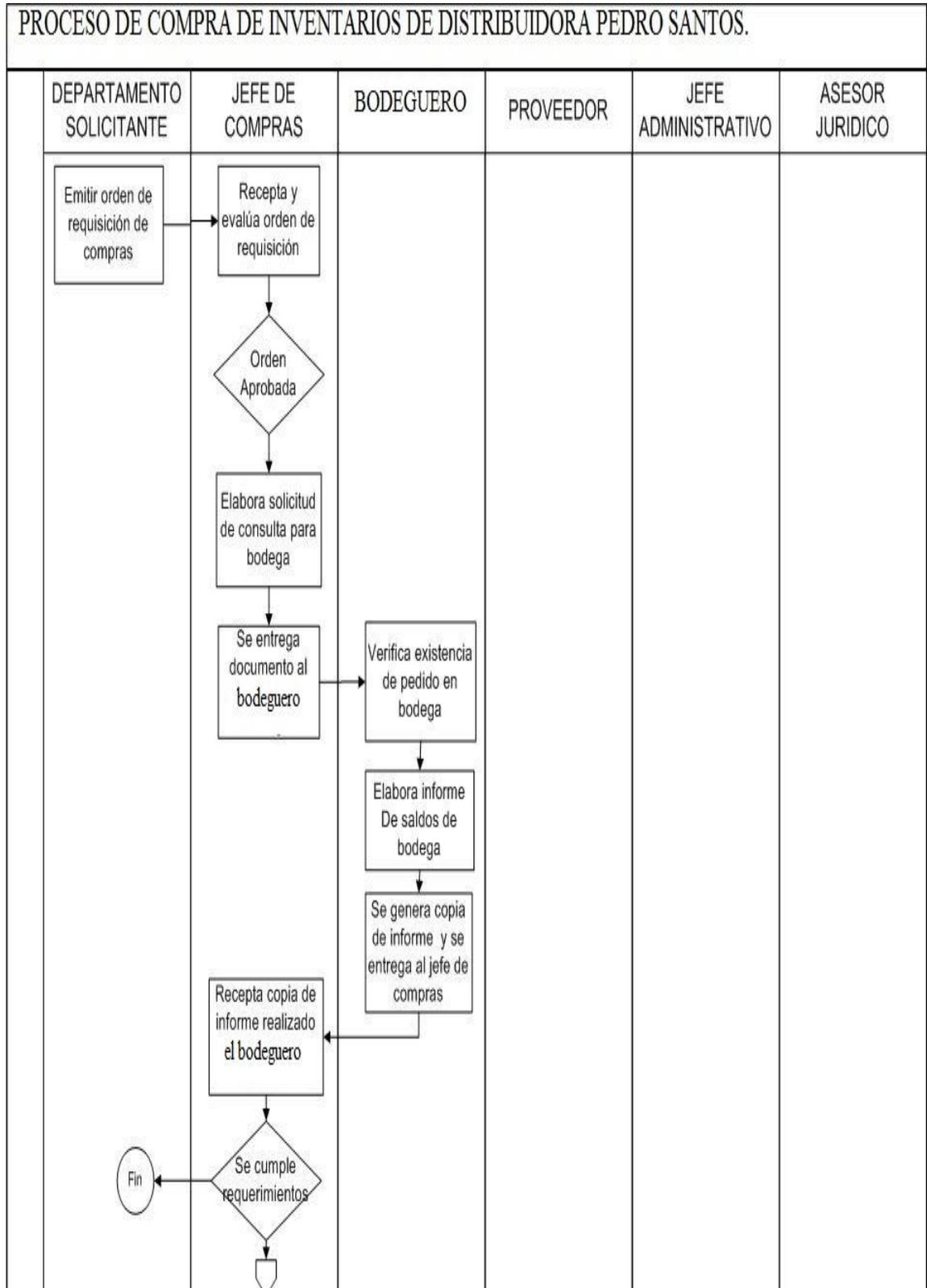
3.2. Evaluación de los procesos de control interno de los inventarios de la empresa, mediante el uso de Técnicas de Caracterización y Flujogramas.

3.2.1 Técnicas de Caracterización

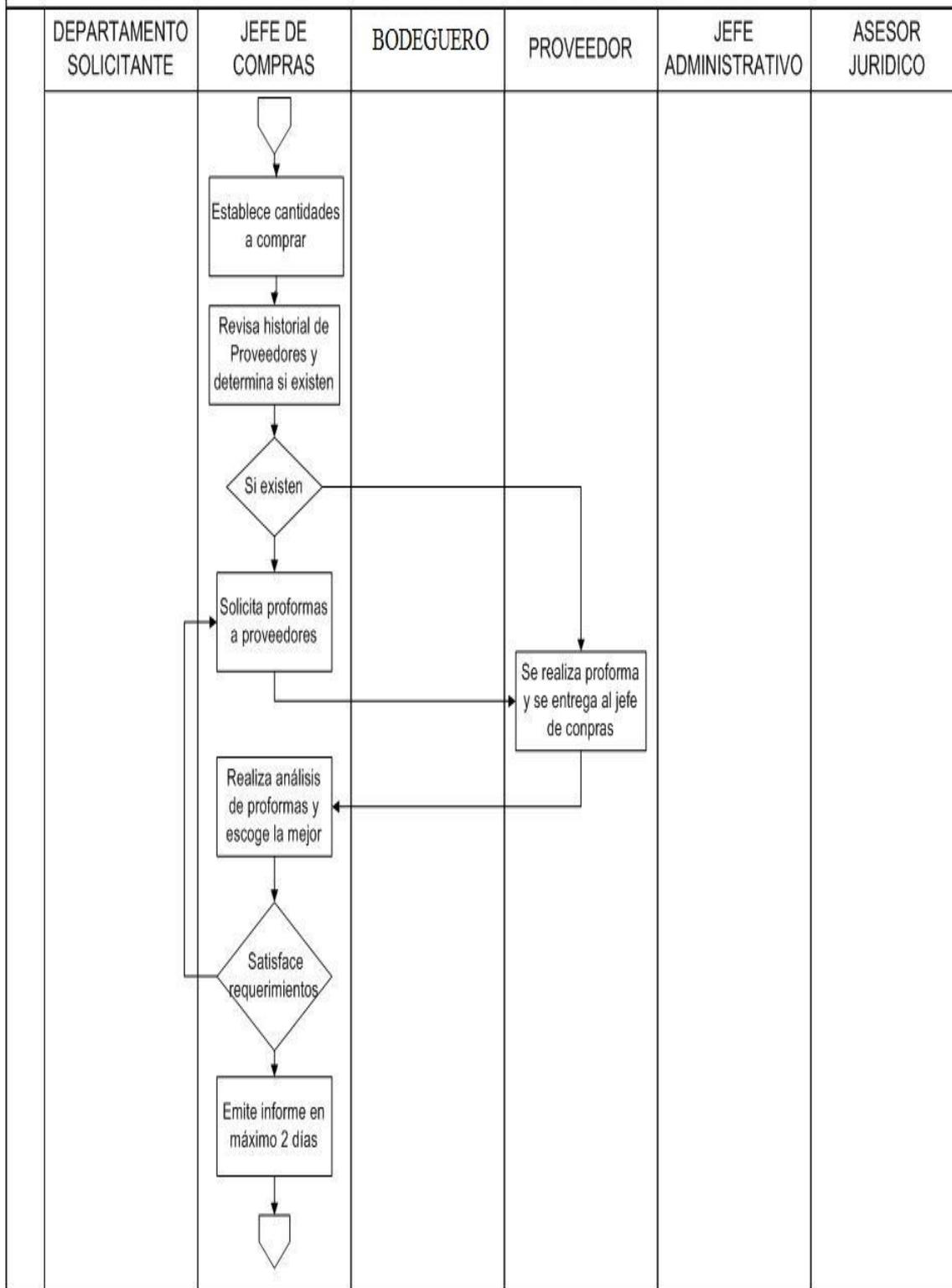
- Técnicas de Caracterización del Proceso de Compras Locales **(ANEXO 1)**
- Técnicas de Caracterización del Proceso de Importaciones **(ANEXO 2)**
- Técnicas de Caracterización del Proceso de Almacenamiento **(ANEXO 3)**
- Técnicas de Caracterización del Proceso de Ventas **(ANEXO 4)**

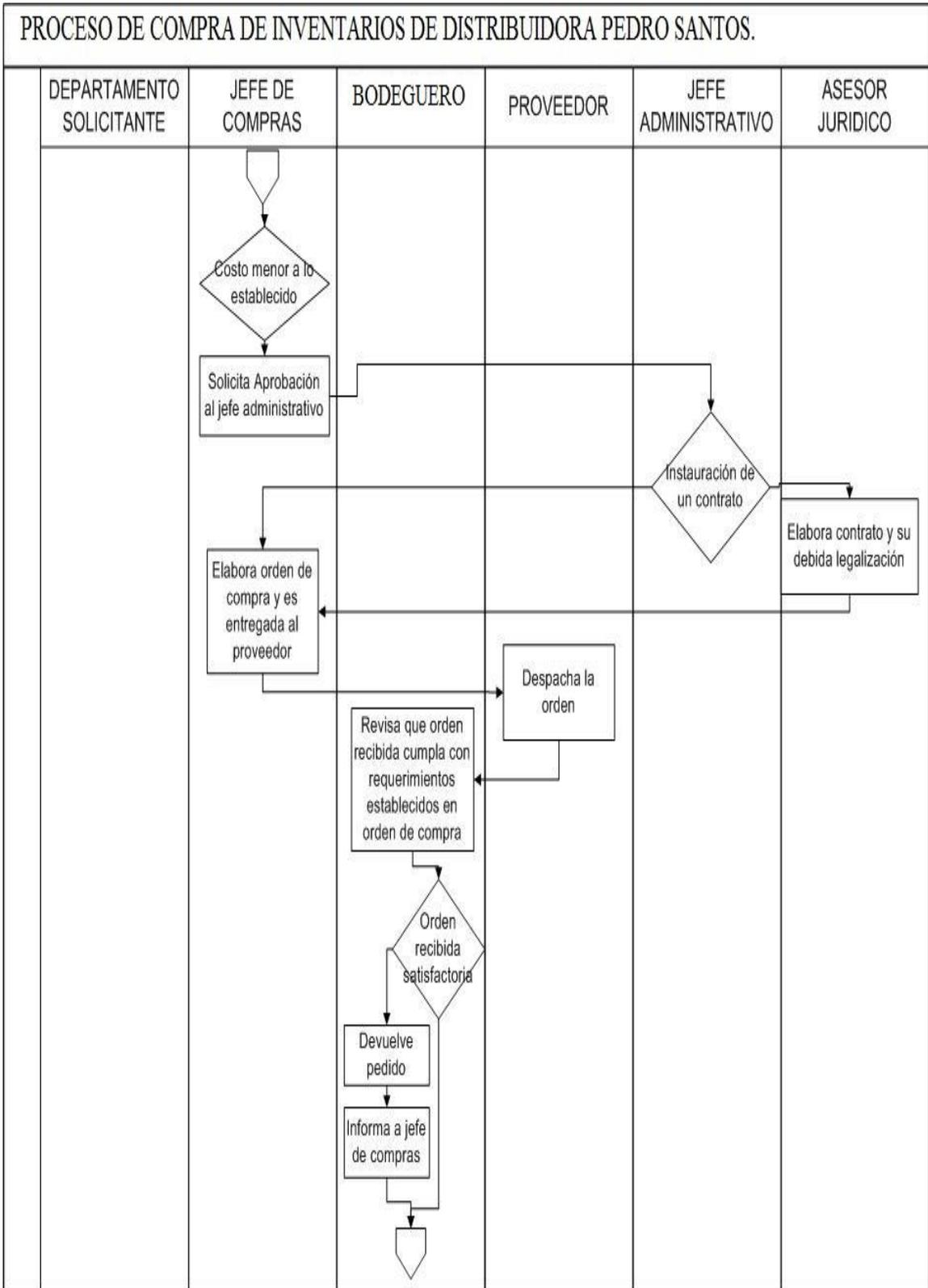
3.2.2 Flujogramas.

Flujograma del Proceso de Compra de Inventarios.

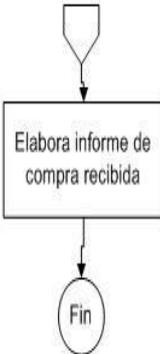


PROCESO DE COMPRA DE INVENTARIOS DE DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS.

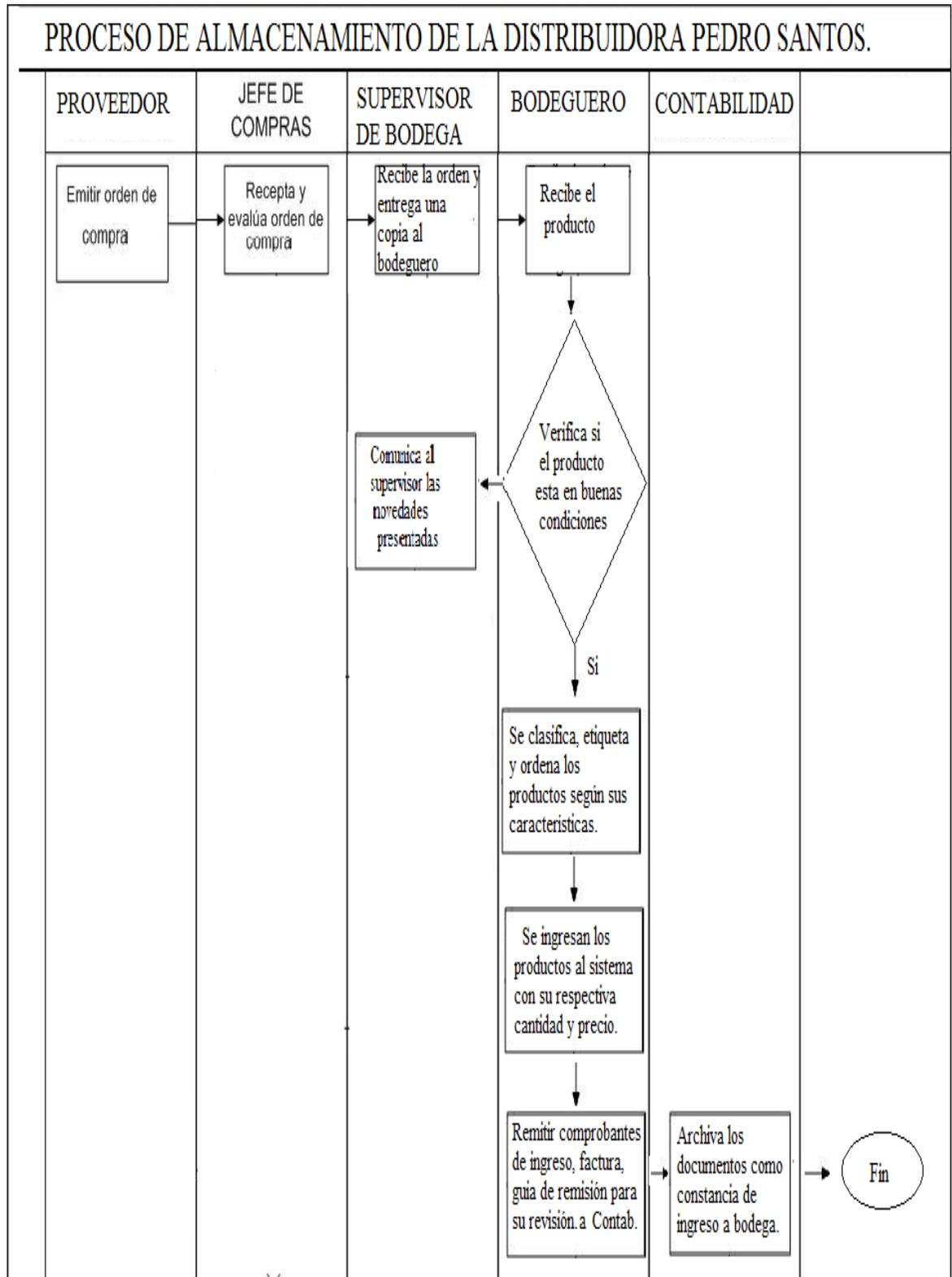




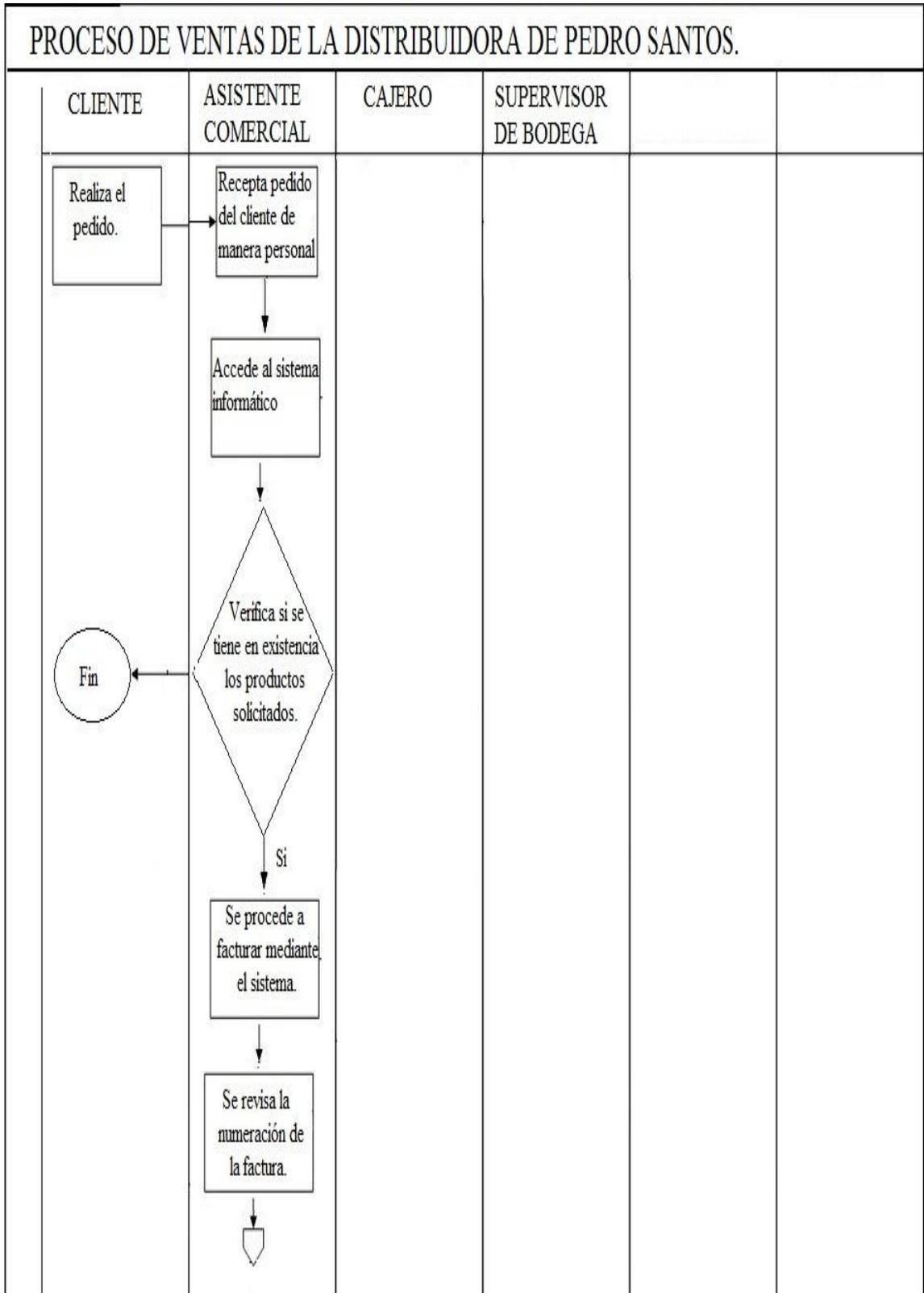
PROCESO DE COMPRA DE INVENTARIOS DE DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS.

DEPARTAMENTO SOLICITANTE	JEFE DE COMPRAS	BODEGUERO	PROVEEDOR	JEFE ADMINISTRATIVO	ASESOR JURIDICO
		 <pre> graph TD Start([Pentagon]) --> Process[Elabora informe de compra recibida] Process --> End([Fin]) </pre>			

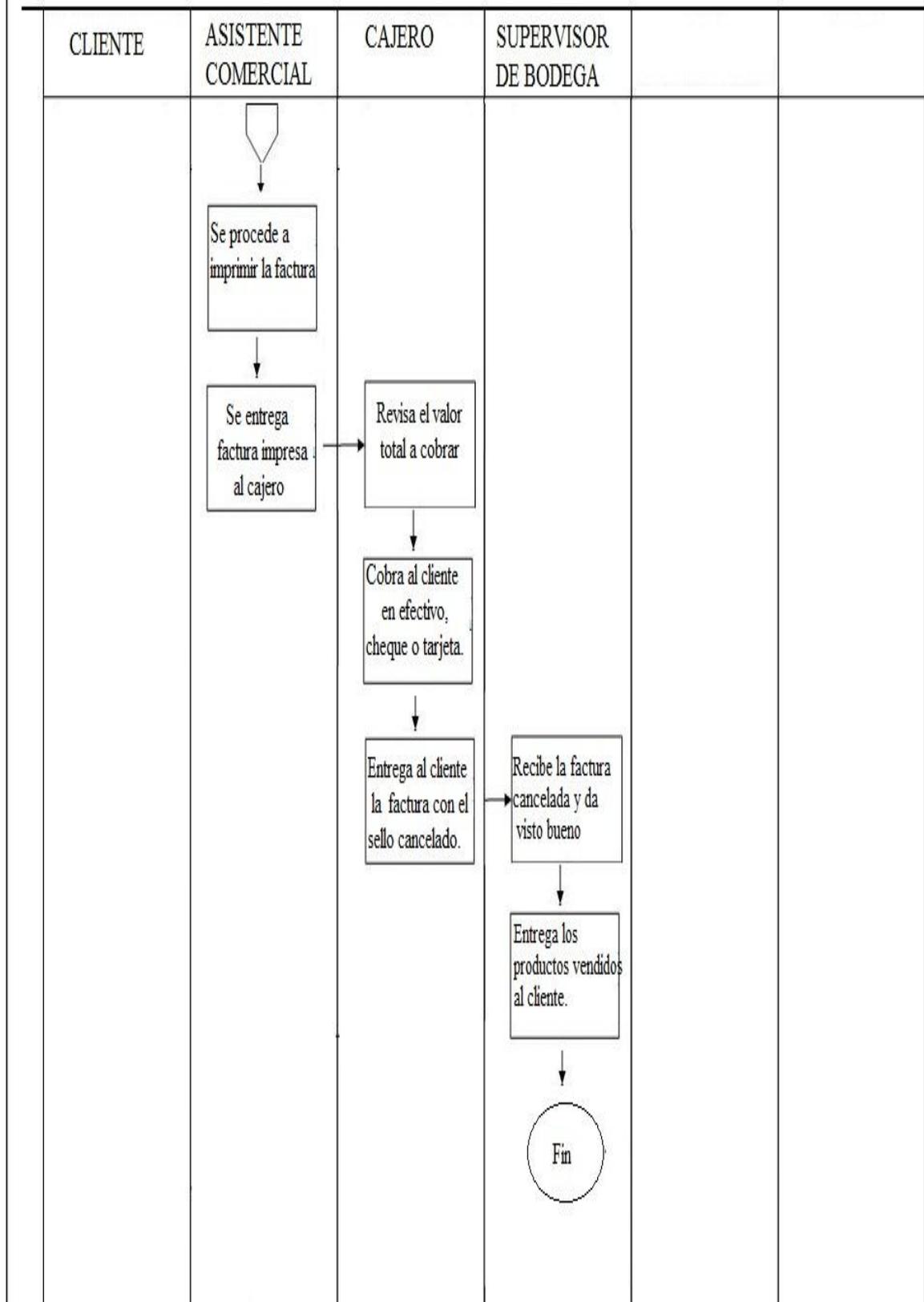
Flujograma del Proceso de Almacenamiento de Inventarios.



Flujograma del Proceso de Venta de Inventarios.



PROCESO DE VENTAS DE LA DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS



 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRA DE INVENTARIOS		PAGINA 8 de 14

1 OBJETIVO

Definir las actividades pertinentes para el desarrollo de la compra de productos para la venta, dando a conocer la secuencia, los responsables y los registros necesarios que deben llevarse a cabo para su consecución.

2 ALCANCE

Departamento Administrativo Financiero

Departamento de Compras

Bodega.

3 DEFINICIONES

Consolidado: Representa la unión de productos que pueden pertenecer a varios embarques o bien a uno solo. El documento de preparación y conteo a ciegas del consolidado es utilizado en los tres procedimientos (compra, almacenamiento y despacho de los artículos para la venta).

Conteo de Inventario: Recuento y verificación de la cantidad y tipo de producto que se recibe en bodega principal, registrando éstos datos en el documento de registro de inventario. El conteo a ciegas se realiza sin tener conocimiento previo del producto que se está recibiendo.

Cuenta por pagar: Cantidad que se adeuda al proveedor por motivo de la mercadería comprada para la venta.

Perfil del Cargo: Es el conjunto de requerimientos que una persona debe cumplir para ser considerada apta para ocupar el puesto al que aspira. Estos requerimientos engloban instrucción académica, experiencia, competencias y conocimientos.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRA DE INVENTARIOS		PAGINA 8 de 14

Descargar: Acción de bajar producto del vehículo proveedor, éste vehículo puede pertenecer al proveedor o bien a DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS.

Documento de recepción de producto de proveedores en bodega principal: Documento que detalla el tipo y la cantidad de producto comprado que se ingresa a bodega principal.

Documento de verificación de precios de una compra: Documento que facilita la inspección de los precios, comparándolos contra factura, su finalidad es asegurar que los datos que se ingresen al sistema informático sean los correctos.

Embarque: Pedido de compra, que contiene varios productos por proveedor.

Factura de compra: Documento contable que detalla el producto que se compra, indicando la cantidad, precio y otros datos importantes.

Montacargas: Vehículo para transportar y elevar cajas y bolsas de producto. Se utiliza normalmente para transportar el producto que se descarga del vehículo proveedor hacia su lugar de almacenamiento (rack correspondiente) y para dar salida de bodega principal al producto que pertenece al consolidado (conjunto de producto de varios pedidos de ventas).

Orden de compra: Documento que contiene detalles sobre el tipo, cantidad y costo del producto que se requiere comprar.

Pallet: Vehículo de transporte para la movilización de producto. Para su funcionamiento requiere el apoyo de la fuerza humana.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 <p>Pedro Santos Distribuidora</p>	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRA DE INVENTARIOS		PAGINA 8 de 14

4 RESPONSABILIDADES

- a. El Departamento de Compras es el responsable de las negociaciones con proveedores y del seguimiento a todo el proceso de compra, esto es, requisiciones de mercancía, órdenes de compra, condiciones comerciales y trámites de pago.

- b. Es responsabilidad del Director Financiero, definir y ejecutar las estrategias de Negociación con Proveedores, que beneficien a la Distribuidora con respecto a Políticas establecidas por el Departamento de Compras.

- c. Es responsabilidad de los Jefes del Área de Comercialización, Administración, Compras, Financiera y Recursos Humanos, planificar, participar y ejecutar las actividades necesarias para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (normas ISO) establecido en la empresa y responder por las actividades que le fueron asignadas en los procedimientos, guías o instructivos establecidos.

- d. Es responsabilidad del Jefe Financiero
 - Atender las solicitudes de los departamentos de comercialización, administración, compras y departamento financiero, en lo que se refiere a la compra de productos para la venta.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 <p>Pedro Santos Distribuidora</p>	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRA DE INVENTARIOS		PAGINA 8 de 14

- Analizar las cotizaciones y pro-formas de los productos; y presentar al Jefe de Compras las más convenientes para la empresa por precio, calidad, servicio o garantía.

e. Es responsabilidad del Jefe de Compras

- Establecer la pro-forma más conveniente para la empresa por precio, calidad, servicio o garantía.
- Generar con el Asistente de Compras las Órdenes de Compra de Productos, y obtener la aprobación del Director Financiero.
- Revisar que la Orden de Compra, contemple todas las condiciones de negociación pactadas con el Proveedor, previo a su aprobación mediante el sistema, conforme al monto autorizado.

f. Es responsabilidad del Gerente General

- Revisar las solicitudes de compra, cotizaciones, lista de precios, proveedores, presupuestos para el financiamiento de compra de inventarios, y según eso, aprobar el desembolso de dinero para ejecutar la compra correspondiente.

g. Es responsabilidad del Asistente de Compras

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 <p>Pedro Santos Distribuidora</p>	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRA DE INVENTARIOS		PAGINA 8 de 14

- Imprimir 3 ejemplares de las Órdenes de Compras una vez que hayan sido aprobadas mediante el sistema.
- Notificar al bodeguero la llegada de los productos.
- Asegurarse de que las facturas enviadas por los Proveedores contemplen las condiciones de negociación (precios, cantidades, término de pago, fecha de entrega) previamente pactadas, debiendo realizarse de ser necesario la acotación respectiva en el documento original, previo a su envío al Departamento de Contabilidad.
- Notificar oportunamente mediante correo electrónico al Jefe de Compras, cuando los Proveedores de la Empresa confirmen la entrega anticipada de los productos, para la coordinación de la recepción de los mismos.
- Gestionar con los Proveedores el envío de la factura, cuando esta no sea enviada junto con la mercadería despachada.
- Llevar un archivo de toda la documentación que respalde este proceso.

h. Es responsabilidad del Bodeguero:

- Preparar el espacio físico en bodega para el recibimiento de la nueva mercadería.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRA DE INVENTARIOS		PAGINA 8 de 14

- Revisar la factura de compra que le entrega el asistente de compras para poder comparar que la mercadería que llega esté acorde a lo especificada en la misma.
- Realizar el conteo físico de la nueva mercadería e indicar al asistente al jefe de compras, cualquier faltante o inconveniente que pueda presentarse.
- Elaborar un informe sobre la cantidad y las especificaciones de la nueva mercadería.

i. Es responsabilidad del Jefe de Compras

- Participar en las pruebas y control de muestras para asegurar que los productos adquiridos reúnen las condiciones especificadas.
- Llevar a cabo el proceso de devolución de productos cuando estos no cumplan con las especificaciones requeridas en la Orden de Compra.
- Controlar que las Órdenes de Compras locales sean despachadas conforme las condiciones de negociación convenidas con los Proveedores.
- Elaborar un informe del cumplimiento de la Planificación de Compras.

j. Es responsabilidad del Director Administrativo Financiero

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 <p>Pedro Santos Distribuidora</p>	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRA DE INVENTARIOS		PAGINA 8 de 14

- Obtener la aprobación de la Gerencia cuando el monto de las compras de productos para la venta, excedan el máximo permisible, establecido en las políticas de la empresa.
- Realizar el seguimiento y control del cumplimiento del Presupuesto Anual de Compras.

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de Compras

1. Elabora el Reporte sugerido del lote de mercadería, tomando información sobre las existencias y la rotación del inventario del Sistema de Punto de Ventas, cada fin de mes según corresponda, ya sea proveedores internacionales o nacionales
2. Remite al Gerente General por correo electrónico, la Solicitud de Compra de mercaderías, con las observaciones y/o justificaciones respectivas según el caso.
3. Recibe Solicitud de Compra de mercaderías.
4. Determina si la compra es por reposición de mercadería y coteja la Solicitud de compra versus el Plan de Compras.
 - 4.1. Si la compra se encuentra planificada, continúa con el numeral 5.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 <p>Pedro Santos Distribuidora</p>	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRA DE INVENTARIOS		PAGINA 8 de 14

4.2. Si la compra no se encuentra planificada, revisa observaciones y/o justificativos respectivos.

4.2.1. Si los justificativos presentados son adecuados, continúa con el numeral 5.

4.2.2. Si los justificativos presentados no son adecuados, solicita aclaración, corrige o ratifica, continúa con el numeral 5.

5. Elabora el reporte “Mercaderías a Comprar”, especificando las compras planificadas y las no planificadas.

6. Remite al Asistente de Compras el reporte “Mercaderías a Comprar”.

Asistente de Compras

7. Recibe del Jefe de Compras reporte “Mercaderías a Comprar”.

8. Genera la orden de compra en base al reporte de “Mercaderías a Comprar”, la misma que debe ser aprobada por el jefe de compras.

9. Elabora la Solicitud de Cotización y la envía a los Proveedores vía correo electrónico o vía fax.

10. Recibe las cotizaciones de los Proveedores.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRA DE INVENTARIOS		PAGINA 9 de 14

11. Revisa las cotizaciones contra la Solicitud de cotización, y le agrega la información de existencias, tránsito y ventas máximas y promedio.

12. Entrega las cotizaciones al Jefe de Compras.

Jefe de Compras

13. Revisa los datos en la cotización como existencias, transito, ventas máximas y promedio, precios de compra, precios anteriores, y con base en esta información recomienda las cantidades a comprar en el caso de productos de reposición.

14. Envía las cotizaciones con sus respectivas observaciones al asistente de compras.

Asistente de Compras

15. Aplica las observaciones, prepara la propuesta de compra, y entrega las Cotizaciones al Gerente General.

16. Imprime 3 ejemplares de la Orden de Compra y consigna su visto bueno de elaborado, registra la cantidad que va a adquirir, y obtiene en la Orden de Compra el visto bueno de aprobación del Jefe de Compras.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 <p>Pedro Santos Distribuidora</p>	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRA DE INVENTARIOS		PAGINA 10 de 14

Jefe de Compras

17. Aprueba las órdenes de compra y las envía al Jefe Financiero.

Jefe Financiero

18. Aprueba las órdenes de compra y prepara el orden del día incluyendo el dato del saldo presupuestario disponible para la compra de mercadería y los juegos de cotizaciones y las envía a los miembros del Departamento de Compras.

Jefe de Compras

19. Analiza, modifica o mantiene las cantidades totales o parciales de las cotizaciones. Puede solicitar ampliación de la información sobre productos que se recomiendan comprar.

20. Se reúne con el Gerente General, para analizar la compra que se va a realizar.

21. Archiva en la carpeta correspondiente la Orden de Compra Local concretada.

22. Envía a los proveedores por fax o correo electrónico las cotizaciones aprobadas.

23. Recibe de los proveedores las Órdenes de Pedido y las revisa contra los Aprobados por la Comisión de Compras, y se lo notifica al Coordinador de Categoría

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRAS DE INVENTARIOS		PAGINA 13 de 14

Jefe de Contabilidad

24. Recibe del Jefe de Compras, las Ordenes de Pedido y las revisa contra los Aprobados por la Administración.

25. Crea los códigos de los artículos que no existen en el sistema de inventario y facturación.

26. Confecciona los expedientes de los pedidos de Distribuidora Pedro Santos y los archiva.

27. Genera el archivo de las reservas en el Sistema de Punto de Ventas y lo envía a Presupuesto, para que sea considerado por el Jefe Financiero en la planificación de las siguientes compras.

Jefe De Compras

28. Recibe de los proveedores las facturas, la guía del Transportista, los manifiestos de carga, los contratos de cesión de derechos de importación con la documentación que los respalda.

29. Revisa la documentación del punto anterior contra el pedido y la envía al Representante Legal de la Distribuidora mediante una nota de remisión

30. Recibe los contratos de cesión de derechos y la factura comercial certificados por el Representante Legal de Distribuidora Pedro Santos, y los remite para su autenticación al Proveedor.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 <p>Pedro Santos Distribuidora</p>	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRAS DE INVENTARIOS		PAGINA 13 de 14

31. Recibe de los proveedores los contratos de cesión de derechos con la documentación que los respalda, la factura comercial a nombre de Distribuidora Pedro Santos.

32. Revisa que los documentos cumplan con todos los requisitos legales, y procede a Entregarlos a la Agencia Aduanal para el respectivo trámite de nacionalización.

33. Le otorga seguimiento al trámite de nacionalización de la mercadería hasta su ingreso en la bodega principal.

34. Entrega un ejemplar de la Orden de Compra aprobada al Jefe de Logística, para que notifique al Supervisor de Bodega la llegada de la mercadería y como soporte para la futura recepción de lo requerido.

Jefe de Contabilidad

35. Genera el pago para el proveedor según lo acordado.

36. Efectúa el depósito del pago a la cuenta del proveedor o realiza la transferencia respectiva.

37. Remite copia del comprobante de depósito al Asistente de Compras para su confirmación con el proveedor.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRAS DE INVENTARIOS		PAGINA 13 de 14

38. Solicita confirmación de fecha de llegada de la mercadería, al proveedor.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO COM-INV-001
	Proceso:	COMPRAS E IMPORTACIONES	REVISIÓN 002
	COMPRAS DE INVENTARIOS		PAGINA 13 de 14

6 ANEXOS

a. Formularios

Órdenes de Compra, Informe de Compra de Mercaderías, Notas de Recepción, Guías de Remisión, Presupuesto de Compras.

b. Tablas

No aplica

c. Documentos externos

Cotizaciones de proveedores, factura de compra de mercadería.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO ALM-INV-001
	Proceso:	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	REVISIÓN 002
	INGRESO A BODEGA DE LOS PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

1. OBJETIVO

Efectuar la recepción de los productos, verificando que los mismos cumplan con lo pactado con los proveedores, así como registrar correcta y oportunamente la entrada de todos y cada uno de los productos que ingresen a la bodega, con la finalidad de mantener actualizada la información relativa a las existencias.

2. ALCANCE

Área de Compras

Área Financiera

3. DEFINICIONES

Producto.- El producto es el resultado de un esfuerzo creador que tiene un conjunto de atributos tangibles e intangibles (empaque, color, precio, calidad, marca, servicios y la reputación del vendedor) los cuales son percibidos por sus compradores (reales y potenciales) como capaces de satisfacer sus necesidades o deseos. Por tanto, un producto puede ser un bien (una guitarra), un servicio (un examen médico), una idea (los pasos para dejar de fumar), una persona (un político) o un lugar (playas paradisíacas para vacacionar), y existe para 1) propósitos de intercambio, 2) la satisfacción de necesidades o deseos y 3) para coadyuvar al logro de objetivos de una organización (lucrativa o no lucrativa)

Orden de Compra.- Es un documento similar a la nota de pedido, se utiliza para solicitar mercaderías a un determinado proveedor cuando se encuentran en una misma localidad, debe ser concreto, claro y específico en lo que se solicita

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO ALM-INV-001
	Proceso:	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	REVISIÓN 002
	INGRESO A BODEGA DE LOS PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

Proveedor.- Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta. Estas existencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que compra esos elementos.

Se puede pagar al contado a los proveedores en el momento de la entrega del bien, aunque es muy común que el pago se aplase a 30, 60 o 90 días

Kardex.- Es una herramienta que permite registrar las entradas y salidas del inventario y facilita la obtención de su costo.

Bodega: Lugar donde se guardan o almacenan ordenadamente los productos, se despachan y reciben productos.

4. RESPONSABILIDADES

a. Es responsabilidad del Jefe de Compras

- Revisar los sustentos de compra y aprobar las Órdenes de compra para la recepción de los productos adquiridos a los Proveedores locales y nacionales.
- Controlar la regularización de documentos con el departamento de Administración Contable

b. Es responsabilidad del Asistente de Compras

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO ALM-INV-001
	Proceso:	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	REVISIÓN 002
	INGRESO A BODEGA DE LOS PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

- Notificar oportunamente mediante correo electrónico al Jefe de Compras, cuando los Proveedores de la Empresa confirmen la entrega anticipada de los productos, para la coordinación de la recepción de los mismos.
- Gestionar con los Proveedores el envío de la factura, cuando esta no sea enviada junto con la mercadería despachada.
- Llevar un archivo de toda la documentación que respalde este proceso.

c. Es responsabilidad del Supervisor de Bodega

- Definir y diseñar los métodos de almacenamiento de los productos en bodega, en función de los diferentes parámetros y condiciones de cada ítem.
- Controlar el ingreso diario de productos, registrándolos en el sistema, supervisando su disposición y ubicación en la bodega de la empresa.
- Coordinar con el personal a su cargo la correcta etiquetación del producto comprado, colocándola en sus respectivas perchas, verificando su fecha de elaboración y expiración.
- Supervisar que exista stock de los productos de alta rotación en Bodega
- Verificará la fecha de expiración de los productos muestreados para el control de su caducidad.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO ALM-INV-001
	Proceso:	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	REVISIÓN 002
	INGRESO A BODEGA DE LOS PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

- Efectuar inventarios de las existencias físicas de las bodegas de acuerdo a las frecuencias establecidas, y elaborar los reportes de las novedades encontradas.
- Comunicar diariamente al Asistente de Compras los “Comprobantes de Ingreso” que hayan sido generados y remitir su documento respectivo de soporte para su debido registro.
- Dirigir eficazmente los despachos de mercadería.

d. Es responsabilidad del Bodeguero

- Clasificar y almacenar los productos basándose al movimiento, línea de producto y rotación de las mismas.
- Custodiar las llaves de las puertas de acceso a la Bodega
- Ejecutar el proceso de recepción de los productos que son ingresados a la bodega para su posterior procesamiento.
- Salvaguardar la mercadería almacenada, garantizando de que el personal que se encuentre en el área de bodega sea el autorizado
- Tener debida y permanentemente, identificados los estantes o áreas donde se acomodarán los bienes.
- Mantener la bodega en condiciones óptimas de uso.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO ALM-INV-001
	Proceso:	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	REVISIÓN 002
	INGRESO A BODEGA DE LOS PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de Compras

En las fechas preestablecidas, recibe de los Proveedores la “Orden de Compra”, así como las facturas o remisiones que los amparan.

1. Remite al Supervisor de Bodega la impresión de la “Orden de Compra” para la recepción de la mercadería

Supervisor de Bodega

2. Recibe del Jefe de Compras la “Orden de Compra”, donde indica la cantidad, calidad, tipo de productos a recibir por parte del Proveedor y las instrucciones respectivas para la recepción de los mismos.

El día en que llega el producto

3. Procede a entregar al Bodeguero, la impresión de la “Orden de Compra, para que reciba y verifique.

Bodeguero

4. Verifica el tipo, características y cantidad estén acorde a lo especificado en la “Orden de Compra”

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO ALM-INV-001
	Proceso:	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	REVISIÓN 002
	INGRESO A BODEGA DE LOS PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

4.1.1. Si coinciden con lo especificado en la “Orden de Compra”, continúa con el numeral 9.

4.1.2. Si no está acorde a lo especificado en la “Orden de Compra”, registra la novedad en la “Orden de Compra”, comunica al Supervisor de Bodega, y continúa con el numeral 6.

Supervisor de Bodega

5. Comunica al Gerente y al Jefe de Compras las novedades presentadas durante la recepción para que indiquen la disposición a seguir (aceptación, recepción parcial o rechazo del producto).

Jefe de Compras

6. Determina la disposición a seguir (aceptación, recepción parcial o rechazo del producto).
 - 6.1. En caso que el ingreso sea autorizado, comunica al Supervisor de Bodega la recepción del mismo, y continúa con el proceso en el numeral 8.
 - 6.2. En caso que se autorice el ingreso parcial del mismo, Jefe de Compras realiza la modificación de la “Orden de Compra” en el Sistema y comunica al Supervisor de Bodega la recepción parcial del mismo, y continua con el numeral 8.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO ALM-INV-001
	Proceso:	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	REVISIÓN 002
	INGRESO A BODEGA DE LOS PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

6.3. En caso que el ingreso no sea autorizado, comunica al Supervisor de Bodega que devuelva el producto y los documentos al Proveedor, y Finaliza el procedimiento.

Supervisor de Bodega

7. Recibe notificación de disposición del producto del Jefe de Compras, indicando la disposición a seguir (aceptación, recepción parcial o rechazo del producto).

7.1. En caso que el Jefe de Compras autorice su ingreso total o parcial, continúa con el numeral 9.

7.2. En caso que el Jefe de Compras no autorice su ingreso, no recibe el producto, devuelve el producto y los documentos al Proveedor. Concluye el procedimiento.

8. Registra su firma de recibí conforme en la “Guía de Remisión” y en la Factura del Proveedor (original y copias).

9. Comunica a los Bodegueros que procedan a clasificar, etiquetar el producto para poder identificarlos fácilmente, y a colocar los productos dentro de la Bodega.

10. Entrega al Chofer de la Empresa Proveedora la copia de la “Guía de Remisión” y Factura debidamente firmada.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO ALM-INV-001
	Proceso:	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	REVISIÓN 002
	INGRESO A BODEGA DE LOS PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

11. Obtiene el original de la “Guía de Remisión” y de la Factura del Proveedor, para realizar el ingreso de los productos en el sistema.
12. Registra en el sistema el detalle de los productos que corresponden a la “Orden de Compra” con su respectiva cantidad y precio.
13. Genera en el Sistema el “Comprobante de Ingreso” donde se detallan los productos ingresados, imprime en 2 ejemplares y registra su firma.
14. Remite al Jefe de Compras una impresión del “Comprobante de Ingreso”, la “Orden de Compra”, el original de la “Guía de Remisión” y de la Factura del Proveedor para su verificación y envío a Contabilidad.
15. Archiva la copia del “Comprobante de Ingreso” de Productos con la copia de la “Guía de Remisión”, de la Factura del Proveedor, como constancia del ingreso, y concluye el proceso.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 <p>Pedro Santos Distribuidora</p>	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO ALM-INV-001
	Proceso:	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	REVISIÓN 002
	INGRESO A BODEGA DE LOS PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

6. ANEXOS

a. Formularios

Kardex

Notas de Recepción

b. Tablas

No aplica

c. Documentos externos

No aplica

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

 Pedro Santos Distribuidora	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO VTA-INV-001
	Proceso:	COMERCIALIZACIÓN	REVISIÓN 002
	VENTA DE PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

1 OBJETIVO

Establecer el proceso bajo el cual se lleva a cabo la venta de productos para el cuidado capilar y estético para su respectivo despacho y entrega.

2 ALCANCE

Área de Comercialización

Área de Administración

Área de Bodega

3 DEFINICIONES

Nota de Pedido.- Es el documento que utilizan las empresas, para que a través de él, los clientes soliciten los artículos deseados, se indica la cantidad, calidad, precio unitario y condiciones en que se solicitan las mercaderías

Se extienden por duplicado o triplicado, según las necesidades de la empresa, el original queda para la empresa proveedora y la copia se entrega al cliente para que pueda controlar su pedido.

Guía de Remisión.- Es un documento que se emplea en el comercio para enviar las mercaderías solicitadas por el cliente según su Nota de Pedido y este se encuentra impreso y membretado, según necesidad de la Empresa sirve para que el comercio tenga testimonio de los artículos que han entregado en las condiciones solicitadas y aprobado por el departamento de venta.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE VENTAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO VTA-INV-001
	Proceso:	COMERCIALIZACIÓN	REVISIÓN 002
	VENTA DE PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

Cliente.- Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Factura.- Una factura es un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general, se trata de una compraventa. Debe contar con ciertos datos de las partes, así como también, la clase de producto vendido y su cantidad, o bien el tipo de servicio prestado, el número y la fecha de emisión.

Venta.- es toda actividad que incluye un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor 1) identifica las necesidades y/o deseos del comprador, 2) genera el impulso hacia el intercambio y 3) satisface las necesidades y/o deseos del comprador (con un producto, servicio u otro) para lograr el beneficio de ambas partes.

4 RESPONSABILIDADES

a. Es responsabilidad del Supervisor de Ventas

- Velar por el fiel cumplimiento de las instrucciones descritas en este procedimiento.
- Comunicar al Asistente de Comercialización, cualquier solicitud de los clientes con respecto a fechas especiales de despacho.
- Sugerir y elaborar Planes promocionales: Ofertas, Descuentos, Bonificaciones.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE VENTAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO VTA-INV-001
	Proceso:	COMERCIALIZACIÓN	REVISIÓN 002
	VENTA DE PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

- Reclutar, Capacitar y Formar a la Fuerza de Ventas

b. Es responsabilidad del Asistente de Comercialización

- Facturar todas las ventas de productos realizadas por la Empresa.
- Emitir la factura en forma conjunta y simultánea con sus copias, las mismas que deberán cumplir con los demás requisitos establecidos en el Reglamento de Facturación.
- Verificar en el sistema si existen pedidos aprobados de clientes mayoristas para coordinar con anticipación el proceso de despacho.
- Remitir al Área de Contabilidad las copias de las Facturas emitidas, para su control y archivo correspondiente al finalizar el día.

c. Es responsabilidad del Supervisor de Bodega

- Verificar que los productos que se despachen correspondan con la factura emitida y que se encuentren en buen estado.
- Comunicar al Supervisor de Ventas, sobre cualquier faltante o sobrante que se detecte en el proceso de Despacho.

d. Es responsabilidad del Cajero

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE VENTAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO VTA-INV-001
	Proceso:	COMERCIALIZACIÓN	REVISIÓN 002
	VENTA DE PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

- Recibir los pagos de los clientes ya sea en efectivo, cheque o tarjeta de crédito.
- Mantener un registro de los pagos.
- Cuadrar caja y preparar el reporte diariamente.

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Asistente de Comercialización

1. Recapta pedido del cliente de manera personal.
2. Por medio del computador verifica si tiene en existencia los productos solicitados y procede según sea el caso:
 - 2.1. En caso de que no se tenga en existencia ninguno de los productos solicitados, le pide disculpas al Cliente y Finaliza el Procedimiento.
 - 2.2. En caso de que no se tenga en existencia la totalidad de los productos solicitados, da a saber al Cliente, cuales hay, le pregunta si desea adquirirlos y procede según sea el caso:
 - 2.2.1. En caso de que el Cliente diga que no desea adquirirlos, se despide de este y Finaliza el Procedimiento.
 - 2.2.2. En caso de que se tenga en existencia la totalidad de los productos, continúa el procedimiento en el paso subsecuente:

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE VENTAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO VTA-INV-001
	Proceso:	COMERCIALIZACIÓN	REVISIÓN 002
	VENTA DE PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

3. Accede por el computador al sistema de Ventas, “Emisión de Factura” y pregunta al cliente datos personales para llenar la Factura.
4. Revisa la numeración, caducidad de la factura y se procede a imprimir.
5. Desprende de la impresora la Factura(s), y solicita al Supervisor de Ventas visto bueno de elaboración.
6. Se entrega la Factura Impresa al Cajero para su respectivo cobro.

Cajero

7. Recibe la Factura y verifica el valor total a cobrar.
8. Procede a cobrar al cliente ya sea en efectivo, cheque o tarjeta de crédito.
9. Entrega al cliente la factura con el sello cancelado y la copia al Departamento de Contabilidad.

Supervisor de Bodega

10. Recibe Factura Cancelada por el Cliente
11. Verifica factura en el sistema versus el pedido ingresado.

11.1. Si detecta alguna anomalía, solicita al Asistente de Comercialización de ser el caso, la anulación y emisión de una nueva Factura.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE VENTAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO VTA-INV-001
	Proceso:	COMERCIALIZACIÓN	REVISIÓN 002
	VENTA DE PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

11.2. Si está conforme, sigue al numeral 12.

12. Consigna en Factura visto bueno de revisión, y entrega los productos vendidos al Cliente.

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE VENTAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO VTA-INV-001
	Proceso:	COMERCIALIZACIÓN	REVISIÓN 002
	VENTA DE PRODUCTOS		PAGINA 52 de 60

6 ANEXOS

a. Formularios

Factura

b. Tablas

No aplica

c. Documentos externos

No aplica

DOCUMENTO DE USO INTERNO	DEPARTAMENTO DE VENTAS
Fecha elaboración: Diciembre/2011	Fecha de aprobación:

CONCLUSIONES

Luego de realizar la Investigación, se puede concluir que mediante la Implementación de Manuales de Procedimientos Para Las Compras, Almacenamiento y Ventas De Inventarios De La Distribuidora Pedro Santos se podría mejorar el manejo de la mercadería, ya que al contar con normas y procedimientos definidos se dispondría de un stock adecuado para una oportuna compra de mercaderías y también se evitaría los problemas de caducidad, faltantes, robos y daños en bodega.

RECOMENDACIONES

Por lo expuesto anteriormente, se recomienda los siguientes puntos:

- Implementar los Manuales de Procedimientos propuestos para el área de inventarios e instruir adecuadamente al personal sobre su contenido.
- Realizar revisiones periódicas a la estructura de Control Interno de la Distribuidora, en especial del Inventario, con el propósito de detectar a tiempo cualquier tipo de desviación en su cumplimiento y hacer las modificaciones que sean necesarias para su fortalecimiento.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

- PERDOMO MORENO ABRAHAM, “Fundamentos de Control Interno”, Primera Edición 2004.
- MADARIAGA G. JUAN MARÍA, “Manual Práctico de Auditoría”, Primera Edición 2004.
- Fonseca Luna OSWALDO, “Sistemas de Control Interno”, Primera Edición, 2006.
- ORTIZ FIGUEROA FRANKLIN, “Seminario De Riesgos Corporativos, Sistema De Control Interno Coso-Erm” 2011
- MANTILLA B. SAMUEL, “Control Interno: Informe Coso” Cuarta Edición 2003.

INTERNET

- INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES
<http://aplicaciones.virtual.unal.edu.co/drupal/files/instructivo.pdf>
- CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS
<http://www.slideshare.net/maangs/control-interno-de-inventarios>
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
<http://es.scribd.com/doc/6745141/TEMA-3-Manual-de-Procedimientos-Administrativos>

ANEXO 2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE LA DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS

		Subproceso		Compras	Responsable	Departamento de Compras					
		Objetivos:		Importar los productos necesarios para la venta.							
		Límites del proceso									
		Inicio	Fin								
		Documentos del Proceso									
		Manual de Responsabilidades y Procedimientos									
		Planificación de Importaciones									
		Formularios, registros para compras.									
Tipo proveedor							Tipo de cliente				
Interno	Externo	Proveedor	Entradas	Actividades generales del proceso			Salidas	Clientes		Interno	Externo
X		Dpto. De Compras	Necesidad de inventarios.	1. Solicita al jefe de compras los inventarios necesarios para la actualización de stocks.			Solicitud de Inventarios	Jefe de Compras		X	
X		Jefe de Compras	Solicitud de inventarios	2. Realiza la planificación de importaciones.			Reporte de Planificación de Importaciones.	Jefe Financiero.		X	
X		Asistente de Compras	Reporte de Planificación de Importaciones.	3. Solicita la Cotización de productos con proveedores actuales a nivel internacional.			Envío de Solicitud de compra vía mail.	Proveedores			X
	X	Proveedores	Reciben Solicitud de Compra.	4. Preparan cotizaciones y remiten a la empresa			Cotizaciones de los proveedores	Jefe De Compras		X	
X		Jefe de Compras	Cotizaciones	5. Recibe, revisa las cotizaciones tanto en precios como en tiempos, confirma códigos de la mercadería cotizada y autorizada para su compra.			Aprobación de cotizaciones para compra	Gerente General		X	
X		Jefe de Compras	Cotizaciones aprobadas para la compra	6. Efectúa negociación con proveedores vía correo electrónico y teléfono.			Confirmación de Pedido.	Proveedores			X
		Proveedores	Confirmación de Pedido	7. Elaboran contrato de negociación y lo envían al jefe de compras.			Contrato de Negociación	Jefe de Compras		X	
X		Jefe de Compras	Contrato de Negociación	8. Elabora la Nota de Pedido, para aprobación de la gerencia y confirma al proveedor seleccionado solicita información de fecha de embarque y envío de documentos			Nota de Pedido, Solicitud de fecha de embarque.	Proveedores			X
	X	Proveedores	Nota de Pedido, solicitud de fecha de embarque.	9. Solicitan pagos y transferencias anticipadas según el requerimiento de mercadería e informan fecha de embarque.			Solicitud de Pago Anticipado.	Jefe de Compras		X	
X		Jefe De Compras	Solicitud de Pago Anticipado	10. Con autorización del Gerente General raleza la transferencia del pago anticipado a los proveedores.			Transferencia de pago anticipado.	Proveedores			X
X		Jefe de Compras	Transferencia de pago anticipado.	11. Elabora y requiere autorización por gerencia para la aplicación de seguros a la mercadería.			Autorización de Gerencia, Gestión de aseguramiento.	Empresa Aseguradora			X
X		Jefe de Compras	Gestión de Aseguramiento.	12. Solicita factura y documentos originales al proveedor.			Facturas del Proveedor.	Proveedores			X
X		Jefe De Compras	Facturas del Proveedor	13. Recibe y revisa documentos originales enviados por parte del proveedor y las entrega al Gerente General.			Facturas del Proveedor, Detalles de la mercadería.	Gerente General		X	
X		Jefe De Compras	Facturas y Documentos de Respaldo.	14. Se genera el DAV y solicita autorización a gerencia y envía documentos firmados al agente afianzado.			DAV, Cheques Certificados, Documentos de Agente	Agente Afianzado			X
X		Jefe De Compras	Documentos de Agente Afianzado.	11. Elabora la carta de autorización de liquidación de gastos a agente afianzado y este es autorizado por gerencia.			Carta de Autorización, Notificación del Agente.	Agente Afianzado			X
X		Jefe de Compras	Carta de Autorización. Notificación del Agente Afianzado.	12. Recibe y revisa notificación por parte del agente afianzado de que la carga está liberada y coordina retiro de contenedores con cooperativas de transporte precontratadas.			Contratos con Cooperativas de Transporte.	Cooperativas de Transporte.			X
X		Asistente de Compras	Contratos de Cooperativas de Transporte.	13. Notifica toda el área de compras el día y hora de llegada de contenedores a planta y solicita servicio de estibadores.			Guías de Remisión, Factura Original.	Asistente de Compras		X	
X		Asistente de Compras	Guías de Remisión, Factura Original	14. Recibe y revisa las guías de transporte y los documentos de bodega.			Documentos Originales de Importación.	Contabilidad		X	
X		Contabilidad	Documentos completos de Importación.	15. Unifica la información y traslada en carpetas de importación, separadas por numero de nota de pedido a contabilidad para su			Tramites de Importación y Comprobantes de Pago	Jefe de Contabilidad		X	
X		Jefe de Contabilidad	Tramites de Importación y Comprobantes de Pago.	16. Recibe los documentos registrados por parte de contabilidad para archivar.			Documentos de Respaldo	Jefe de Contabilidad		X	
				Normatividad aplicable al proceso							
				Interna	Externa						
				Manual de responsabilidades y		Trámite de Importación.					
				Política de Compras							
				Recursos							
		Humanos	Hardware y software		Otros						
		Jefe de Compras	Equipos de oficina		Suministros						
		Asistente de Comercialización	Sistema informático								
		Contabilidad	Sistema informático								
		Logística, Bodega	Sistema informático		Bodegas						

ANEXO 3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE LA DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS

Tipo proveedor				Subproceso	Almacenamiento	Responsable	Departamento de Bodegas						
				Objetivos:	Efectuar la recepción de los productos, verificando que los mismos cumplan con lo pactado con los proveedores.								
				Límites del proceso									
				Inicio			Fin						
				Recepción de la Orden de Compra	Archivo del Comprobante de Ingreso, copia de la Factura y Guía de Remisión								
				Documentos del Proceso									
				Manual de Responsabilidades y Procedimientos									
				Base de datos de los Proveedores									
				Formularios, registros para el almacenamiento de productos									
Interno		Externo		Proveedor	Entradas	Actividades generales del proceso		Salidas	Clientes		Tipo de cliente		
Interno		Externo								Interno		Externo	
X		Jefe de Compras	Pedido de Orden de Compra	1. Recibe del Proveedor la Orden de Compra donde se indica: cantidad, calidad y características del producto.		Orden de Compra	Jefe de Compras	X					
X		Supervisor de Bodega	Orden de Compra	2. Recibe del Jefe de Compras la Orden de Compra y entrega una copia al Asistente de Bodegas.		Orden de Compra	Supervisor de Bodega	X					
X		Bodeguero	Producto	3. Recibe y verifica el producto de acuerdo a lo especificado en la Orden de Compra.		Novedades del Producto	Bodeguero	X					
X		Bodeguero	Novedades del producto	4. Comunicar al Supervisor las novedades presentadas durante la recepción del producto.		Reporte	Bodeguero	X					
X		Supervisor de Bodegas	Reporte	5. Determinan la disposición a seguir (aceptación, recepción parcial o rechazo del producto)		Notificación	Supervisor de Bodegas	X					
X		Bodeguero	Notificación	6. Recibe notificación de disposición del producto a seguir (aceptación, recepción parcial o rechazo del producto)		Aceptación del producto	Bodeguero	X					
X		Bodeguero	Productos sin clasificar	7. Clasifica, Etiqueta y Ordena los productos en las perchas de acuerdo a sus características.		Productos identificados	Bodeguero	X					
X		Bodeguero	Programa informático	8. Ingreso de los productos al Sistema con su respectiva cantidad y precio.		Comprobante de ingreso para su revisión	Bodeguero	X					
X		Bodeguero	Documentos Legalizados	9. Remitir Comprobante de Ingreso, Factura, Guía de Remisión para su revisión y envió a Contabilidad		Documentos de respaldo	Contabilidad	X					
X		Bodeguero	Documentos Legalizados	10. Archivo de los documentos antes mencionados como constancia de Ingreso a Bodega.		Documentos de respaldo	Contabilidad	X					
				Normatividad aplicable al proceso									
				Interna	Externa								
				Manual de responsabilidades y procedimientos									
				Recursos									
				Humanos	Hardware y software	Otros							
				Jefe de Compras	Equipos de oficina	Muebles de oficina							
				Supervisor de Bodega	Sistema informático								
				Asistente de Bodega	Sistema informático	Bodegas							
				Contabilidad	Sistema informático								

ANEXO 4. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTA DE PRODUCTOS DE LA DISTRIBUIDORA PEDRO SANTOS

Tipo proveedor		Proveedor		Entradas		Actividades generales del proceso		Salidas		Clientes		Tipo de cliente	
Interno	Externo											Interno	Externo
	X	Cliente		Pedido de cliente		1. Recapta pedido del cliente de manera personal.		Pedido para revisión de tipo de cliente: mayorista o minorista		Asistente de comercialización		X	
X		Asistente de Comercialización		Programa informático - verificación de existencia		2. Por medio del computador se accede al sistema y se verifica si se tiene en existencia los productos solicitados por el cliente.		Pedido para revisión de inventario		Asistente de comercialización		X	
X		Asistente de Comercialización		Pedido revisado		3. Accede por el computador al sistema de Ventas, "Emisión de Factura", se pregunta al cliente datos personales para llenar la Factura y se procede a Facturar		Factura ingresada en el sistema		Asistente de comercialización		X	
X		Asistente de Comercialización		Factura ingresada en el sistema		4. Se revisa la numeración de la factura y se procede a imprimir.		Facturación		Asistente de Comercialización		X	
X		Asistente de Comercialización		Factura		5. Desprende de la impresora la Factura(s)		Factura impresa		Asistente de Comercialización		X	
X		Asistente de Comercialización		Factura		6. Se entrega factura impresa al Cajero para su respectivo cobro		Factura para cobro		Asistente de Comercialización		X	
X		Cajero		Factura para cobro		7. Verifica el valor total y procede a cobrar al Cliente ya sea en efectivo, cheque o tarjeta de crédito.		Cobro		Cajero		X	
X		Cajero		Factura Cancelada		8. Entrega al cliente la factura con el sello cancelado y la copia al Departamento de Contabilidad.		Factura legalizada y documentos de respaldo		Contabilidad		X	
X		Supervisor de Bodega		Documento legalizado		9. Recibe Factura Cancelada por el Cliente		Factura controladas con pedido		Supervisor de Bodega		X	
X		Supervisor de Bodega		Facturas controladas con pedido		10. Verifica factura en el Sistema versus el pedido ingresado		Facturas aprobadas despacho		Despacho bodega		X	
X		Supervisor de Bodega		Facturas legalizadas		11. Consigna en Factura visto bueno de revisión y se entrega los productos vendidos al Cliente.		Producto vendido		Despacho bodega		X	
Normatividad aplicable al proceso													
Interna						Externa							
Manual de responsabilidades y procedimientos						Reglamento de facturación							
Política de ventas													
Recursos													
Humanos				Hardware y software				Otros					
Supervisor de ventas				Equipos de oficina				Muebles de oficina					
Asistente de Comercialización				Sistema informático									
Supervisor de Bodega				Sistema informático									
Contabilidad				Sistema informático									
Asistente de Bodega				Sistema informático				Bodegas					