	PROCEDIMIENTO MANEJO ADMINISTRATIVO EN UN PUNTO DE VENTA	Código: DN-PR-CM-06
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 1 de 10

1. OBJETO:

Establecer las directrices para asegurar el control administrativo en el Punto de venta.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento aplica para los Administradores, Auxiliares y supernumerario punto de venta.

3. RESPONSABLE:

El responsable de ejecutar esta labor es el Administrador del Punto de venta bajo la supervisión del jefe de canal.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:


4.1 Para poder llevar a cabo la venta y el control sobre el producto manejado en el Punto de venta deberá tener en cuenta:

a) Solicitud de producto a la Planta de beneficio/ Bodega Principal:

- Revisar el inventario del almacén y elaborar la requisición de pedido a la planta /bodega según las necesidades y la capacidad de almacenamiento del punto de venta o concesión.
- Realizar el pedido del producto a través de la plataforma de pedidos virtual de Avícola el Madroño antes de las 03:00 p.m, según el horario programado para cada zona.
- Asegurar que la información de los pedidos solicitados llegue a la planta, por medio de verificación telefónica con el área de Telemercadeo.
- Realizar seguimiento de sus pedidos despachados por planta.


b) Recibo de producto

- Recibir el producto así:
 - ✓ Solicitar al Transportador el documento de traslado de almacén (TA/TB).
 - ✓ Revisar que el vehículo tenga el termo prendido
 - ✓ Verificar junto con el Transportador, la temperatura del termo del vehículo la cual debe ser inferior o igual a -3 C° al momento de llegada. Abrir compuertas del termo, colocar el termómetro en la canasta inferior del primer bache que se encuentre a él, cerrar compuertas del termo, esperar 1 minuto por reloj, abrir compuertas del termo, realizar la lectura del termómetro, registrar la temperatura en el traslado de almacén (TA/TB).
 - ✓ Utilizar los guantes que provee la empresa para el manejo del producto durante toda la jornada laboral.
 - ✓ Realizar el proceso descargue, asegurándose de que los pedidos sean descargados en su totalidad. Abrir compuertas del termo, Descargar del carro arrume de 5 canastas por trayecto a báscula, cerrar compuertas del termo,

	PROCEDIMIENTO MANEJO ADMINISTRATIVO EN UN PUNTO DE VENTA	Código: DN-PR-CM-06
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 2 de 10

llevar el bache a báscula del almacén, repetir el proceso hasta finalizar el descargue.

- ✓ Verificar la correcta lectura de báscula antes de iniciar el pesaje utilizando un peso estandarizado. (Ej.: 2 canastas naranjas) En Caso de presentarse una inconsistencia de más de 100 gramos, informar al jefe de canal, para tomar los correctivos necesarios.
- ✓ Observar el producto en cuanto a olor y color con el fin de determinar si se devuelve el producto o si se recibe. En caso de devolución deberá notificar a la Jefe de Calidad para dar la autorización y hacer el documento por el sistema, el cual debe ser enviado junto con el producto a la bodega principal y anexar el documento al control diario de caja. En caso que el producto se puede recibir continuar con el proceso.
- ✓ Verificar la referencia, unidades y registrar los pesos de cada bache de producto (5 canastas en báscula) en la TA/TB y sumarlos hasta que cada ítem del traslado sea recibido.
- ✓ No está permitido trasvasar de una canasta a otra, ni quitar la bolsa capuchona, pues en el empaque se encuentra la trazabilidad del producto.
- ✓ Trasladar el bache, canasta por canasta y de manera inmediata al cuarto frío, dándole una organización final en su interior. En ninguna circunstancia deben permanecer canastas con producto por fuera del cuarto frío, excepto cuando se vaya a utilizar para alistar el producto para la venta al cliente. (Máximo 1 bache de 5 canastas por vez)
- ✓ **Deberá tener en el cuarto frío únicamente las canastas que permitan la circulación de frío en el producto dentro del cuarto. No colocar arrumes que se encuentren ubicados debajo y frente al difusor.** Esto con el fin de permitir la correcta circulación de aire por el cuarto y asegurar la cadena de frío, por tal razón al momento de recibir el producto deberá verificar el espacio del cuarto pues deberá devolver el producto cuando sobrepasen la cantidad de canastas permitidas
- ✓ Reportar sobre el mismo traslado todas las observaciones presentadas (temperatura, estado del producto, % de merma, diferencias en unidades, etc.). Deberá estar pendiente de los cambios que le deben realizar en el traslado de almacén y llevar control sobre el porcentaje (%) de las mermas, este debe registrarse en cuadro donde se especifique fecha, placas del vehículo, producto enviado, kgs enviados, kgs recibidos, merma en kilos, % de merma, costo de la merma y observaciones (vehículo sin thermo, mal conteo de unidades, etc).

	PROCEDIMIENTO MANEJO ADMINISTRATIVO EN UN PUNTO DE VENTA	Código: DN-PR-CM-06
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 3 de 10

- Revisar que la planta cumpla con lo solicitado, en especificaciones de calidad, referencia y peso. En caso de existir inconformidades reportar por medio de un correo al jefe de despachos, Gerencia de planta de Producción y jefe de canal, sobre los inconvenientes presentados oportunamente para dar su pronta y efectiva solución.
- Realizar en el sistema la merma de transporte (MT) motivo 06 con costo y anexarla al traslado (TA/ TB).
- La merma de transporte máxima permitida es del 3% para todos productos que sean de carácter “Refrigerado” o “Fresco”, en caso de ser superior debe ser informada vía Skype al jefe de logística y despachos, para solicitar autorización.
Para los productos: Carnes frías y productos especiales (Nuggets, Alitas picantes, Papa, Yuca, etc...), no se permite merma.
Para los productos IQF, no se permite merma.
Si el producto se recibe sin pesar no puede presentar merma.
- Realizar la merma de transporte una vez reciba el producto y entregar al conductor junto con el traslado (TA/TB)
- Verificar antes de hacer el cierre del día que todos los traslados (TA/TB) se recibieron en el Punto de venta y que tengan su respectiva merma de transporte (MT).
- Anexar los documentos de traslados al control diario de Caja (TA/ TB, MT)


c) Control de canastas

El Administrador del punto de venta tiene la responsabilidad de responder por las canastas entregadas para el buen funcionamiento del punto de venta, de acuerdo al acta de entrega.

Para el buen manejo de las canastas deberá:

- Revisar las canastas recibidas físicamente en cuanto a colores (Naranjas y otros) y unidades
- Devolver al conductor las mismas canastas que recibe en cuanto a color y cantidad.
- Verificar junto con el encargado de canastas que las canastas fueron recibidas en su totalidad por el Transportador.
- Hacer inventario físico de canastas todos los días y verificarlo contra el saldo de canastas del sistema.
- Reportar las diferencias dentro del mismo día a jefe de canal y jefe de control de almacenes para tomar los correctivos necesarios, mediante correo y vía skape.
- Realizar los días domingo inventario de canasta y reportarlo vía email al encargado de canastas de las Plantas de beneficio, especificando si tiene canastas de conductores en préstamo .

d) Atención y entrega de producto al cliente:

	PROCEDIMIENTO MANEJO ADMINISTRATIVO EN UN PUNTO DE VENTA	Código: DN-PR-CM-06
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 4 de 10

Para poder atender al cliente en el Punto de venta se debe:

Contacto con el cliente y recibo de pedido:

- Verificar que la vitrina exhibidora se encuentre con buen frio para mantener y conservar el producto.
- Recibir al cliente de mostrador, amable y cordialmente generando contacto visual, mostrándole al cliente nuestro interés por atenderlo.
- Escuchar su requerimiento, y ofrecerle los demás productos de la compañía.
- Recibir el pedido por parte del cliente en las cantidades, peso, embalaje del producto, etc.

Alistamiento del producto:


- Recibir el pedido requerido por el cliente, en caso de tenerlo exhibido en la vitrina la Administradora lo despachara directamente. Es de importancia alta que siempre la nevera exhibidora esta surtida de producto y que este se encuentre acomodado en forma uniforme que de un aspecto agradable.
- Buscar en el cuarto frio el producto de acuerdo a su fecha de vencimiento (menor días que falten para la fecha de vencimiento sale primero).
- Contar las unidades y empacar por referencia de producto.
- Colocar en la báscula el producto y tomar el peso. Es responsabilidad de la Administradora verificar la referencia, el peso, unidades, precio y promedio antes de imprimir la factura de contado (A), esto con el fin de no cometer equivocaciones.
- Entregar el pedido al cliente empacado, cerrado y con la factura.

Facturación y cobro del dinero:

Una vez se realice la venta directa a clientes se procede a:

Realizar la factura así:

- Realizar apertura de caja
- Imprimir a primera hora el balance de inventario con el fin de identificar los códigos en el sistema del producto a facturar.
- Registrar el peso indicado en báscula del producto en el sistema.
- Registrar las unidades empacadas.
- Verificar y aplicar el precio por kilo al producto según la lista correspondiente al tipo de cliente. Las listas de precios son entregadas por el jefe de canal, cualquier precio diferencial estará a cargo del Administrador del Punto de Venta.
- Facturar por el módulo de Ventas PDV/FACTURACION e imprimir la respectiva factura.

	PROCEDIMIENTO MANEJO ADMINISTRATIVO EN UN PUNTO DE VENTA	Código: DN-PR-CM-06
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 5 de 10

En el caso de no existir sistema deberá realizar factura de contingencia e ingresarla al sistema una vez se restablezca, digitando en el módulo de Ventas ESTANDAR /FACTURACION, los datos de forma idéntica como aparecen en la factura física en el sistema contable, verificar muy bien que el número de la factura de contingencia sea el mismo que se encuentra en la factura y que el producto, las unidades, kilogramos, precio promedio y valor total, correspondan a la factura manual.

Por ningún motivo una factura contingencia se puede pasar en el sistema por el módulo de PDV, esta debe digitarse por el módulo ESTANDAR


Las facturas de contingencia deben tener todos los datos del cliente, nombre completo, cedula, dirección, teléfono y correo. Para crearlo en el sistema uno debe pedir la copia de la cedula, sin estos soportes no se puede realizar la factura en el sistema contable.

- ✓ En el caso de requerir una muestra de producto para un cliente, se debe solicitar al jefe de canal y se entrega facturando el producto a cero pesos, BAJO NINGUN MOTIVO PODRA REALIZAR FACTURAS POR OBSEQUIO SIN LA PREVIA AUTORIZACION DEL JEFE DE CANAL
- ✓ En el caso que requiera factura con los datos del cliente, este deberá entregarle fotocopia de la cedula con el RUT para poder diligenciar la factura personalizada; esto obedece que si el cliente no da los datos no se puede crear en el sistema contable y debe ser pasado en el sistema como cliente de contado; razón por la cual no se le podrá expedir certificación de las compras realizadas.
- ✓ En el caso de anularse una factura deberá anexarse la original con las respectivas copias y solicitar al encargado de control de inventarios mediante formato de Anulación de facturas y escribirlas al reverso del Control Diario de Caja.
Si la factura original la tiene el cliente no se puede anular y se debe manejar a través de devolución o ajustes según el caso.
- ✓ Es responsabilidad del Administrador del Punto de venta y del jefe de canal velar porque las facturas que se realizan de contingencia, sean únicamente por falla en el sistema, cualquier uso adicional no será autorizado.
- ✓ Realizar consignaciones en el transcurso del día, sin dejar acumular el dinero el cual en cada consignación no puede superar el valor de \$4.000.000

Es Responsabilidad del Administrador del Punto de venta verificar que todo producto que sale del almacén tenga su respectiva factura, a si el cliente no la solicite.

El Administrador deberá solicitar al cliente el pago de la factura así:

- Solicitar el dinero al cliente y verificar los billetes que no sean falsos.


	PROCEDIMIENTO MANEJO ADMINISTRATIVO EN UN PUNTO DE VENTA	Código: DN-PR-CM-06
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 6 de 10

- Revisar que el producto haya sido bien empacado (Bolsa bien cerrada y en buen estado) por quien lo alistó.
 - Entregar al cliente su pedido junto con la factura correspondiente y “vuelos” cuando haya lugar a los mismos.
 - Guardar el dinero en un lugar seguro que no esté expuesto para cualquier eventualidad que se presente.
 - Consignar cuando tenga sumas superiores a los \$4.000.000, este dinero mientras permanezca en el Punto de venta debe estar asegurado y no dejar sumas altas en un mismo sitio.
- Revisar que el soporte que entrega el banco, corresponda el valor entregado al cajero, cuenta de la Empresa y la fecha del día.

4.2 INVENTARIO DE PRODUCTO POLLO EN CANAL Y SUS DERIVADOS

CONTEO DE PRODUCTO DIARIO:


- Verificar el cierre de la operación de venta del día (Facturas, traslados, devoluciones, mermas).
 - Imprimir el balance de inventario del sistema comercial (UNO 8.5) una vez haya terminado la venta y realizado todos los documentos de manejo de inventario (MT,TA,TB, DV, TR,AI).
 - Verificar físicamente junto con el balance de inventario, la referencia, cantidad de producto, fecha de vencimiento y estado del producto.
 - Informar al Jefe de canal cuando el producto este próximo a vencer (en producto fresco cuando falten 3 días para su vencimiento, 15 días en producto congelado y 8 días en productos de salsamentaría), con el fin de programar una salida oportuna del producto. En el caso que el Jefe no le dé solución deberá enviar reporte a control interno con copia a la Jefe de calidad antes de que se venzan.
 - Estar pendiente de la salida oportuna de la mercancía y buscar su rotación.
 - Verificar los arrumes máximos permitidos para cada cuarto frio, no colocar canastas debajo ni al frente del difusor, que obstaculicen el paso de aire, dejar canales de circulación de frio.
 - Si el cuarto presenta goteras, temperaturas altas, cauchos dañados, etc, debe reportarlo inmediatamente para su arreglo al jefe de canal, en el caso de no arreglarse al siguiente día de haberse reportado deberá buscar el proveedor, solicitar cotización y enviarla a la Gerencia Comercial.
- Deberá revisar uno a uno el producto para verificar el estado, color y textura, en caso de existir producto en mal estado deberá solicitar la presencia de calidad, debe ser reportada al jefe de canal para coordinar la visita. En el caso que el cuarto frio continúe con mal funcionamiento se debe trasladar el producto y no dejarlo dentro del cuarto frio pues puede ocasionar daños en el producto.

	PROCEDIMIENTO MANEJO ADMINISTRATIVO EN UN PUNTO DE VENTA	Código: DN-PR-CM-06
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 7 de 10

- Verificar el inventario físico Vs sistema, anotar las cantidades contadas físicamente al frente de cada producto, estableciendo las diferencias así:
 - Hacer nuevamente el conteo físico verificando el producto que tiene la diferencia.
 - Verificar en el sistema los pesos promedios.
 - Verificar la tirilla de venta diaria en cuanto a pesos promedios de cada referencia.
 - Revisar el corte de documentos (traslados de bodega recibidos, devoluciones aplicadas en el día, anulación de facturas, etc)
 - Verificar que no existan adelantos de producción realizados por el Dpto. de costos de manera temporal (en caso de existir debe tenerlos en cuenta en el saldo de inventario)
 - Informar a control interno cuando no se encuentre la diferencia para realizar los respectivos procesos de confrontación y revisión en el sistema contable.
- Archivar el inventario físico diario junto con el listado del sistema para revisiones posteriores, en caso de existir diferencias estas deben reportarse de inmediato al jefe de canal para su solución y montar los controles respectivos.

CONTEO Y PESAJE DE PRODUCTO


- Realizar cada 15 días, el inventario del producto (contado y pesado) que se encuentra en los cuartos fríos.
- Organizar el cuarto frío por producto, teniendo en cuenta la fecha de vencimiento (PEPS), dejando canastas completas y marcando las canastas que presentan saldos.
- Hacer corte documental manual y del sistema, verificando el cierre diario de todos los tipos de movimiento del sistema (FE, factura de contingencia, DV, TA,TB, TR) y documentos de ingreso por recosteo.
- Llevar el control de temperaturas, verificando que el cuarto frío este en buen funcionamiento y que la temperatura se encuentre entre -2 y -3 °C para producto fresco y entre -15 y -18 °c para producto congelado. Este control se debe hacer al inicio de la operación a las 3 horas de iniciar, a las 12 del día y al finalizar la jornada, en el caso de los fines de semana deberá haber una persona que monitoree los cuartos fríos y de aviso a cualquier anomalía. Este control de temperatura se debe archivar por fechas como requisito para la aseguradora y como control del punto de venta.
- Mover la báscula cerca al cuarto frío con el fin de no exponer el producto a cambios de temperatura, esta labor debe hacerse con cuidado pues un mal manejo acarrea daños en el equipo.
- Verificar la correcta lectura de la báscula antes de iniciar el pesaje utilizando un patrón o estándar de pesaje.
- Pesar producto por referencias, verificando su contenido Vs el detalle del empaque. Las diferencias que se presenten deberán ser reportadas a la Gerencia de la Planta de producción, jefe de despachos y Logística y jefe de canal.

	PROCEDIMIENTO MANEJO ADMINISTRATIVO EN UN PUNTO DE VENTA	Código: DN-PR-CM-06
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 8 de 10

- Anotar en la planilla de hoja de trabajo cada una de las pesadas, especificando si el producto esta empacado en canastas y/o bultos, si el producto es fresco o congelado, la cantidad, el peso y trazabilidad. Deberá utilizar cada casilla para cada producto y no combinarlos. Esta planilla no debe tener tachones ni enmendaduras. Debe venir firmada con nombre claro, numero de cedula y fecha de corte del inventario.
- Verificar el destare de la canasta (peso estándar 2 kilos)
- Registrar las pesadas de pollo en canal por rangos, con el fin que el ajuste se realice en el código que corresponde.
- Verificar el producto con la ayuda del auxiliar, revisando el embalaje en unidades de acuerdo con la referencia. En el caso de producto a granel se hace el conteo del 50% de las canastas, cuando su cuarto frio tiene capacidad mayor de seis (6) toneladas verificando que la cantidad por referencia que debe tener cada canasta sea la encontrada físicamente, en caso que estas arrojen diferencias altas se debe contar la totalidad del producto. Para el caso de cuartos fríos menores a seis (6) toneladas, se debe verificar la totalidad de las canastas.
- Verificar la trazabilidad del producto, en cuanto a lote, fecha de vencimiento, olor, empaque, y codificación del producto. Esta trazabilidad se debe tomar de la etiqueta cuando el empaque está en saco, en la bolsa capuchona cuando el producto es fresco y en la etiqueta de la bandeja.
- Hacer sumatoria por referencia de las pesadas y colocar al frente del listado del sistema.
- Verificar las diferencias del físico Vs el sistema.
- Revisar el kardex detallado por producto, en cuanto a:
 - ✓ Pesos promedios, se revisa los traslados de bodega y las facturas, producto relacionado por debajo o por encima del rango estándar, ventas realizadas solo kilos con una unidad, error en unidades por kilos o viceversa.
 - ✓ Documentos pendientes por anular
 - ✓ Ordenes de producción utilizada para recosteo.
 - ✓ Facturas de papel pendientes por realizar en el sistema.
 - ✓ Producto entregado directamente a los clientes y no facturado.
- Reportar el inventario al Dpto. de contabilidad /Control de almacenes debidamente revisado y soportado.
- Informar las diferencias a su jefe inmediato con el fin de definir el ajuste de inventario y medidas de control.
- Informar a calidad, jefe de canal el producto próximo a vencer, producto vencido y producto en mal estado, con el fin de tomar los correctivos necesarios.

INVENTARIO DE PRODUCTO HUEVOS y OTROS

- Realizar inventario físico del producto especificando la referencia, unidades y fecha de vencimiento.
- Llevar control de fechas de vencimiento y reportar a su jefe inmediato las próximas a vencer.

	PROCEDIMIENTO MANEJO ADMINISTRATIVO EN UN PUNTO DE VENTA	Código: DN-PR-CM-06
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 9 de 10

4.3 DOCUMENTACION:

Una vez finalizado el día se envía la información al Dpto. de contabilidad / Control de almacenes:

La Administradora deberá realizar diariamente una vez finalizada la labor del día:


- ✓ Realizar el Control diario de caja, anexar los soportes de tirilla de la venta del día y las consignaciones. Enviar consecutivo de las facturas de contingencia, Traslado de Almacén firmado por el Administrador del punto de venta junto con el soporte de las pesadas del recibo del vehículo, Merma de Transporte (MT) del sistema, devoluciones de producto de clientes de Bodega recibidos en el Punto de venta, traslados de canastas (TR) y demás documentos que se utilicen en el movimiento del inventario del sistema.
- ✓ El consecutivo del control diario de caja se debe conservar guardando la copia en el almacén.
- ✓ Anexar las facturas anuladas original con sus respectivas copias (Esta factura es anulada a través de control interno).
- ✓ Inventario físico de acuerdo a los cortes por fecha de cada mes.
- ✓ Inventario físico de canastas fin de mes y los sábados.
- ✓ Inventario de activos los días 30 de enero y 01 de julio de cada año.
- ✓ Enviar la documentación a la bodega principal en el mismo día con los siguientes documentos:
 - Control diario de caja correctamente diligenciado sin tachones ni enmendaduras, guardando el consecutivo del formato
 - Tirilla de comprobante informe diario y cuadre de caja del sistema UNO
 - Balance de inventario
 - Facturas anuladas
 - Traslados (TA/TB) y mermas de transporte (MT)
 - Formato manual de devoluciones
 - Facturas de contingencia utilizadas y pasadas en forma idéntica al sistema. En el control diario de caja relacionar las facturas sin diligenciar que se encuentran en el punto de venta.

Toda la documentación debe venir firmada por la persona que la realiza.

4.4 VARIOS ADMINISTRATIVOS

Para el buen funcionamiento del manejo del punto de venta y/o Concesión deberá tener en cuenta:

- ✓ Solicitar al Dpto. de compras con el visto bueno del jefe de canal, los 5 primeros días de cada mes, los útiles de aseo, papelería y documentos pre numerados a utilizar durante el mes.

	PROCEDIMIENTO MANEJO ADMINISTRATIVO EN UN PUNTO DE VENTA	Código: DN-PR-CM-06
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 10 de 10

- ✓ Enviar los días 5 y 20 de cada mes la relación de las horas, dominicales y festivos trabajados y previamente autorizadas por el jefe de canal
- ✓ Custodiar la papelería pre numerada y con logotipo de la Empresa, manteniendo el consecutivo y en un archivo bajo llave.
- ✓ Realizar cambio de clave cada vez que se hace un reemplazo, pues esta es intransferible.
- ✓ Llevar control sobre las mermas de transporte en un cuadro especificando el conductor, día, producto, kilos enviados, kilos recibidos, merma, %, observaciones.
- ✓ Solicitar mantenimiento preventivo de las neveras y cuarto frio e informar cuando las neveras tengan alta la temperatura, cauchos rotos, escapes de frio, etc; al jefe de canal haciendo seguimiento y control a los arreglos realizados.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción	Responsable	Fecha de modificación	Versión
IN-GAPVCV-01	Arminda Rojas Cote	01/08/16	01
DN-PR-CM-06	Arminda Rojas Cote	10/03/21	02

6. APROBACION DEL PROGRAMA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Arminda Rojas Cote Gerencia Administrativa	Ledy Carreño Jefe canal PDV oriente	Claudia M. Guzman Martinez Gerencia Regional