	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR VENTA EN EL PUNTO DE VENTA Y BODEGA</b>	<b>Código: DN-PR-CM-07</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de Emisión: Abril 28 de 2.022</b>
		<b>Página: Página 1 de 7</b>

### **1. OBJETO:**

Asegurar el control sobre la venta y recaudo de dinero a través de las ventas de mostrador y de domicilios.

### **2. ALCANCE:**

El presente procedimiento aplica para las Administradora de Puntos de venta y Bodegas y debe ser aplicado para todo el personal que labora en el punto de venta.

### **3. RESPONSABLE:**

El responsable de ejecutar esta labor es el Administrador del punto de venta, auxiliar de Bodega, domiciliarios y supernumerarios. La supervisión de esta actividad está a cargo del Administrador del Punto de venta y el jefe de canal.

### **4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:**

#### **4.1 VENTA DE PRODUCTO POR MOSTRADOR**

##### **Recibir el pedido:**

Para recibir el pedido, el Administrador y/o el auxiliar de bodega deberá:

- 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, especialmente los productos de promoción del mes.
- Solicitar los datos de contacto al cliente (Nombre, Dirección, Teléfono, días de compra), en caso de no dar los datos se continua con el proceso.
- Recibir el pedido por parte del cliente en las cantidades, peso, embalaje del producto, etc.


##### **Para alistar el producto al Auxiliar de Bodega deberá:**

- Recibir el pedido requerido por el cliente, en caso de tenerlo exhibido en la vitrina la Administradora del Punto lo despachara directamente.
  - 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.
- En caso tal de que tanto el Auxiliar de Bodega como los Auxiliares de Domicilios se encuentren realizando labores que les impidan hacerse cargo de la orden de pedido, el Administrador del Almacén deberá realizar los pasos anteriormente descritos.
- Colocar en la báscula el producto y bajarlo una vez reportado a la Administradora el peso en báscula. Es responsabilidad de la Administradora verificar el peso promedio antes de facturar al cliente, esto con el fin de no cometer equivocaciones al momento de cobrar la factura.

##### **Para realizar la factura el Administrador deberá:**

---

**Nota:** Prohibida su reproducción sin autorización. La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR VENTA EN EL PUNTO DE VENTA Y BODEGA</b>	<b>Código: DN-PR-CM-07</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de Emisión: Abril 28 de 2.022</b>
		<b>Página: Página 2 de 7</b>


- Realizar apertura de caja
- Registrar el peso indicado en báscula del producto en el sistema.
- Registrar las unidades reportadas por el Auxiliar de Bodega.
- 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.
  - ✓ 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, deberá pasarse de forma idéntica en el sistema.
  - ✓ El número de la factura (verificar muy bien que el número de la factura de papel sea el mismo que se encuentra en la factura), el producto, las unidades, kilogramos, precio promedio y valor total.
  - ✓ 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. Las facturas de contingencia se deben digitar en el sistema y hacer nota credito por devolucion total de la factura.
- 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.

**Para solicitar al cliente el pago de la factura deberá:**

- Solicitar el dinero al cliente y verificar los billetes que no sean falsos.
- 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 “vuelto” cuando haya lugar a los mismos.
- Guardar el dinero en un lugar seguro que no esté expuesto para cualquier eventualidad que se presente.
- Se encuentra permitido transportar dinero del cliente al banco o del almacen al banco en el horario de 06:00 a.m a 06.00 p.m

#### **4.2 VENTA DE PRODUCTO A TRAVES DE DOMICILIARIOS**

**Para realizar el alistamiento de producto el Administrador y/o el auxiliar de bodega deberá:**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR VENTA EN EL PUNTO DE VENTA Y BODEGA</b>	<b>Código: DN-PR-CM-07</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de Emisión: Abril 28 de 2.022</b>
		<b>Página: Página 3 de 7</b>


- Hacer Tele mercadeo de acuerdo al día estipulado para la entrega del pedido, de manera amable y cordial
- Escuchar su requerimiento, y ofrecerle los demás productos de la compañía, especialmente los productos en promoción del mes.
- Recibir el pedido por parte del cliente en las cantidades, peso, embalaje del producto, horario mínimo y máximo de recibo y demás observaciones que faciliten su adecuado alistamiento y entrega.
- Anotar en la orden de pedido manual lo solicitado por el cliente con las respectivas observaciones.
- Verificar con el listado de cartera si el cliente se encuentra al día o está bloqueado por cupo o plazo.
- Realizar el cobro respectivo, realizar el recibo de caja, entregarlo al cliente, consignar el dinero y enviar junto con el control diario de caja el recibo con la consignación. En el caso que el cliente solicite el pedido el mismo día y este bloqueado solicitar a cartera la autorización de desbloqueo con el soporte de pago y la consignación.

**Para alistar el producto al Auxiliar de Bodega deberá:**

- Recibir el pedido requerido por el cliente mediante la orden de pedido manual o por el Madroño Móvil.
- 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).
- Empacar el producto por referencia y empacar por unidades estándar en cada bolsa de acuerdo al tamaño del producto. En el caso de necesitar producto que maneje rangos especiales, deberá seleccionarlo y mantener por fuera del cuarto frio únicamente hasta cinco (5) canastas, las cuales deberá ingresarlas en el cuarto frio una vez estén seleccionadas, pero revisando que no estén por fuera más de cinco (5) minutos, con el fin de no perder la cadena de frio.

*En caso tal de que tanto el Auxiliar de Bodega como los Auxiliares de Domicilios se encuentren realizando labores que les impidan hacerse cargo de la orden de pedido, el Administrador del Almacén deberá realizar los pasos anteriormente descritos.*

- Colocar el pedido en la báscula y reportar a la Administradora el peso. Es responsabilidad de la Administradora verificar el peso promedio antes de facturar al cliente, esto con el fin de no cometer equivocaciones al momento de cobrar la factura.
- Utilizar guantes y tapabocas para la manipulación del producto.
- Anotar en el libro control la cantidad y kilogramos de producto despachado y el nombre del cliente.
- Verificar al finalizar el día que lo despachado corresponda a lo facturado.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR VENTA EN EL PUNTO DE VENTA Y BODEGA</b>	<b>Código: DN-PR-CM-07</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de Emisión: Abril 28 de 2.022</b>
		<b>Página: Página 4 de 7</b>

**Para realizar la factura la Administradora deberá:**

- Imprimir a primera hora el balance de inventario con el fin de identificar los códigos en el sistema del producto a facturar.
- Realizar apertura de caja
- Facturar por el módulo de Ventas ESTANDAR/FACTURACION
- Registrar en el sistema contable el peso indicado en la báscula.
- Registrar en el sistema las unidades reportadas por el Auxiliar de Bodega.
- 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 Distrito, cualquier precio diferencial no será reconocido por la Empresa y estará a cargo del Administrador del Punto de Venta acarreado las respectivas sanciones disciplinarias.
- Imprimir la respectiva factura y firmarla como la persona que elaboro la factura (esto aplica únicamente para las facturas crédito). Anexar la copia de la tirilla a la orden de pedido.

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, deberá pasarse de forma idéntica en el sistema contable, el número de la factura (verificar muy bien que el número de la factura de papel sea el mismo que se encuentra en la factura), el producto, las unidades, kilogramos, precio promedio y valor total. **Por ningún motivo una factura de contingencia se puede pasar en el sistema por el módulo de PDV, esta debe digitarse por el módulo ESTANDAR.**


Todas las facturas de venta a crédito deberán tener los datos del cliente (Nombre completo, cedula/Nit, dirección, teléfono)

En el caso de anularse una factura deberá anexarse la original con las respectivas copias y solicitar a control interno y escribirlas al reverso del Control Diario de Caja. Es responsabilidad del Administrador del Punto de venta y del jefe de distrito velar porque las facturas que se realizan de contingencia sean únicamente cuando no hay fluido eléctrico o falta de internet.

Es Responsabilidad del Administrador del Punto de venta verificar que todo producto que sale del almacén tenga el respectivo soporte impreso del sistema o su respectiva factura de contingencia a si el cliente no la solicite.

**Para entregar el producto por parte del vendedor Junior (domiciliario) deberá:**

- Revisar que el producto haya sido bien empacado y marcado en el caso de llevar varios clientes (Bolsa bien cerrada y en buen estado) por quien lo alistó.
- Recibir el pedido junto con la factura correspondiente. Por ningún motivo la Empresa autoriza retirar producto del Punto de venta sin el respectivo soporte de factura, en caso que la Administradora o la persona encargada no entregue el soporte deberá

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR VENTA EN EL PUNTO DE VENTA Y BODEGA</b>	<b>Código: DN-PR-CM-07</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de Emisión: Abril 28 de 2.022</b>
		<b>Página: Página 5 de 7</b>

dejar el producto y devolverlo a la Bodega, es responsabilidad del domiciliario cumplir con esta función.


- Verificar que los datos del cliente, cantidades y kilos solicitados sean los que lleva en los paquetes que transporta y están consignados en la factura.
- Guardar adecuadamente el producto en la cava de la moto, de manera que esta quede completamente cerrada. Este producto no puede exceder los kilos permitidos por SSGT.
- Dirigirse a la dirección de entrega que se encuentra en la factura. En caso que la dirección no concuerde deberá reportarse a la Administradora del Almacén con el fin de verificarla y dar a conocer el cambio al Dpto. de cartera, quien solicitara las respectivas autorizaciones.

Se encuentra prohibido entregar al cliente en otra dirección a la que se encuentra en la factura y a utilizar el código de un cliente para despacharle a otro cliente.

- Entregar al cliente el pedido junto con la factura correspondiente.
- Verificar las pesadas del producto, en caso de existir diferencia en peso deberá solicitar autorización al Administrador del punto de venta para dejar el producto.
- Hacer anotación al reverso de la factura de las diferencias presentadas.
- Guardar la copia de la factura en fuelle, para ser entregada posteriormente a la Administradora del Punto de venta.
- Solicitar el dinero al cliente cuando las ventas son de contado, verificar los billetes y que corresponda al valor total de la factura. En caso de ser un cliente crédito, solicitar la firma del cliente en la factura original con la respectiva fecha de recibido del producto, dejar la copia de la factura al cliente con las respectivas anotaciones. Dirigirse al banco cuando tenga un valor igual o menor a la suma de cuatro millones (\$4.000.000), máximo valor autorizado para transportar.
- Revisar que el soporte que entrega el banco, corresponda el valor entregado al cajero, cuenta de la Empresa y la fecha del día.
- Cobrar a los clientes de ventas a crédito que la Administradora del punto de venta le solicite; entregar el original del recibo de caja al cliente y la copia a la Administradora junto con la consignación.

**El Vendedor Junior (Domiciliario) deberá entregar la Legalización de la Ruta así:**


- Entregar las facturas de venta de contado y las consignaciones al administrador del Almacén.
- Entregar las facturas crédito debidamente firmadas por el cliente con la fecha de recibido y relacionados el número de las facturas en la Legalización de la Ruta.
- Revisar junto con el Administrador la entrega de la ruta debidamente cuadrada y soportada, en caso de faltar dinero de las ventas de contado o los recaudos de cartera la Administradora deberá dar aviso al Jefe de Distrito.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR VENTA EN EL PUNTO DE VENTA Y BODEGA</b>	<b>Código: DN-PR-CM-07</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de Emisión: Abril 28 de 2.022</b>
		<b>Página: Página 6 de 7</b>

Es considerado falta grave el solo hecho de no entregar el dinero recaudado en el mismo día de clientes de contado y/o de crédito a la Administradora del Punto de venta o de utilizar el dinero de un cliente para cubrir la cartera de otro cliente.

**El Administrador del Punto de venta deberá hacer el cierre de la operación así:**

- Llevar el registro de control por cada vendedor junior sobre los pedidos que lleva, con el nombre del cliente, pedido, valor, factura de contado y/o crédito.
- Solicitar la Legalización de la Ruta al vendedor Junior realizando el arqueo entre lo entregado en el cuaderno control y lo recibido al mensajero. Verificar que el total de las facturas corresponden a las consignaciones entregadas incluyendo las facturas a crédito.
- Solicitar las facturas a crédito, verificar la firma del cliente y las anotaciones de recibo del producto.
- Archivar las facturas a crédito en el fuelle por cliente y por fechas.
- Realizar junto con el Auxiliar del cuarto frio el inventario físico de unidades y verificarlo contra el Balance de inventario. En caso de existir diferencias revisar los documentos de traslados de producto que estén recibidos en el Punto de venta. Si persiste la diferencia ingresar al kardex del producto por el módulo de inventarios, verificar el producto despachado contra el control de salida de cuarto frio y demás documentos que estén debidamente soportados. Una vez cuadre el inventario se lista la tirilla de saldos de inventario.
- Revisar que toda factura tenga una orden de pedido, verificando que lo facturado corresponde a lo despachado. En caso de existir diferencias deberá solicitar el respectivo ajuste.
- Realizar inventario de canastas verificando el físico con el sistema, separando las canastas Naranjas marcadas con Avícola el Madroño a las canastas propias y de otras marcas. Enviar los días sábados al encargado de canastas el inventario físico realizado al correo de la persona encargada de canastas
- Realizar el Control diario de caja, anexar los soportes de tirilla de la venta del día, consignaciones, copia de los Ingresos provisionales de Caja (IPC) **firmados por el vendedor**. Enviar consecutivo de las facturas de contingencia, facturas crédito, Traslado de Bodega firmado por el Auxiliar de Bodega y/o Administrador, soporte del recibo del vehículo, Merma de Transporte (MT) del sistema, soporte de traslado entre almacenes previamente autorizado por el jefe de canal, Legalización de la Ruta y demás documentos que se utilicen en el movimiento del inventario del sistema.
- Realizar inventario físico de producto contado y pesado y enviarlo en el formato de control de inventario y enviarlo al Departamento de Control de Almacenes firmado.
- Realizar inventario físico de canastas y enviarlo al Departamento de control de Almacenes firmado.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR VENTA EN EL PUNTO DE VENTA Y BODEGA</b>	<b>Código: DN-PR-CM-07</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha de Emisión: Abril 28 de 2.022</b>
		<b>Página: Página 7 de 7</b>

- Enviar diariamente a la Bodega principal de cada Distrito, la información contable para que sea visada y enviada al Dpto. de Control de Almacenes.
- Archivar los soportes del movimiento de caja e inventarios del día.
- Realizar el pedido a Telemercadeo de la Bodega principal máximo hasta las 03:00 p.m del producto a recibir al siguiente día, después de haber restado al inventario físico el producto a solicitar por los clientes más el stock de inventario a manejar para la atención de los clientes del Punto de venta.
- Archivar los arqueos de cartera por consecutivo de fecha y con la firma del Administrador.
- Realizar arqueo de la cartera por lo menos una vez a la semana, verificando las facturas del fuelle con el listado de cartera.

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción	Responsable	Fecha de modificación	Versión
PR-GVPT-AP-03	Arminda Rojas Cote	09/09/15	01
DN-PR-CM-07	Arminda Rojas Cote	10/03/21	02

## 6. APROBACION DEL PROGRAMA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Arminda Rojas Cote <b>Gerencia Administrativa</b>	Ledy Carreño <b>Jefe canal PDV</b>	Claudia Guzman Martinez <b>Gerencia Regional</b>