

**Elaboración del manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto en la unidad del Puesto de Ventas de Zamorano**

**Sara Beatriz Álvarez Valerio**

**Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano**

2014-08-01

ZAMORANO  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE AGRONEGOCIOS

# **Elaboración del manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto en la unidad del Puesto de Ventas de Zamorano**

Proyecto especial presentado como requisito parcial para optar al título de Ingeniero en Administración de Agronegocios en el Grado Académico de Licenciatura

Presentado por

**Sara Beatriz Álvarez Valerio**

**Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano**  
Agosto, 2014

## **Elaboración del manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto en la unidad del puesto de ventas de Zamorano.**

**Sara Beatriz Álvarez Valerio**

**Resumen:** El puesto de ventas de la escuela agrícola panamericana es la tercera empresa con mayor ingreso de las empresas universitarias de zamorano. No obstante, cabe destacar que en la actualidad esta no cuenta con ningún tipo de documentación de procedimiento operativo de manera formal que facilite el buen manejo del producto. En efecto, como solución a este problema se ha elaborado un manual de política, normas y procedimientos para las operaciones que contribuirá en el manejo del mismo. Este manual servirá como una herramienta útil al personal para la realización de sus labores operativas. Del mismo modo se definió de manera clara y sencilla las responsabilidades del personal que interviene en las operaciones. Se definieron tres (3) procesos de los cuales se desligan varios procedimientos y normas a seguir. En este documento cada uno de los procedimientos fue definido con el apoyo del administrador, también se han elaborado algunas sugerencias en el proceso como ser tablas de verificación, acuerdos con proveedores, diagrama de flujos, mapa de procesos, este último define la estructura actual del puesto de ventas y su dependencia de cada uno de los procesos tanto operativos, de apoyo y estratégicos.

**Palabras clave:** bodega, proveedores, sala de ventas.

**Abstract:** The unit sales of the Pan -American Agricultural School is the third largest company with revenue of Zamorano University Enterprises. However, note that at present this does not have any documentation formally operating procedure that helps the smooth handling. Indeed, as a solution to this problem we have developed a policy manual, policies and procedures for operations that contribute to the handling. This manual will serve as a useful tool for staff carrying out their operational tasks. Similarly defined clearly and simply the responsibilities of personnel involved in operations so. Three (3) processes which various procedures and rules to follow are detached defined. In this paper each of the procedures was defined with the support of the administrator, have also made some suggestions in the process such as tables verification agreements with suppliers, flowchart, process map, the latter defines the current structure of since Sales and dependence on each of both operational support and strategic processes.

**Keywords:** warehouse, suppliers, sales room.

## CONTENIDO

Portadilla .....	i
Página de firmas .....	ii
Resumen .....	iii
Contenido .....	iv
Índice de cuadros, figuras y anexos.....	v
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MATERIALES Y MÉTODOS.....	3
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	5
4. CONCLUSIONES.....	9
5. RECOMENDACIONES .....	10
6. LITERATURA CITADA .....	11
7. ANEXOS.....	12

## ÍNDICE DE CUADROS, FIGURAS Y ANEXOS

Cuadros	Página.
Cuadro 1. Fortalezas de la unidad .....	6
Cuadro 2. Oportunidades de la unidad. ....	6
Cuadro 3. Debilidades de la unidad.....	7
Cuadro 4. Amenazas de la unidad. ....	7

Anexos	Página.
Anexo 1. Hoja de verificación de cumplimiento de procedimientos en recibo de mercadería .....	12
Anexo 2. Hoja de verificación de cumplimiento de procedimientos en recibo de mercadería. ....	13
Anexo 3. Entrevista para evaluación de Empleados. ....	14
Anexo 4. Manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto en la unidad del Puesto de Ventas de Zamorano.....	14

## 1. INTRODUCCIÓN

La unidad de Puesto de Ventas de Zamorano de la Escuela Agrícola Panamericana localizada en el Valle del Yegüare, nace a raíz de la necesidad de comercializar los excedentes de las prácticas realizadas por los estudiantes en las plantas procesadoras y unidades productivas de Zamorano y a la vez contribuye como parte del Aprender Haciendo en el módulo de Comercialización. Su localización favorece a la población Zamorana, clientes de comunidades aledañas y clientes de paso.

Esto ha permitido que el Puesto de Ventas de Zamorano se convierta en la tercera empresa con mayor ingreso de las Empresas Universitarias de Zamorano, manejando un inventario de alrededor de dos millones de Lempiras y una venta anual de aproximadamente veinte millones de Lempiras, debido a este crecimiento se ve en la necesidad de elaborar un manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto y del módulo de comercialización con el objetivo principal de satisfacer al cliente.

Actualmente el Puesto de Ventas de Zamorano no cuenta con documentación operativa de manera formal, esto no permite tener un control y una medición efectiva del desempeño del personal bajo estándares de calidad óptimos, generando una falta de compromiso por parte de los empleados, perjudicando con gastos adicionales e insatisfacción del cliente.

La elaboración del manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto, proveerá al Puesto de Ventas de Zamorano un instructivo detallado especificando los patrones de conducta aceptables y las actividades o procedimientos que se ejecutarán a diario para el manejo del producto y a la vez optimizando sus funciones operativas.

La identificación de los procesos a documentar del Puesto de Ventas de Zamorano se realizó a través del apoyo del administrador, el personal y con el resultado de la metodología utilizada, tomando en cuenta la satisfacción de las necesidades del cliente.

Las limitaciones encontradas para la realización del manual se reflejan especialmente en: la resistencia del personal a proporcionar información, a la falta de documentación histórica que cuenta la unidad del Puesto de Ventas y el tiempo disponible por parte del administrador para la realización del estudio.

Los objetivos del presente estudio fueron:

- Realizar un diagnóstico para conocer la situación actual de los procedimientos que se llevan a cabo para el manejo del producto en las áreas de proveedores, bodega y sala de ventas.
- Definir las áreas y procedimientos a documentar en forma detallada
- Establecer y documentar a través de un manual la política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto que aseguren el adecuado funcionamiento operativo.

El manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto permitirá la unidad de Puesto de Ventas de Zamorano, realizar sus labores de manera más eficiente en cada una de las áreas y así mismo asegurar el cumplimiento de los procedimientos. Ya que cada persona sabrá y tendrá claro cuál será su función esto también ayudará a agilizar los procesos y proporcionará un servicio de calidad.

Cabe recalcar que es de vital importancia que el personal tenga conocimiento del cumplimiento de la política, normas y procedimientos y que está justificado o respaldado en el Código del Trabajo de Honduras indicado como causal de despido en el artículo 112 inciso (i) “La negativa manifiesta y reiterada del trabajador a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades; o el no acatar el trabajador, en igual forma y en perjuicio del patrono, las normas que este o su representante en la dirección de los trabajos le indiquen con claridad, para obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores que se están ejecutando”.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se llevó a cabo en la Unidad del Puesto de Ventas de Zamorano, en la Escuela Agrícola Panamericana. Ubicada Km.30, carretera a Danlí, Fco. Morazán, Honduras.

El diagnóstico y análisis en el Puesto de Ventas se efectuó bajo la siguiente metodología: Se realizó una revisión de:

- Los memorándums.
- Reuniones de trabajo (memorias de reuniones).
- Comunicados.

Para identificar las dificultades más frecuentes en la misma. Se realizó un levantamiento de las actividades que realiza cada empleado de la Unidad, mediante entrevista individual y acompañamiento personal en sus labores diarias (observación visual).

En la entrevista se aplicaron las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son sus funciones diarias, semanales, mensuales y eventuales?

Se realizó una entrevista para evaluar las opiniones de los empleados, con las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los problemas que más se presentan en esta área?
- ¿Qué soluciones plantea?
- ¿Qué impide que se cumpla con las actividades o procedimientos, para el buen funcionamiento de la Unidad?
- ¿Cree que los Estudiantes no siguen con los procedimientos? Si o No ¿Por qué?

Se tomó en cuenta el Análisis FODA del Plan de Negocios (2013-2017) del Puesto de Ventas, como parte del diagnóstico, esto para conocer la situación actual de la Unidad.

Paralelamente se identificaron los procesos existentes del Puesto de Ventas a través de la descripción de cada uno de los procedimientos y agrupándolos por sección definiendo junto con el Administrador los procesos a documentar en este manual. El factor principal que se tomó en cuenta fue el formato estandarizado de políticas, procedimientos y normas de Zamorano para definir los procesos siguientes:

- Proveedores.
- Bodega.
- Sala de ventas.

Con la integración de los empleados y las diferentes funciones que llevan a cabo en el seno de la unidad y junto con las fuentes de información (Memorándums, comunicados, memorias de reuniones) facilitadas por el administrador, se procedió a detallar por área y por puesto de trabajo los procedimientos y mediante evaluaciones y formatos se verificó el incumplimiento para determinar fallas y errores.

Finalmente se evaluó el funcionamiento operativo por medio de una visita en las áreas de recibo, almacenaje y devoluciones a proveedores, en el Supermercado del Corral en Siguatepeque, haciendo una comparación con los del Puesto de Ventas de Zamorano.

Para elaborar las normas se trabajó en conjunto con el Administrador del Puesto de Ventas, tomando en cuenta fallas, errores, las actividades que deben realizar los empleados y medidas para evitar situaciones que afecten al cliente y al Puesto de Ventas. Una vez recolectados todos los datos de cada proceso se procedió a documentar la información, posteriormente a la elaboración del manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto en la unidad.

### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Como resultado del diagnóstico y análisis de la información de la metodología anteriormente mencionada se encontró que:

En el caso de proveedores

- En ocasiones los proveedores exceden la cantidad solicitada
- Entregan mercadería no solicitada.
- Entregan mercadería próxima a vencer

En el caso de bodega

- En algunas ocasiones en el área de bodega se ha detectado falta de organización en cuanto al almacenamiento y recibo de los productos.
- En bodega al momento de recibir y registrar facturas se ha recibido producto con fechas próximas a vencer.
- Existen problemas en registro de artículos específicamente en el nombre y la unidad de medida, ocasionando problemas en el área de caja y en la toma de inventario por falta de claridad en el registro.

En el caso de sala de ventas

- El personal en sala de ventas al momento de llenar los formatos de devolución de productos a proveedores, algunos datos no son llenados en su respectiva casilla como; ¿A qué proveedor va dirigida o código del producto no especificado?
- En ocasiones no son registradas las devoluciones y desechos.
- El administrador expresó sugerencias y correcciones al personal en cuanto a procedimientos que deben seguir en el manejo de productos mediante comunicados.
- Compras excesivas a algunos proveedores, ocasionando merma en inventario.

Basándose en las funciones que cumple cada empleado de la unidad, se realizó una entrevista de manera individual y se dedujo lo siguiente:

- En algunas ocasiones se percibe que desconocen a la perfección sus funciones y responsabilidades.
- Trabajan de manera desorganizada en el cumplimiento de los procedimientos.
- No hay seguimiento a las acciones correctivas establecidas.
- No trabajan en función de satisfacer el cliente sino que en función de costumbres, es común escuchar comentarios “No lo cambio porque así se ha hecho siempre, El Administrador así lo pedía y no teníamos problemas”.

Estos fueron los resultados obtenidos de la entrevista que se realizó a los empleados sobre los problemas identificados en cada área.

- En ocasiones el personal de las áreas donde se presentan más problemas no accedía a llenar la entrevista (Encargados de bodega y Supervisores).
- No tienen claro cuáles son los problemas que se encuentran en la Unidad.
- Se puede observar que el personal es excesivamente resistente al cambio ya que no se percibe una cultura de mejora y compromiso con la unidad.
- La proactividad en esta unidad es bastante limitada ya que no se comprometen a brindar posibles soluciones, sino que esperan que lleguen por parte del Administrador o de personas externas.

La evaluación del Análisis FODA del Plan de Negocios (2013-2017) del Puesto de Ventas permitió dar a conocer la situación actual de la misma y como resultado a este análisis la

importancia de enfocarse en la elaboración de un manual ya que este vendrá a contrarrestar algunas de las amenazas y debilidades de la Unidad: como ser: el seguir contratando personal que no cumple con lo requerido.

Debilidades como: Personal resistente al cambio, poco espacio en las góndolas o anaqueles, recurso humano sin perfil de funciones, y sobre todo el no contar con un manual de procedimientos.

Cuadro 1. Fortalezas de la unidad

---

<b>Fortalezas</b>
Prestigio de la EAP se traslada al Puesto de Ventas.
Proveedores internos que proveen productos frescos y sin costos de distribución.
Ubicación geográfica estratégica.
Módulo de comercialización dirigido a Estudiantes de 3er año como parte del equipo de la unidad de comercialización.
Buena relaciones con proveedores (pagos a tiempo).
Ofrece crédito a estudiantes y empleados.
Nuevo sistema permite trabajar más rápido y con información actualizada.
Seguridad para los clientes.

---

Fuente: Plan de negocios2013-2017.

Cuadro 2. Oportunidades de la unidad.

---

<b>Oportunidades</b>
Las plantas pueden crear nuevos productos.
Visitantes de Zamorano se pueden beneficiar más.
Tránsito de viajeros de la zona.
Crecimiento poblacional de la universidad (nuevos clientes)
Publicidad gratis en redes sociales
Un enfoque hacia el mercado segmentado.
Nuevas políticas y procedimientos ayudaran a mejorar el funcionamiento.
Nuevos productos Zamoranos permite exclusividad.
Remodelación en las instalaciones.
Innovación tecnológica.

---

Fuente: Plan de negocios2013-2017.

Cuadro 3. Debilidades de la unidad.

---

<b>Debilidades</b>
Recurso humano no calificado en el área (servicio al cliente, Merchandising, Planimetría etc.)
Personal resistente al cambio.
Personal de mantenimiento de los frízeres poco efectivo.
Personal de mantenimiento del equipo de informática escaso y procedimientos lentos
Poco espacio en góndolas.
Depender de un proveedor de verduras externo.
Proceso de aprendizaje por lo que no permite ser tan eficiente como un negocio tradicional.
El recurso humano no tiene un perfil de funciones.
No cuenta con manuales de procedimientos.

---

Fuente: Plan de negocios2013-2017.

Cuadro 4. Amenazas de la unidad.

---

<b>Amenazas</b>
Se tiene una imagen de ser un establecimiento con precios demasiados altos.
Daños en la carretera.
Crisis política y económica.
Problemas con proveedores de verduras.
Bandas de ladrones que asedian la Unidad de Comercialización.
Epidemias dentro del campus.
Seguir contratando personal que no cumple con los requisitos o no responde a las necesidades de la unidad de comercialización.

---

Fuente: Plan de negocios2013-2017.

La política a establecer se fijó a raíz del detalle de los procedimientos y por supuesto a toda la información analizada de memorándums, resumen de reuniones de trabajo, comunicados, donde se mencionan en que se está presentando fallas y errores, como resultado a toda esta información se fijó la política de regulación de los procesos del Puesto de Ventas de Zamorano y ha sido definida por el personal involucrado en el manejo del producto en esta unidad. (Anexo 4).

La visita realizada al Supermercado del Corral en Siguatepeque en comparación de los procedimientos de la unidad, proporcionó mejoras significativas a los mismos. Los resultados se obtuvieron en: las órdenes de compra, fijación de convenios con los proveedores, formulario de los proveedores que llegan a diario, también en el control de devoluciones a proveedores.

El manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto (Anexo 4) es el resultado del estudio, en este se detallan la política, normas y procedimientos de la unidad del Puesto de Ventas de Zamorano. Del mismo modo se puntualiza lo que el personal debe realizar y cumplir, mismos descritos en forma específica y fácil de comprender, con el principal objetivo de mejorar las actividades operativas de la unidad.

## 4. CONCLUSIONES

- El diagnóstico y análisis de información fueron herramientas útiles para documentar la política, normas y procedimiento de la unidad del Puesto de Ventas de Zamorano.
- La unidad cuenta con procedimientos detallados que permitirán al empleado realizar sus labores de manera eficiente.
- La unidad del Puesto de Ventas de Zamorano contará con un manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto.
- El manual después de su aprobación e implementación proveerá un respaldo reglamentario a la Unidad del Puesto de Ventas de Zamorano en caso de incumplimiento de procedimientos.

## **5. RECOMENDACIONES**

- Orientar y capacitar al personal existente y nuevo en el uso del manual.
- Realizar auditoria periódicas del archivo de las hojas de verificación para comprobar que se están cumpliendo de manera correcta y revisar correlativo.
- Monitorear el cumplimiento de la política, las normas y procedimientos en cada una de las áreas y así conocer quien o quienes no llevan a cabo el cumplimiento de las mismas.
- Actualizar y revisar el manual por lo menos una vez por año ya que este pierde vigencia o validez.
- Continuar este estudio para poder tener y establecer las bases para iniciar el proceso de certificación ISO 9001.
- La unidad del Puesto de Ventas de Zamorano debería trabajar con base en los principios de la ISO 9001.

## 6. LITERATURA CITADA

Álvarez, M.G. 2005. Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.

México, Editorial panorama.145p. (en línea)

<http://books.google.hn/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Centro de Comercio Internacional UNCTADAS/OMC. 2005. ISO 9001:2000 Manual para Organizaciones de Servicios. Ginebra: CCI/ ISO. 122 p.

[http://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/coher\\_s/wto\\_itc\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/thewto_s/coher_s/wto_itc_s.htm)

Comité Europeo de normalización. 2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario (ISO 9000: 2000).

<http://www.gestion-calidad.com/norma-iso.html>

Formato estandarizado de Políticas y procedimientos de Zamorano. Mayo 2014.

García. H. 2003. Código del Trabajo. Honduras. 440 p

Gómez, S. 2012. Supermercados El corral. (Entrevista) Siguatepeque, Honduras.

Jhon W. Johnston, Marshall W. Greg. (2009). Administración de Ventas. México DF: Mcgraw W-Hill/International Editores, S.A de C.V.

Mendoza, S. y Morales, S. 2011 Elaboración de manuales de políticas y procedimientos CELAC. 47 p.

Microsoft Dynamics RMS, 2014. Drive retail grow, streamline operations, and improve customer service.

<http://www.microsoft.com/en-us/dynamics/rms-overview.aspx>

Thompson, I. 2009. Promonegocios.Net. Recuperado el 1 de Julio de 2014,

<Http://www.Promonegocios.net/>

Vásquez Madrid, G.G. 2013. Elaboración de manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para la Planta de Alimentos Balanceados de Zamorano. Tesis Ing. Agr. El Zamorano, Honduras, Escuela Agrícola Panamericana. 144p.

## 7. ANEXOS

Anexo 1. Hoja de verificación de cumplimiento de procedimientos en recibo de mercadería



### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

NOMBRE DEL EMPLEADO \_\_\_\_\_

PUESTO \_\_\_\_\_

N.	FUNCIONES	DIARIAS	SEMANALES	MENSUALES	EVENTUALES

Levantamiento realizado por Sara Álvarez

Anexo 2. Hoja de verificación de cumplimiento de procedimientos en recibo de mercadería.



VERIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO EN LA UNIDAD DE PUESTO DE VENTAS DE ZAMORANO

FECHA:

Conducta observada en: Ingreso de mercadería	Corresponde a:	Hecho	Pendiente	No realizado	Observaciones
El asistente del administrador entrego formulario de proveedores que llegaron.					
El Jefe de bodega revisa el formulario de control de órdenes de compra y facturas por día.					
El Jefe de bodega comunica al representante de compras y suministra la llegada de los proveedores.					
El Jefe de bodega inspecciona la mercadería junto con el representante de compras y suministros.					
Se aseguran que lo que se está recibiendo es correcto y que cumple con las normas de recibo.					
El jefe de bodega va separando en una canasta una (1) muestra de cada uno de los artículos recibidos.					
Ambos encargados del recibo de mercadería firman la factura					
Ambos encargados del recibo mercadería sellan la factura.					
Si algún artículo viene dañado o viene de más en relación a la factura se realizan la nota de crédito.					
Marca en la factura de acuerdo a la nomenclatura cuando se presenta alguna anomalía de acuerdo a la nomenclatura para crédito.					
El Jefe de bodega anota en el libro de bitácoras: la fecha, nombre de proveedor, número de factura y total a pagar.					
El jefe de bodega y proveedor firman formulario Quedan.					
El Jefe de bodega llena y entrega el formulario llamado					
(QUEDAN).					
El Jefe de bodega y representante de compras y suministros reciben producto que no se haya solicitado.					
El jefe de bodega comunica de inmediato al administrador o asistente, si la factura llega con manchones o borrones.					
El Jefe de Bodega verificar que la factura junto con su copia venga a nombre de Escuela Agrícola Panamericana.					
Revisan todos los artículos las fechas de vencimiento que no sean menor a seis (6) meses.					
El Jefe de bodega indica a proveedor el lugar donde será colocada la mercadería que llevo.					
El Jefe de bodega entrega al proveedor el quedan para tramite de cobro.					
El Jefe de bodega entrega factura de proveedores internos y externos al auxiliar de bodega.					

Anexo 3. Entrevista para evaluación de Empleados.

**Entrevista para evaluar las opinión de Empleados de la  
Unidad de Comercialización**

Nombre de Empleado \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña \_\_\_\_\_

¿Según usted cuales son los problemas que mas se presentan en esta are?

¿Qué soluciones puede plantear usted?

¿Según usted que impide que se cumpla con las actividades o procedimientos, para el buen funcionamiento del departamento?

¿Cree usted que los estudiantes no siguen con los procedimientos? Si o no ¿por qué?

Anexo 4. Manual de política, normas y procedimientos para las operaciones en el manejo del producto en la unidad del Puesto de Ventas de Zamorano.



# **ESCUELA AGRÍCOLA PANAMERICANA EI ZAMORANO**



**MANUAL DE POLÍTICA, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LAS  
OPERACIONES EN EL MANEJO DEL PRODUCTO EN LA UNIDAD DEL PUESTO  
DE VENTAS DE ZAMORANO.**

**Agosto, 2014**

ÍNDICE	PÁGINA.
1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. OBJETIVO .....	1
3. DEFINICIONES .....	2
4. POLITICA .....	4
5. PROCESOS .....	5
5.1 PROVEEDORES .....	5
5.1.1 NORMAS GENERALES:.....	5
5.1.2 SELECCIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES .....	6
5.1.3 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES .....	9
5.1.4 DEVOLUCIONES A PROVEEDORES .....	10
5.2 BODEGA.....	12
5.2.1 NORMAS GENERALES PARA ÁREA DE BODEGA.....	12
5.2.2 TOMA DE INVENTARIO.....	13
5.2.3 INGRESO DE MERCADERÍA: .....	14
5.2.4 ALMACENAMIENTO DE LA MERCADERÍA .....	19
5.2.5 INGRESO DE MERCADERÍA AL SISTEMA.....	20
5.2.6 DESPACHO DE MERCADERÍA DE BODEGA A SALA DE VENTAS. ..	22
5.2.7 CONTROL DE INVENTARIO DE BODEGA.....	24
5.2.8 DEVOLUCIONES A BODEGA .....	25
5.3 SALA DE VENTAS .....	26
5.3.1 SOLICITUD DE MERCADERÍA A BODEGA .....	26
5.3.2 DESECHOS .....	27
5.3.3 DEVOLUCIÓN A BODEGA.....	28
5.3.4 COLOCACIÓN DE PRODUCTO EN GÓNDOLA Y ETIQUETADO DE PRECIO. ....	29
5.3.5 ORDEN O SOLICITUD DE COMPRA.....	30
5.4 DIAGRAMAS .....	32
6. ANEXOS .....	47

Índice de figuras.	Página.
1. Figura. 1: Diagrama de selección de nuevos proveedores, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano .....	32
2. Figura. 2: Diagrama de evaluación de proveedores, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	33
3. Figura. 3: Diagrama de devolución a proveedores, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	34
4. Figura. 4: Diagrama de toma de inventario, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	35
5. Figura. 5: Diagrama de ingreso de mercadería, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	36
6. Figura. 6: Diagrama de almacenamiento de mercadería, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	37
7. Figura. 7: Diagrama de ingreso de mercadería al sistema, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	38
8. Figura. 8: Diagrama de despacho de mercadería de bodega a sala de ventas, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	39
9. Figura. 9: Diagrama de control de inventario, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	40
10. Figura. 10: Diagrama de devolución a proveedores, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	41

11. Figura. 11: Diagrama de solicitud de mercadería a bodega, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	42
12. Figura. 12: Diagrama de desechos, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.....	43
13. Figura. 13: Diagrama de devolución a bodega, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	44
14. Figura. 14: Diagrama de colocación de productos en góndolas y etiquetado de precio, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	45
15. Figura. 15: Diagrama de orden de compra, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. ....	46

## **1. INTRODUCCIÓN**

La unidad del Puesto de Ventas de Zamorano está comprometida con el personal, en facilitarle una herramienta que contribuya en el desempeño de las actividades operativas. Para esto la unidad se centró en la elaboración del Manual de Política, Normas y Procedimientos para las operaciones en el manejo del producto, este manual tiene como propósito orientar y facilitar la capacidad y evaluación del desempeño de igual forma asegurar que cada uno de los colaboradores conozcan cuáles serán sus funciones y responsabilidades en cada uno de los procesos como ser: Proveedores, bodega y sala de ventas. Esto contribuirá al buen desempeño de las actividades operativas y creara mayor satisfacción para los clientes.

El manual contiene una serie de definiciones para mayor explicación hacia el lector, presenta de forma detallada cada uno de los procesos con sus normativas y su debido procedimiento de forma específica. Este mismo tiene anexados alguno de los formularios que debe llenar en ciertos procedimientos a seguir. De igual forma este manual permitirá a nivel administrativo regir el cumplimiento de actividades, y la capacitación del nuevo personal si se llegase a necesitar.

## **2. OBJETIVO**

El presente manual tiene como objetivo definir la política, normas y procedimientos para orientar las acciones, facilitar la capacidad y evaluación del desempeño y al mismo tiempo que cada uno de los colaboradores tenga claro cuál será su función y su responsabilidad en cada uno de procedimientos.

### 3. DEFINICIONES

3.1 **Clientes:** Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria un producto o servicios que necesita, es también el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. El cliente o la marca también son vistos como los pilares claves en el desarrollo empresarial. (Philip Kotler, 2003)

#### 3.2 Proveedores:

- a. **Internos:** En el caso de esta unidad son las empresas universitarias que proveen los excedentes de las prácticas realizadas de los estudiantes de la institución.
- b. **Externos:** Son los que están fuera de Zamorano y proveen productos que no pueden elaborarse dentro de la institución y que son de necesidad básica y demandante de los clientes de la unidad.

#### 3.3 Productos:

- a. **Productos perecederos:** Son los productos que normalmente tienen una vida anaquel limitada, como: lácteos cárnicos y productos que requieren de refrigeración también que consumirse rápidamente: Frutas, verduras y legumbres. (Thompson, 2009).
- b. **Productos no perecederos:** Son los que tienen mayor vida anaquel como: enlatados, embotellados, papelería, ropa, juguetes y demás, tangibles y que generalmente pueden usarse muchas veces: frigoríficos, herramientas mecánicas y ropa. (Thompson, 2009).

3.4 **RMS:** Retail Management System de Microsoft (RMS) es un Sistema de software que ayuda a los puntos de ventas a automatizar sus procesos de control de compras, registro, ventas e inventarios. (Microsoft. Dynamics, 2014).

3.5 **Recibo:** Es una actividad de control que incluye inspección de mercadería por: cantidad o volumen, calidad, fecha de vencimiento, código y será aceptada o se rechazada.

3.6 **Almacenamiento:** Se desarrolla constantemente en la empresa y es de vital importancia para el manejo y control de los productos.

3.7 **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en la que se cumplen el conjunto de políticas y procedimientos utilizados como referencia. (Comité Europeo de Normalización, 2000).

3.8 **Calidad:** Características de un producto o servicio que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades implícitas del cliente. (Jhon W. Johnston, Marshall W. Greg, 2009).

- 3.9 Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. (Comité Europeo de Normalización 2000).
- 3.10 Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (Comité Europeo de Normalización, 2000).
- 3.11 Proceso:** Se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado” Ejemplo: Insumo en producto. (Mendoza, S. y Morales, S. 2011).
- 3.12 Proveedor:** Persona, empresa u organización que sule de mercadería a nuestro local. (Comité Europeo de Normalización, 2000).
- 3.13 Política:** Es una instrucción que define como pensar ante de una situación, sin ser específico, sino delineado y delimitando el pensamiento. (Mendoza, S. y Morales, S. 2011).
- 3.14 Verificación:** Es la comprobación o revisión de confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. (Comité Europeo de Normalización, 2000).

#### 4. POLITICA

El siguiente cuadro es el formato utilizado en la elaboración de las políticas institucionales de Zamorano, formato estandarizado de políticas y procedimientos.

<b>POLÍTICA</b>	<b>REGULACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PUESTO DE VENTAS DE ZAMORANO.</b>
<b>NO.</b>	
<b>VERSIÓN</b>	<b>NUEVA POLÍTICA</b>

<b>Elaborado por:</b> (Nombre y Firma Corta)	<b>Revisado por:</b> (Nombre y Firma Corta)	<b>Aprobado por Rector:</b> (Firma y Fecha)	<b>Duración:</b>	<b>Fecha Próxima Revisión:</b>

**Objetivo:** Ofrecer una guía a los colaboradores del Puesto de Ventas en relación a cada una de las actividades y establecer cada una de las funciones.

**Política:** Los procesos vinculados con el Puesto de Ventas: proveedores, bodega y sala de ventas, deben sujetarse a las normas que se establecen en estas regulaciones.

**Responsable(s):** Administrador, jefe de bodega, auxiliar de bodega, supervisores, cajeros y estudiantes.

**Dirigido a:** Empleados del Puesto de Ventas de Zamorano.

**Normas:** Los procesos relacionados con: proveedores, bodega y sala de ventas están normados por los procedimientos que se detallan a continuación.

## **5. PROCESOS**

A continuación se detallan los procesos de: Proveedores, bodega y sala de ventas

### **5.1 PROVEEDORES**

#### **5.1.1 NORMAS GENERALES:**

1. Todos proveedores al momento de la entrega de mercadería en el Puesto de Ventas deberán tomar en cuenta lo que se acordó en la orden de compra o solicitud de pedido.
2. Todos los proveedores deben cumplir con la entrega de mercadería en la fecha acordada de acuerdo a lo solicitado en la orden de compra o solicitud de pedido.
3. Todos los proveedores de productos perecederos deben considerar que en los vehículos que transporta debe estar limpio y libre de cualquier contaminante químico como: insecticidas, combustible detergentes o cualquier otro material de limpieza.
4. Todos los proveedores deben entregar la mercadería completamente limpia higiénica y con la mejor presentación posible.
5. Todos los proveedores de productos perecederos como: leche, jugos, yogurt, pan, deberán traerlos como mínimo ocho (8) días de vida útil, ya que serán retirados tres (3) días antes de su fecha de vencimiento.
6. Todos los proveedores deben entregar el original de la factura de venta y una (1) copia, misma que debe estar a nombre de Escuela Agrícola Panamericana.
7. Todo proveedor externo debe recibir un documento equivalente a factura llamado QUEDAN, en el momento que finaliza la verificación de la mercadería, esto para fines de trámite de pago, en este se detalla lo mismo que en el libro de bitácoras: nombre de la empresa proveedora, fecha, número de la factura y total de la compra.
8. Todos los proveedores deben verificar que el código de barra de cada uno de sus productos coincidan con los códigos de barra que detallaron en la orden de compra.
9. Todos los proveedores deben asegurarse de retirar la mercadería para devolución en cada entrega o cobro de la factura.
10. Todos los proveedores deben aceptar devolución de mercadería en los siguientes casos:
  - a. Mercadería que este rota o cuya abertura es leve.
  - b. Mercadería con mala presentación, vencida o próxima a vencer.

- c. Mercadería en acuerdo de consignación y que no esté presentando rotación de venta.
  - d. Mercadería dañada con algún tipo de hongo o plaga dentro del empaque sellado.
  - e. Mercadería de temporada no vendida.
11. Todos los proveedores deben estar al tanto que la mercadería es recibida por bulto y cajas y en la cual deberán especificar en su exterior lo siguiente:
- a. Destino y código del punto de venta.
  - b. Descripción de la mercancía.
  - c. Indicación del manejo de la mercancía
  - d. Debidamente Selladas dependiendo del tipo de mercadería.
12. Todos los proveedores no deben exceder la cantidad solicitada, se llega a presentar la mercadería no será recibida.
13. Todos los proveedores deben estar informados que el plazo para el pago se tomará en cuenta a partir del momento que entregan la mercadería en bodega, quedando registrada la fecha de recibo en el sistema (RMS).
14. Todos los proveedores no deberán pactar ningún trato especial con el personal del Puesto de Ventas.

## **5.1.2 SELECCIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES**

### **Requisitos legales:**

#### **En el caso de empresa constituida:**

1. Escritura de constitución de la empresa.
2. RTN numérico de la empresa.
3. RTN del representante legal (Gerente).
4. Tarjeta de identidad (Gerente).
5. Referencia comercial una (1).
6. Referencia bancaria una (1).
7. Constancia de pagos a cuenta otorgada por la DEI (Vigente).
8. Dirección completa.

9. Número de teléfono y Fax.
10. Correo electrónico.
11. Formato con información bancaria debidamente llena y firmada por el proveedor (adjunto).
12. Permiso de operación.
13. Licencia sanitaria.
14. Lista de clientes con quienes ha manejado la relación comercial.

**En el caso de microempresas:**

1. Nombre del proveedor.
2. Dirección.
3. Número de teléfono.
4. Referencias comerciales y capacidad de abastecimiento.
5. Compromiso de inocuidad.
6. Acta de constitución de comerciante individual.
7. No. de registro sanitario.
8. Código de barras impreso en la bolsa, bote o cualquier otro empaque que utilice, fecha de elaboración y vencimiento (la cual debe estar impresa en el empaque), la fecha de caducidad no menor a 6 meses del periodo de vencimiento, y en el caso de perecederos se manejara el tiempo máximo de vida del producto en anaquel.
9. Cumplir con los requisitos de inocuidad establecidos por la Unidad de Comercialización.
10. Constancia sobre la retención del 1 % de la DEI.
11. Entrega de convenio (políticas de pago, horario de recibo de producto entre otros).
12. Requisitos legales en caso de comerciante individual: escritura de comerciante individual, RTN numérico, tarjeta de identidad, constancia de pagos a cuenta otorgada por la DEI (Vigente), dirección completa, número de teléfono y Fax, formato con información bancaria debidamente lleno y firmado por el proveedor (adjunto).

## **NORMAS**

1. Las Empresas (constituidas o microempresas) que desean ser parte de la red de proveedores de Zamorano deberán cumplir con los requisitos exigidos por la institución.
2. Todos los proveedores deben exponer la gama de los productos que desean ofrecer al Puesto de Ventas.
3. Todos los proveedores deben ofrecer un producto innovador y de calidad consistente.
4. Todos los proveedores deben brindar un precio competitivo.
5. Todos los proveedores deben aprobar la precalificación.
6. Todos los proveedores deben correr con los gastos de transporte de la mercadería a excepción de los proveedores internos.
7. Todos los proveedores deberán firmar un acuerdo de sustentabilidad o continuidad de la entrega del producto.
8. Todos los proveedores deberán aceptar que el primer pedido sea en consignación de dos a tres (2-3) meses, en caso de productos nuevos.
9. Los proveedores deberán aceptar devoluciones contra el pago o cambio por cambio.
10. Todos los proveedores deben entregar una muestra del producto que pretende introducir.
11. La precalificación debe ser realizada por el administrador y contador de finanzas. De no cumplirse este no será aceptado.

12. Todo proveedor debe cumplir con todas y cada una de las normas definidas.

#### **PROCEDIMIENTO:**

1. El proveedor expone al administrador la gama de productos que ofrece y que presente interés de venta para el Puesto de Ventas.
2. El administrador en conjunto con el contador realizan la precalificación al proveedor a través de una ficha para tal efecto.
3. Posterior a la precalificación hacen una comprobación de la información presentada por el proveedor para validarla.
4. Los involucrados en realizar la precalificación firman, cuando el proveedor aprueba la precalificación.
5. El administrador verifica que el proveedor cumpla con las normas definidas.
6. Una vez que los involucrados están seguros que el proveedor puede formar parte de la red de proveedores, el administrador envía la información al departamento de compras y suministros para que sea inscrito como proveedor de la Escuela Agrícola Panamericana.
7. El administrador negocia con el proveedor: precios, descuentos, bandeos, promociones, degustaciones, publicidad y lo registra en el acuerdo de negociación con proveedores.
8. El administrador le entrega las normas, requisitos y acuerdos al proveedor para ser firmados por ambas partes.

### **5.1.3 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

#### **NORMAS:**

1. Todos los proveedores que presentes problemas ya sea que el producto sea defectuoso, presente incumplimiento en las entregas, falta de respuesta ante una consulta, todo esto será registrado como inconformidad.
2. Todo proveedor con tres (3) fallas o inconformidades se evaluara para considerar sus servicios.

## **PROCEDIMIENTO:**

1. El administrado en conjunto con el Jefe de bodega realizará una (1) vez por año la evaluación de proveedores existentes a través del formato semanal de llegada de proveedores.
2. El administrador detectará en el formato semanal de proveedores, el cumplimiento de las normas y entregas a tiempo de mercadería, en caso que el proveedor sea manifestado con tres (3) fallas o inconformidades se considerará un análisis con los representantes.
3. El administrador envía copia de la evaluación a la empresa proveedora y se discutirá los resultados con el representante de ventas para generar compromisos de mejora.
4. De continuar con las fallas el proveedor será eliminado de la lista de proveedores y se buscará sustituto.

### **5.1.4 DEVOLUCIONES A PROVEEDORES**

#### **Tipos de devoluciones:**

- a. Devolución al momento de recibir el pedido.
- b. Devolución de mercadería que ha sido ingresada al Sistema.

#### **NORMAS:**

1. Todo proveedor debe retirar las devoluciones, antes de efectuar el cobro.
2. Todo proveedor debe aceptar la devolución al mismo precio al que fue adquirida.

## **PROCEDIMIENTO:**

### **Devolución al momento de recibir el pedido:**

El Jefe de bodega no recibirá mercadería del proveedor cuando se presente una o más de las siguientes situaciones:

1. El Jefe de bodega en el recibo de mercadería realiza la debida inspección de cada uno de los artículos de acuerdo a la factura y orden de compra y va marcando en la factura las anomalías encontradas con base en la tabla de nomenclatura.
2. El Jefe de bodega informa al proveedor de las anomalías que va encontrando y le menciona los artículos que serán nota de crédito (N/C) o salida de transferencia y detallará los artículos no recibidos, este documento debe contener: nombre del artículo, cantidad, código de barra, el nombre y firma del Jefe de bodega y proveedor.

### **Devolución de mercadería que ha sido ingresada al sistema.**

1. El Jefe de bodega y el administrador comunican de forma verbal al proveedor la existencia de la devolución y llenan un formulario para efectuar la misma.
2. El Proveedor retira la mercadería el día que entrega nuevo producto o realiza el cobro y firma la transferencia de salida.
3. El Jefe de bodega informa al administrador si el proveedor no retira las devoluciones.
4. El Jefe de bodega informa al proveedor que debe aceptar la devolución con el mismo precio que fue adquirida.

## **5.2 BODEGA**

### **5.2.1 NORMAS GENERALES PARA ÁREA DE BODEGA**

1. Todos los productos que se reciben deben ser debidamente identificados, inspeccionados y contados.
2. Todos los productos que salen de la bodega deberán salir con base en los procedimientos de control interno, sin excepción alguna.
3. Todo producto deben tener un código de identificación.
4. Todos los meses se debe conciliar el Auxiliar con el mayor contable, investigando cualquier diferencia en inventario.
5. Todo desecho de producto debe ser debidamente documentado en un acta de desecho, autorizada por el administrador.
6. El Jefe de bodega debe mantener todos los accesos a la bodega cerrados y asegurados y no deberá prestar las llaves de las puertas de acceso, a excepción del auxiliar de bodega.
7. El Jefe de bodega debe informar directamente al administrador de cualquier necesidad de mejora, anomalía, acto mal intencionado o incidente que se detectase en las bodegas bajo su control de las condiciones de la bodega.
8. El Jefe de bodega debe mantener ordenados todos los productos por estibas, clase y limpieza de las áreas de la bodega debe ser severamente.
9. El Jefe de bodega y el representante del departamento de compras y suministros deben estar presente en cada recibo de mercadería y deben verificarla en comparación a la orden de compras o solicitud del pedido.
10. El Jefe de bodega debe despachar, firmar y archivar cada requisición de solicitud de pedido de sala de ventas.
11. El supervisor al finalizar el recibo de mercadería debe firmar la requisición para validar que ha sido recibida.

## **5.2.2 TOMA DE INVENTARIO**

### **NORMAS**

1. Todo lo contenido en facturas pendientes de registrar y en formulario de desechos, deberán estar ingresadas en el sistema antes de iniciar la toma de inventario.
2. Todos los productos a contar deberán encontrarse ordenados, rotulados y debidamente codificados, antes de la toma del inventario.
3. El administrador debe definir controles para evaluar las existencias en inventario de productos almacenados como ser la enumeración de góndolas, contar por secciones o departamentos.
4. La toma de inventario debe realizarse en presencia del auditor y contador de finanzas.

### **PROCEDIMIENTO:**

1. Todos los colaboradores se aseguran que todos los productos pendientes de registrar, los desechos, consumo interno y devoluciones, estén ingresados en el sistema, también se deben asegurar estén ordenados y debidamente rotulados, antes de iniciar la toma de inventario.
2. El administrador expone a los colaboradores la asignación de los grupos de conteo, ingreso de datos, corroboración y de ordenamiento de los productos en el inventario.
3. El conteo iniciará cuando esté presente el auditor y contador del departamento de finanzas.
4. El grupo de conteo inicia por departamentos o secciones para llevar un orden.
5. El contador y auditor contarán la mercadería en la que perciben que puede estar mal contado, lo harán de forma separada.
6. El grupo de conteo detalla la cantidad de cada producto retirando de la góndola o anaquel el producto por completo e introduciéndolo en una canasta y luego volverlo a ordenar mientras va contando.
7. Abrirán todas las cajas para verificar que se encuentren las cantidades correctas de productos dentro de ellas.

8. El grupo de conteo tomará una muestra de cada producto que se está contando y lo marcará con una calcomanía la cantidad existente en físico, introduciéndolo en una canasta donde va colocando los productos contados.
9. Si se encuentra un producto que no está en la base de datos, se dejará una muestra y será marcado dentro de la lista de productos sobrantes.
10. El grupo de conteo va entregando al grupo de ingreso en el sistema las canastas donde ha colocado la mercadería a contar, para que sea ingresada.
11. El grupo de ordenamiento de productos coloca cada una de las muestras en su respectivo lugar.
12. Se bajará la mercancía en que se tenga duda en su conteo y se regresará a su lugar una vez contada.
13. Al finalizar el conteo e ingreso de la información del anaquel, el administrador, saca los reportes para verificar los resultados y analizarlos con el contador y auditor.
14. Finalmente estos reportes son firmados por todos los involucrados en la toma del inventario.

### **5.2.3 INGRESO DE MERCADERÍA:**

#### **NORMAS:**

1. El Jefe de bodega y representante de compras y suministros deben recibir el producto junto con la factura y orden de compra, verificando que esté de acuerdo al pedido realizado por el administrador.
2. El Jefe de bodega y representante de compras y suministros tienen el compromiso de garantizar la calidad de la mercadería recibida.
3. El Jefe de bodega y representante de compras y suministros no recibirán producto que no se haya solicitado.
4. El jefe de bodega debe comunicar de inmediato al administrador, si la factura llega con manchones o borrones.

5. El Jefe de bodega es el responsable de velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el área de bodega.
6. El Jefe de bodega debe realizar un control intrínseco de la mercadería que está llegando antes de facilitar la entrada a la bodega incluyendo aquellos productos que son llevados directamente a la sala de venta.
7. El Jefe de bodega debe verificar que la factura junto con su copia venga a nombre de Escuela Agrícola Panamericana.
8. El administrador debe preparar y entregar al Jefe de bodega el listado de los proveedores a los que se les solicito pedido, para la semana entrante y entrega formulario de proveedores que llegaran, para que prepare espacio para la mercadería próxima a llegar.
9. Todas las facturas de productos recibidos deben estar firmadas y selladas por el jefe de bodega y representante de compras y suministros.
10. Todas las facturas deben registrarse en el libro de bitácoras.
11. Todas las fechas de vencimiento de la mercadería que ingresa no debe ser menor a seis (6) meses, con la excepción de aquellos que tiene una vida útil corta.

### **PROCEDIMIENTO:**

1. El Jefe de bodega revisa el formulario de los proveedores que llegaran el día martes y jueves.
2. Los días martes y jueves el Jefe de bodega se asegura de tener a mano el formulario de llegada de proveedores y la orden de compra para compararla con la factura que entrega el proveedor.
3. El Jefe de bodega se asegura de la llegada de un proveedor para comunicarse con el representante de compras y suministros para que este llegue a las instalaciones de la bodega del Puesto de Ventas para recibir los proveedores.

4. Al llegar el representante hacen la debida inspección de la mercadería en conjunto con el Jefe de bodega, para asegurarse que lo que se está recibiendo es correcto y que cumple con las normas de recibo.
5. El jefe de bodega va separando en una canasta una (1) muestra de cada uno de los artículos recibidos, para facilitarle al auxiliar de bodega el registro e ingreso de mercadería en el sistema.
6. Si la factura cumple con lo requerido en la orden de compra, ambos firman y sellan la factura. En caso contrario se realizará una nota de crédito y se marcará de acuerdo a la nomenclatura definida la razón por la que no será recibido dicho producto.
7. El Jefe de bodega llena y entrega el formulario llamado QUEDAN donde registrará la fecha, nombre del proveedor, número de factura, total a pagar. Esta misma debe ir firmada por ambos para tramitar pago.
8. El Jefe de bodega registra la factura en el libro de bitácoras, anotando el nombre del proveedor, número de factura y total de la factura.
9. El Jefe de bodega entrega al auxiliar, la factura de proveedores internos o externos.

En caso que se realice una nota de crédito en la factura deberá marcarse las observaciones de la tabla de nomenclatura para consideración en la revisión de facturas:

<b><u>NOMENCLATURA PARA REVISIÓN DE FACTURA</u></b>
A. F/C: FECHA CORTA.
B. N/V: NO VINO.
C. NSP: NO SE PIDIO.
D. REP: REPETIDO.
E. EE: ERROR ENVIO.
F. A: ABOLLADURA.

## **PROCEDIMIENTOS DETALLADOS POR CATEGORIAS**

### **ESPECÍFICOS PARA ABARROTERÍA**

1. El Jefe de bodega y representante de compras verifican que el código de barra este correcto.
2. El Jefe de bodega y representante de compras verifican que la descripción del empaque del producto este de acuerdo con la factura y orden de compra.
3. El Jefe de bodega y representante de compras verifican que los artículos tenga etiqueta de fecha de vencimiento no menor a 6 meses.
4. El Jefe de bodega y representante de compras no deben aceptar mercadería con abolladuras.
5. El Jefe de bodega y representante de compras verificaran que el contenido este completo y el sello de garantía no presente adulteración o deterioro.

## **ESPECIFICO PARA PRODUCTOS PERECEDEROS**

El Jefe de bodega recibe e inspecciona los productos perecederos como (lácteos, frutas, verduras, pan, queso, carnes y embutidos entre otros).

1. El jefe de bodega verifica que la mercadería no presente mal olor y que el color sea característico a cada uno de los productos.
2. El jefe de bodega inspecciona las frutas y verduras, que no presente magulladuras o podredumbre.
3. El jefe de bodega inspecciona las frutas y verduras que no posea insectos, hongos, mordeduras por animales.
4. El jefe de bodega verifica que la mercadería este libre de contaminación cruzada.
5. El jefe de bodega observa que el mismo venga con su respectiva fecha de vencimiento a excepción de las frutas y verduras.
6. El jefe de bodega verifica que el vehículo en que se transporta la mercadería cumpla con los requisitos de buenas prácticas de manufactura (BPM).
7. El jefe de bodega pesa o cuenta el producto (según sea su caso).
8. El jefe de bodega se asegura que los responsables de entrega utilicen cesta de arrastre para el traslado de los productos.
9. El jefe de bodega indica a proveedor donde será colocado el producto en el almacén de cuartos fríos inmediatamente que es recibido.
10. El jefe de bodega verifica que el medio de transporte cumpla con los requisitos de inocuidad, y traslado de productos.

## **ESPECIFICAS PARA MARISCOS**

1. El jefe de bodega y representante de compras y suministros verifican la calidad de los mismos olor característico del mismo.
2. El jefe de bodega y representante de compras y suministros se aseguran que el producto esté libre de vísceras, escamas, agallas en el caso de tilapia.
3. El jefe de bodega y representante de compras y suministros verifican las temperaturas de transporte que deben estar entre cero a tres (0-3) °C.

## **5.2.4 ALMACENAMIENTO DE LA MERCADERÍA**

### **NORMAS:**

1. El lugar donde será colocada la mercadería deberá estar completamente limpio y libre de contaminantes.
2. Al momento del almacenaje de productos alimenticios a granel deberá utilizarse canasta de arrastre o tarimas para colocación del producto.
3. Todos los productos que requieren de ciertas temperaturas deberán ser almacenados o enviados a frízeres de sala de ventas de inmediato.
4. Toda la mercadería debe almacenarse en la bodega de forma ordenada y clasificada para facilitar su despacho, recuento y ubicación.
5. El Jefe de bodega debe monitorear la temperatura para aquellos productos que requieran una temperatura adecuada como: chocolates, carnes, embutidos, helados entre otros.
6. Todos los productos de limpieza o aromáticos como: detergente, productos químicos, insecticidas, deben ubicarse de forma aislada de los productos alimenticios para evitar contaminación cruzada.
7. Todos los productos que están expuestos a dañarse con líquidos como: papelería, deberán ser colocados en los stands o anaqueles no en contacto directo con el suelo.
8. El Jefe de bodega debe rotular todas las cajas de forma manual con fecha de vencimiento del producto como medida preventiva de vencimiento, asegurándose que este producto, sea exhibido en sala de ventas y practicar el método de primeras entradas primeras salidas (PEPS).
9. El Jefe de bodega debe asegurar toda la mercadería en inventario tomando algunas medidas preventivas para evitar incendios, robos u otros desastres que puedan atentar con la vida humana de los colaboradores y así mismo los artículos almacenados.

## **PROCEDIMIENTO:**

El almacenaje del producto en la bodega se realiza de acuerdo a las (BPM) y medidas de seguridad e higiene, asegurando el adecuado almacenaje de los productos en el lugar apropiado e indicado.

1. El Jefe de bodega asegura con anterioridad espacio a la nueva mercadería que llegara, a través de la hoja de proveedores de la semana, proporcionada por el administrador.
2. Al final del recibo el jefe de bodega le indica al proveedor o encargado de la entrega el lugar donde será colocada la mercadería, de acuerdo a las necesidades de temperatura y aislamiento de un producto con otro.
3. El Jefe de bodega se cerciora que el orden de los productos sea por categorías, tomando en cuenta el método de (PEPS).
4. El Jefe de bodega cierra con llaves cada uno de los accesos donde se almacena la mercadería.

## **5.2.5 INGRESO DE MERCADERÍA AL SISTEMA.**

### **NORMAS:**

1. Todas las facturas de proveedores tanto interno o externo deben ser ingresadas en sistema RMS sin excepción alguna.
2. El auxiliar de bodega debe detallar en el sistema las unidades en que vienen especificados los artículos en su empaque sea en: (Libras, gramos, kilogramos, litros, caja y de código de barra y precio).
3. El auxiliar debe recibir solamente las factura (s) originales y la solvencia de devoluciones y cambios de productos, prorrumpida por el jefe de bodega.
4. El auxiliar de bodega debe firmar todas las facturas y órdenes de compra ingresadas al sistema.
5. El auxiliar de bodega debe archivar todas las copias de la factura y entrega la original a trámite de pago al administrador.

6. En caso de errores o irregularidades en las facturas el auxiliar deberá reportarlas de inmediato al proveedor y al administrador de la unidad de comercialización.
7. El auxiliar de bodega debe detallar el nombre y código del producto que tiene el empaque.
8. El auxiliar de bodega tiene que basarse en la tabla fijación de precios para aplicar en margen de ganancia.
9. En caso que el auxiliar no sepa con que nombre o código ingresar tal artículo, tendrá que consultarle al administrador, para que le dé la aprobación y manera adecuada de codificación del mismo.
10. En caso de errores o irregularidades en las facturas el contador debe reportar de inmediato al Administrador.
11. El Auxiliar de bodega debe realizar la codificación de todos los artículos nuevos a través del nombre que trae en el empaque y cerciorarse que el código y descripción del producto sea el correcto.
12. El auxiliar de bodega debe calcular el precio unitario por artículo, considerando los descuentos, margen de ganancias o valores impositivos (IVA).

### **PROCEDIMIENTO:**

La recepción o ingreso del pedido en el sistema es responsabilidad del auxiliar de bodega que deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. El Jefe de bodega entrega la factura del proveedor al auxiliar, junto con la cesta que contiene las muestras de cada uno de la mercadería que ingreso.
2. El auxiliar de bodega realiza la orden de compra en el sistema donde detallará: el nombre de proveedor, número de la factura, el detalle de lo que se solicitó, y anota la observación.
3. El sistema le proporciona el número de la orden de compra.
4. El auxiliar de bodega registra los datos detallados de cada producto (Cantidad sea en unidades, libras, botes o cajas, código de barra y costo).
5. El auxiliar de bodega imprime orden de compra.

6. El auxiliar de bodega ingresa la orden de recepción y ahí verifica los precios de venta, corrige los precios que han presentado algún cambio.
7. Presiona aceptar y automáticamente se ingresa al inventario del sistema RMS.
8. Imprime la recepción de la orden de compra.
9. El auxiliar de bodega adjunta la orden de compra y la orden de recepción a la factura original y la firma, posteriormente la remite al administrador para que la firme y autorice.
10. El auxiliar de bodega al finalizar la recepción de la mercadería notifica al Jefe de bodega para que este comunique al supervisor que lleve el producto a la sala de ventas.
11. El Administrador firma y envía al contador la factura original adjuntando la orden de recepción, con la firma del auxiliar para solicitud de pago al proveedor.
12. El contador recibe y envía la factura al departamento de contabilidad para continuar con el trámite de pago.

#### **5.2.6 DESPACHO DE MERCADERÍA DE BODEGA A SALA DE VENTAS.**

##### **NORMAS:**

1. El Jefe de bodega atenderá únicamente las requisiciones de mercadería de sala de ventas, por escrito y no de forma verbal u otro medio que no sea el señalado en los procedimientos de control.
2. La requisición tendrá que estar autorizada y firmada por el administrador del Puesto de Ventas.
3. Las requisiciones de productos de bodega hacia sala de ventas debe realizarse de acuerdo a las necesidades de surtido o reabastecimiento de sala de venta para garantizar un adecuado surtido
4. El jefe de bodega es el responsable de cada una de las salidas de producto de bodega.
5. El Supervisor de sala de ventas es la persona responsable de lo solicitado a bodega ya que lo debe realizar de acuerdo a las necesidades de surtido o reabastecimiento.

6. El Jefe de bodega y supervisor deben asegurarse que la entrega de los productos estén acorde a la requisición, que contenga las cantidades, código de barra y nombre del producto correctamente.
7. El jefe de bodega y supervisor deben archivar copia de control de salida de bodega y dejar original en bodega para verificaciones futuras.
8. El Jefe de bodega deberá llevar el control de salida de mercadería de bodega de forma: diaria e identificado por fechas.

## **PROCEDIMIENTO**

1. El Jefe de bodega recibe la requisición de mercadería por parte del supervisor, en la que se detalla el tipo de artículo y la cantidad que solicitada para sala de ventas.
2. El jefe de bodega inicia la selección de mercadería de las bodegas de almacén, posteriormente chequea lo que está retirando del almacén y la va colocando en la parte de afuera de la bodega.
3. El jefe de bodega al finalizar la selección de mercadería solicitada, lo registra en la computadora de salidas de producto de bodega.
4. El Jefe de bodega y supervisor verifican que los productos estén acorde a la requisición que contenga las cantidades, código de barra y nombre del producto correcto.
5. El supervisor firma la hoja de control de salida de bodega y asume la custodia de la mercadería y la traslada a sala de ventas.

6. El jefe de bodega y supervisor archivan copia del control de salida de bodega y dejan original en bodega para verificaciones futuras.

### **5.2.7 CONTROL DE INVENTARIO DE BODEGA**

#### **NORMAS:**

1. El Jefe de bodega, debe manejar los registros auxiliares para el control de inventario, el cual debe contener la siguiente información:
  - a. Código del artículo.
  - b. Descripción del artículo.
  - c. Entradas y salidas en unidades.
  - d. Saldo en unidades.
  - e. Existencias máximas y mínimas.
2. El Jefe de bodega debe revisar periódicamente el estado físico de los artículos almacenados, con poca rotación a fin de evitar caducidad, daño o merma y plantearle al administrador medidas de precaución al respecto.
3. El inventario actúa como mercadería de seguridad para la demanda de los clientes por esa razón es responsabilidad del Jefe de bodega y administrador conservar una adecuada cantidad y surtido del mismo.
4. El administrador debe efectuar supervisiones periódicas, sorpresivas y de forma aleatoria, para reconocer cualquier merma o pérdida y tomar medidas al respecto.
5. Todo desecho de producto debe ser debidamente documentado en un acta de desecho, autorizada por el administrador y proveedor.

#### **PROCEDIMIENTO**

1. El Jefe de bodega, auxiliar, administrador supervisan que toda mercadería ingresada este en almacén hasta el día anterior al conteo.
2. El Jefe de bodega se asegura que toda la mercadería entregada hasta el día anterior al conteo se hayan registrado en los documentos de salida.
3. El Jefe de bodega verifica que todas las rotulaciones en el almacén se encuentren actualizadas un día antes del conteo.
4. Inicia conteo en físico.

5. Registran los datos en el sistema.
6. Se sacan los reportes del resultado y se hacen las comparaciones.
7. El Administrador toma nuevamente el inventario en físico de aquella categoría o productos que más rotación genere según el inventario.

## **5.2.8 DEVOLUCIONES A BODEGA**

### **NORMAS:**

1. Todas las devoluciones se mantendrán separadas de la demás mercadería en almacén.
2. Todas las devoluciones deberán estar rotuladas por fecha y nombre de la empresa proveedora.

### **PROCEDIMIENTO**

1. El supervisor de sala de venta lleva hacia bodega la mercadería para devolución a proveedores junto con el formato de devoluciones a proveedores debidamente firmadas y autorizado por el administrador.
2. El jefe de bodega recibe la mercadería y verifica que las cantidades, código de barra y nombre del producto, estén de acuerdo a lo detallado en el formulario de devoluciones y firma para respaldar que ha recibido la mercadería.
3. El Jefe de bodega ordena y rotula las devoluciones, por nombre de empresa proveedora y fecha para tener un mayor control hasta que llegan a ser retirada.
4. El Jefe de bodega asume la custodia y responsabilidad de la mercadería para devolución.

## **5.3 SALA DE VENTAS**

### **5.3.1 SOLICITUD DE MERCADERÍA A BODEGA**

#### **NORMAS:**

1. Es responsabilidad del supervisor la existencia y adecuado surtido de mercadería en sala de ventas.
2. El supervisor siempre tiene que solicitar la autorización de las requisiciones.
3. Es responsabilidad del supervisor trasladar la mercadería a sala de ventas.
4. El supervisor debe inspeccionar cada una de las góndolas y calcular el punto de re-orden para el adecuado surtido.
5. El supervisor no deberá hacer solicitud de mercadería de forma verbal, tiene que hacerlo de acuerdo a los procedimientos de control.
6. Todos los impulsores o display que requieren solicitar producto a bodega, antes deben solicitar autorización al administrador.

#### **PROCEDIMIENTO:**

1. El supervisor realiza en la mañana, una inspección por cada una de las góndolas o estantes para saber que producto solicitar a bodega.
2. El supervisor saca un listado de los productos que faltan en las góndolas y que percibe que hay existencias en el almacén.
3. El supervisor calcula el punto de re-orden antes de anotar las cantidades a solicitar de cada artículo.
4. El supervisor elabora una requisición de mercadería a solicitar anotando nombre y cantidad de cada articulo

5. El supervisor solicita autorización de requisición al administrador.
6. Después que es autorizada la requisición, el supervisor entrega la requisición al el Jefe de bodega para que le entregue la mercadería solicitada.
7. El Jefe de bodega y supervisor verifican que los productos estén acorde a la requisición que contenga las cantidades, código de barra y nombre del producto correctamente.
8. El supervisor traslada la mercadería a la sala de ventas.
9. El supervisor firma la hoja de control de salida de bodega y asume la custodia del producto recibido.
10. El Jefe de bodega y supervisor archivan y custodia copia de control de salida de bodega y deja original en bodega para verificaciones futuras.
11. El traslado de productos de bodega hacia sala de ventas debe realizarse para garantizar el adecuado surtido.

### **5.3.2 DESECHOS**

#### **NORMAS:**

1. Es responsabilidad del supervisor realizar la inspección diaria de la góndola y sección de frutas y verduras seleccionar los artículos dañados.
2. El supervisor siempre tiene que llenar el formato de devoluciones, bien detallada.
3. Es responsabilidad del supervisor trasladar al basurero los desechos.
4. El supervisor debe solicitar siempre la autorización del administrador.

## **PROCEDIMIENTOS:**

1. El supervisor realiza diariamente una inspección por cada una de las góndolas, identificando el producto que no puede ser aceptado para devolución y tiene que ser desechado.
2. Los productos seleccionados para desecho son aquellos que su empaque este abierto, vacío, frutas y verduras deshidratadas, magulladas, podridas etc. colocándolas en una canasta.
3. Al finalizar la selección los registra en el formulario de desechos anotando la cantidad, nombre del artículo, unidad de medida del artículo y la especificación porque será desechado el producto.
4. Una vez anotados los coloca en una bolsa plástica para basura.
5. El supervisor firma el formulario y solicita autorización del administrador para desecharla.
6. El supervisor traslada los desechos hasta el basurero de la unidad.

### **5.3.3 DEVOLUCIÓN A BODEGA**

#### **NORMAS:**

1. Es responsabilidad del supervisor realizar la inspección diaria de la góndola para seleccionar los artículos dañados o vencidos.
2. El supervisor siempre tiene que llenar el formato de devoluciones, bien detallada.
3. Es responsabilidad del supervisor trasladar a bodega la mercadería a devolver.

4. El supervisor debe solicitar siempre la autorización del administrador.

### **PROCEDIMIENTOS:**

1. El supervisor realiza diariamente una inspección por cada una de las góndolas, identificando el producto: vencido, roto mal empacado o con una abertura leve para devolverlos a bodega.
2. Los productos que vaya seleccionando para devolución los colocará en una canasta.
3. Al finalizar la selección los anotará en la hoja de verificación de devoluciones a proveedores, registrando en ella la cantidad, nombre de la empresa proveedora, nombre del artículo, unidad de medida del artículo y la especificación porque será devuelto el producto.
4. El supervisor cuando termina el registro firma la hoja de verificación, busca la autorización del administrador para entregársela al Jefe de bodega.
5. El Jefe de bodega recibe la hoja de verificación junto con la mercadería a devolver y la revisa en conjunto con el supervisor.
6. El jefe de bodega almacena la mercadería y la rótula hasta la llegada del proveedor.

### **5.3.4 COLOCACIÓN DE PRODUCTO EN GÓNDOLA Y ETIQUETADO DE PRECIO.**

### **NORMAS:**

1. El supervisor es la persona responsable de que el producto este exhibido en sala de ventas con su etiquetado de precio correcto.

2. Todas las góndolas o estantes deben ser sacudidas por lo menos dos (2) veces por semana.
3. Todos los productos deben tener marcado su respectivo precio.

## **PROCEDIMIENTO:**

1. El supervisor traslada en canastas el producto de la bodega a sala de ventas y la coloca frente a la góndola.
2. El supervisor selecciona una muestra de cada uno de los artículos y los lleva a la sección de caja para que la cajera le proporcione el precio de venta de cada uno de los artículos venta.
3. La persona encargada de la limpieza sacude la góndola o estantes donde será colocada la mercadería.
4. La marcación y colocación de los artículos debe ser de forma ordenada, haciendo uso de la técnica del facing.
5. El supervisor retira los restos de la basura o cajas y los lleva hasta el basurero.

### **5.3.5 ORDEN O SOLICITUD DE COMPRA**

#### **NORMAS:**

1. Todas las órdenes de compras deben ser realizadas por el administrador.
2. Para todas las solicitudes de mercadería se debe considerar: la oferta, la demanda y la competencia.
3. El administrador debe asegurarse de la disponibilidad de espacio tanto en sala de ventas como en el almacén de bodega (calcular punto de re-orden)

4. El administrador debe asegurarse que la compra de productos, no compitan directa e indirectamente con los productos propios de la institución.
5. El administrador debe asegurarse que todos los productos sean de calidad consistente.
6. Todos los cambios que se presenten en precios deben ser notificados al administrador para que autorice la solicitud de ese artículo.
7. El administrador debe notificarle al proveedor que las bonificaciones y/o descuentos se reflejaran en el formato de convenio de negociaciones con proveedores por escrito, el cual debe ser firmado por el representante de ventas la empresa proveedora y el Administrador de la unidad.
8. Todas las copias de órdenes de compra deben ser entregadas al Jefe de bodega para que cuando llegue la mercadería pueda compararla con la factura.
9. Todos los acuerdos de bonificaciones y/o descuentos acordados durante la elaboración de la orden de compra serán reflejados en el formato del convenio de negociación con proveedores, el cual debe ser firmado por el representante de ventas.

## **PROCEDIMIENTO:**

1. El administrador verifica que no haya cuentas pendientes por pagar al proveedor.
2. El administrador revisa las existencias en inventario y las ventas en el sistema:
  - a. Consulta rotación por producto en físico.
  - b. Reporte de existencias por departamento.
  - c. Reporte de rotación por proveedor.
  - d. Reporte de pedido sugerido.
  - e. Calcular el punto de re-orden.
  - f. Reporte de productos que el cliente no encontró.
  - g. Productos sugeridos por los empleados de piso.
3. El administrador acuerda con el proveedor cual será la cantidad y producto solicitado.
4. El proveedor debe informar y presentar, si hay nuevos productos o cambios en los precios de algún producto.

5. El administrador ingresa el pedido en el sistema y lo envía al proveedor y al auxiliar de bodega.
6. Elaborada la orden de compra se registra en el formulario de control de órdenes de compras diarias, en el cual se deberá colocar:
  - a. No. de orden de compra
  - b. La fecha probable de entrega de producto.
  - c. Nombre del Proveedor (Empresa y representante de ventas)
  - d. Responsable del pedido o solicitud de producto.
7. Una vez consolidada la información se realiza el pedido y se le envía una copia al proveedor y la otra se archiva para ser entregada al Jefe de bodega.
8. El administrador monitoreando la llegada del pedido a través de la lista de proveedores de la semana con el Jefe de bodega.

## 5.4 DIAGRAMAS

### 5.4.1 SELECCIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES

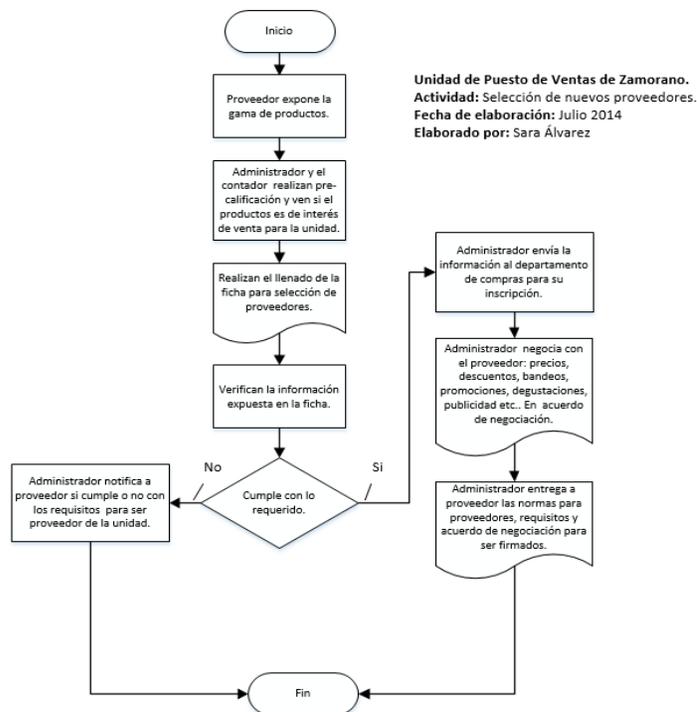


Figura. 1: Diagrama de selección de nuevos proveedores, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

## 5.4.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

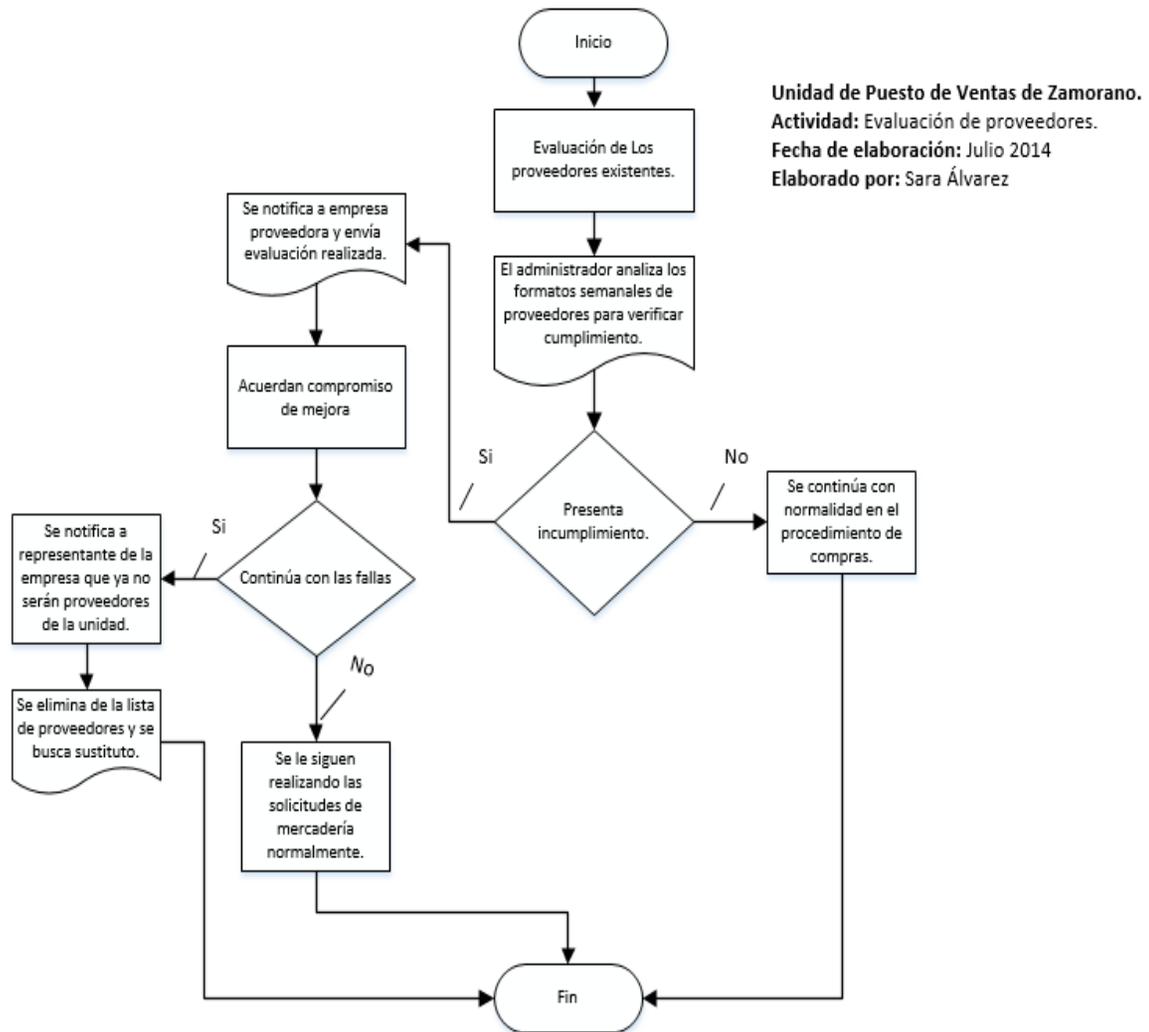


Figura. 2: Diagrama de evaluación de proveedores, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

### 5.4.3 DEVOLUCIÓN A PROVEEDORES

Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

Actividad: Devolución a proveedores.

Fecha de elaboración: Julio 2014

Elaborado por: Sara Álvarez

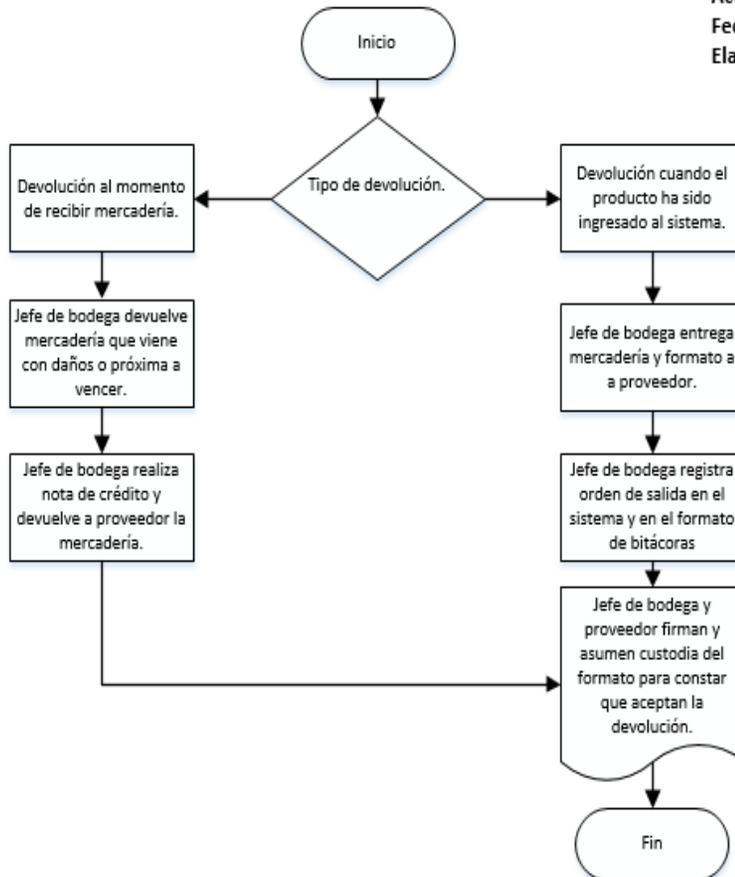


Figura. 3: Diagrama de devolución a proveedores, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

## 5.4.4 TOMA DE INVENTARIO.

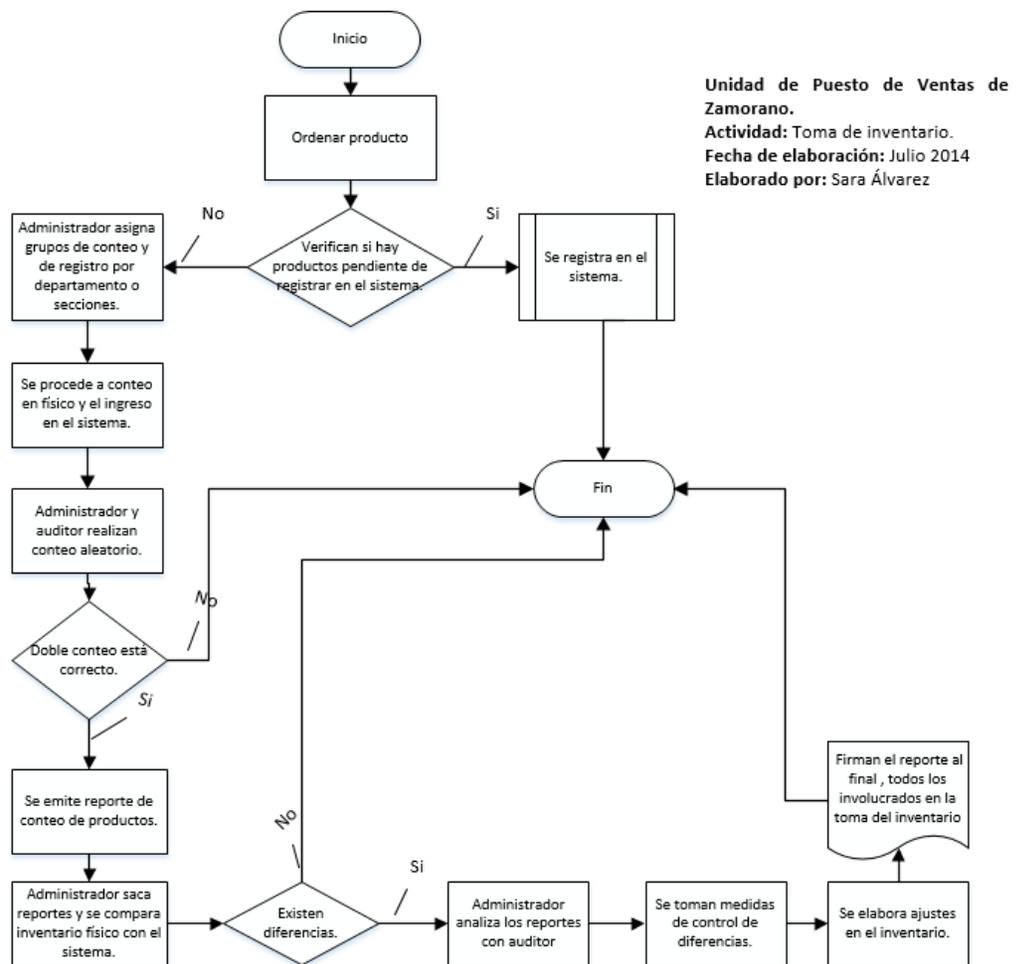
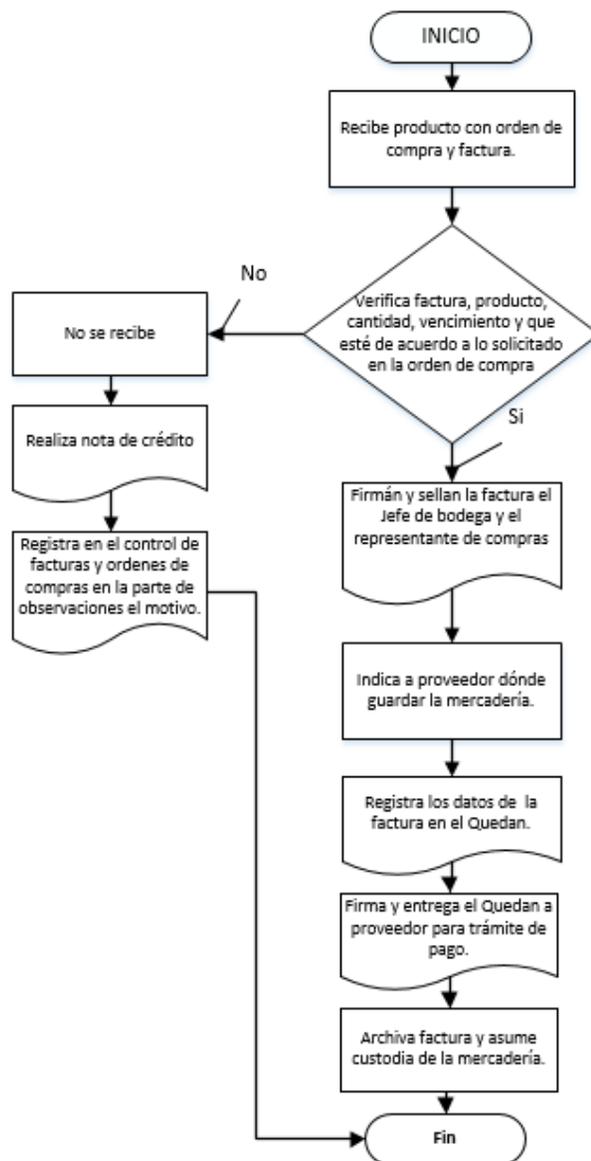


Figura. 4: Diagrama de toma de inventario, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

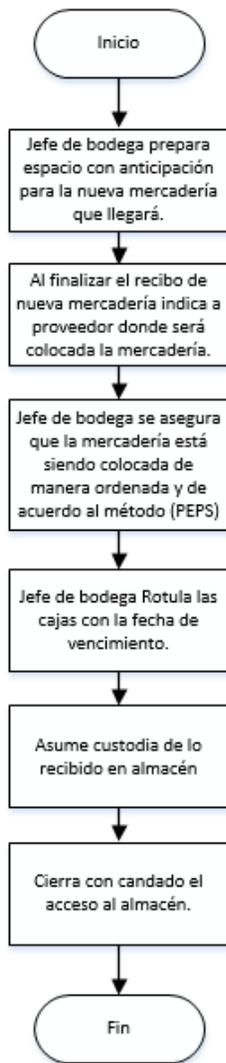
## 5.4.5 INGRESO DE MERCADERÍA.



Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano  
Actividad: Ingreso de mercadería .  
Fecha de elaboración: julio 2014  
Elaborado por: Sara Álvarez

Figura. 5: Diagrama de ingreso de mercadería, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

## 5.4.6 ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA.



**Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.**  
**Actividad:** Almacenamiento de mercadería.  
**Fecha de elaboración:** Julio 2014  
**Elaborado por:** Sara Álvarez

Figura. 6: Diagrama de almacenamiento de mercadería, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

## 5.4.7 INGRESO DE MERCADERÍA.

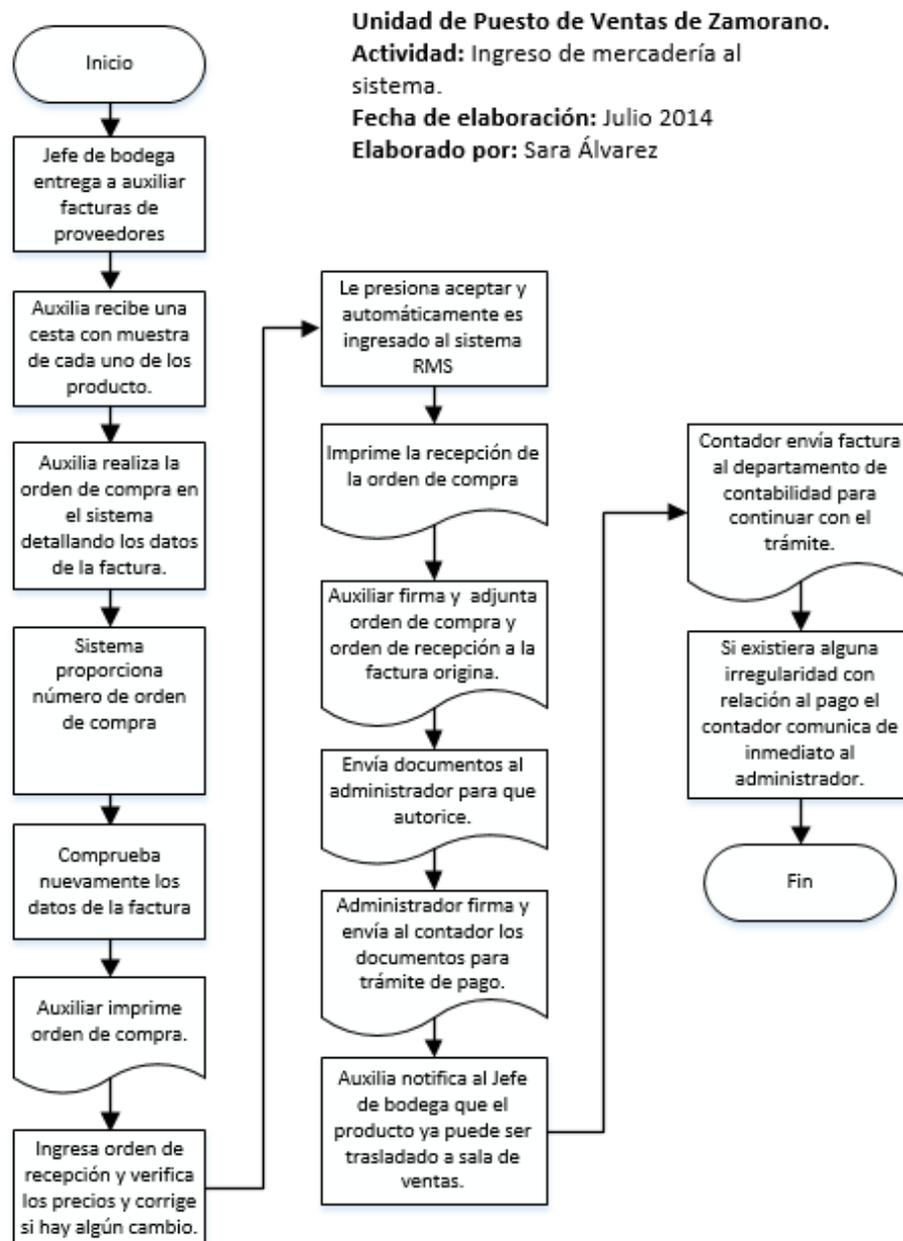


Figura. 7: Diagrama de ingreso de mercadería al sistema, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

## 5.4.8 DESPACHO DE MERCADERÍA DE BODEGA A SALA DE VENTAS.

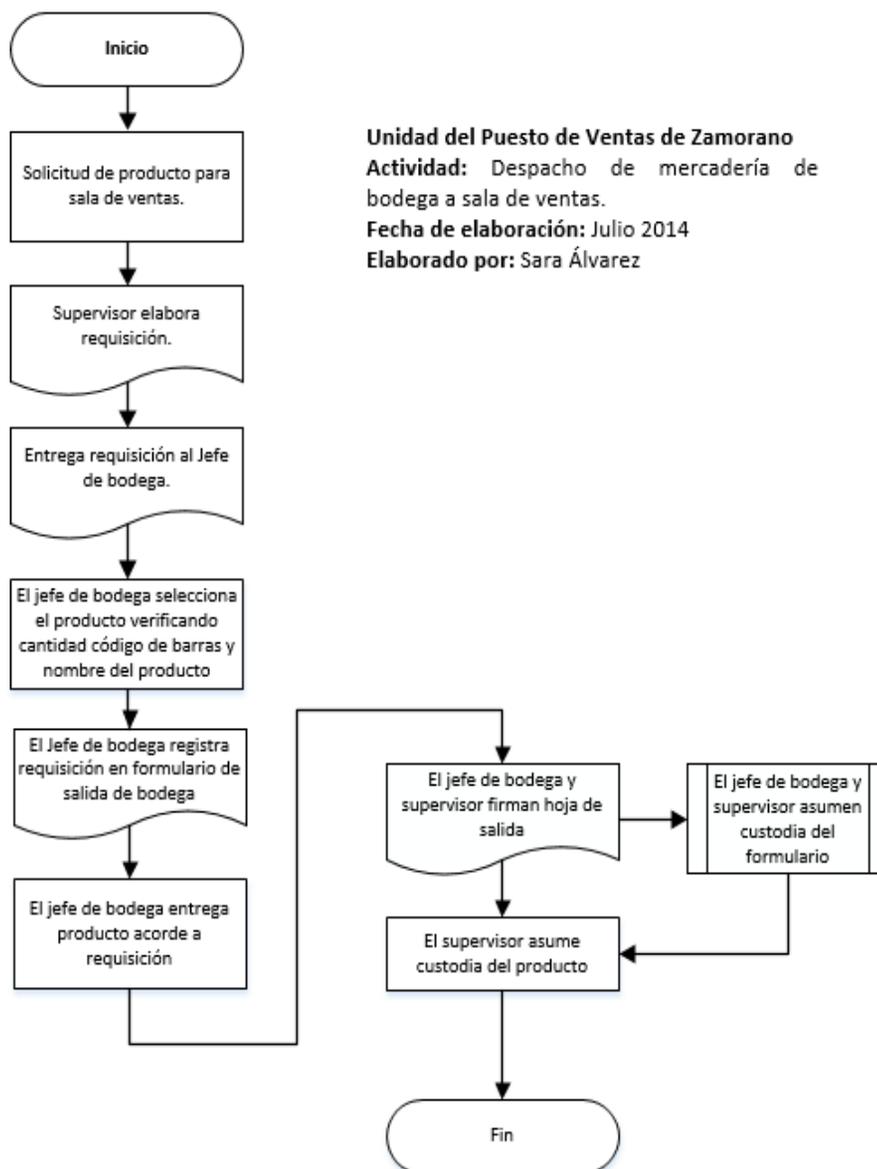


Figura. 8: Diagrama de despacho de mercadería de bodega a sala de ventas, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

## 5.4.9 CONTROL DE INVENTARIO.

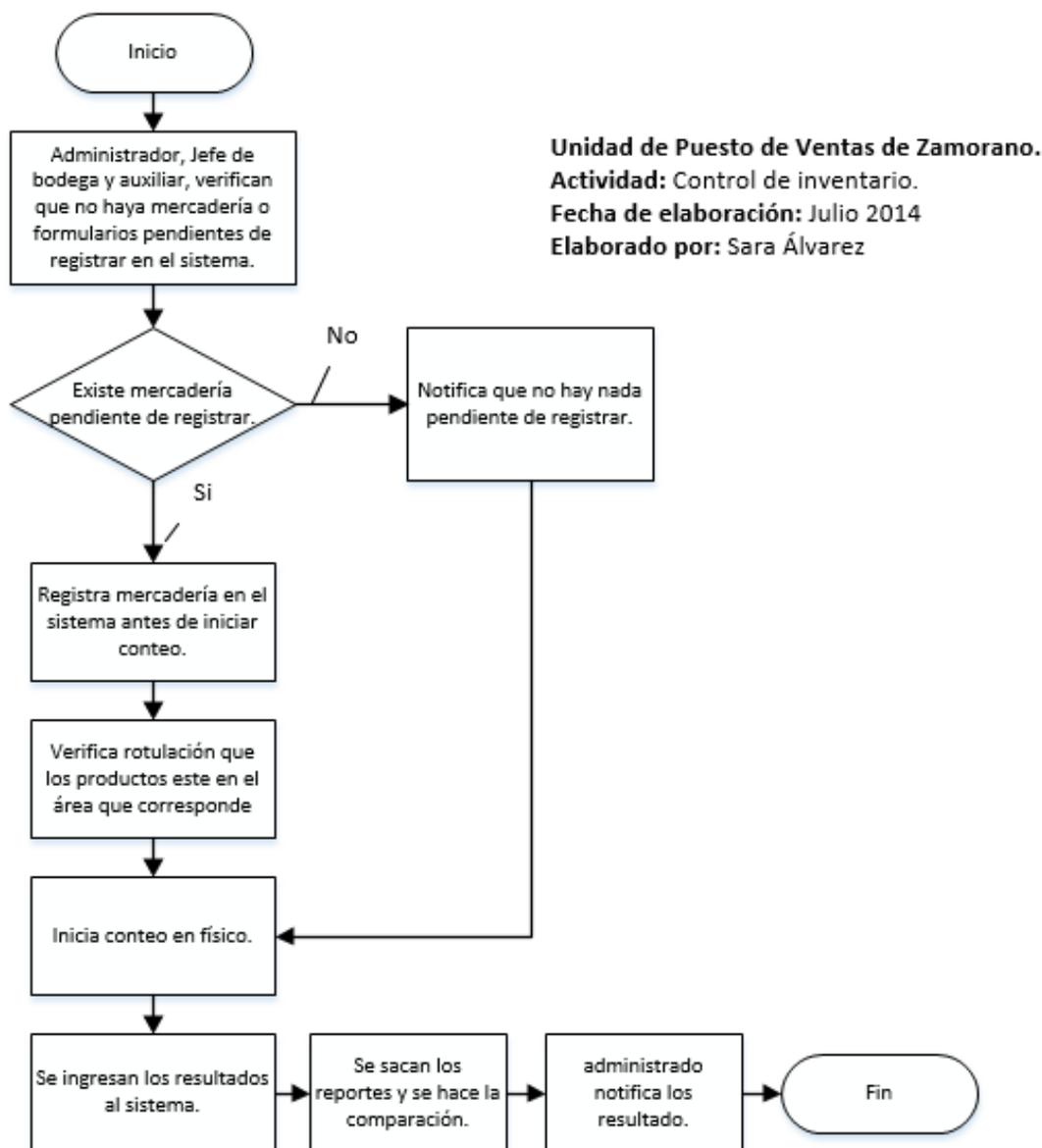


Figura. 9: Diagrama de control de inventario, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

## 5.4.10 DEVOLUCIÓN A PROVEEDORES.

Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

Actividad: Devolución a proveedores.

Fecha de elaboración: Julio 2014

Elaborado por: Sara Álvarez

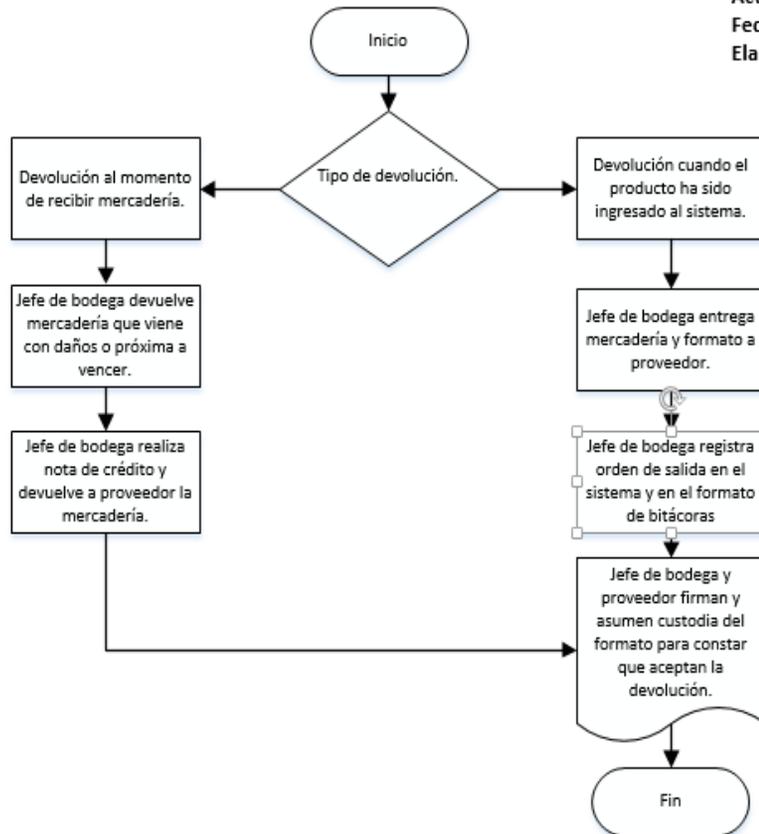
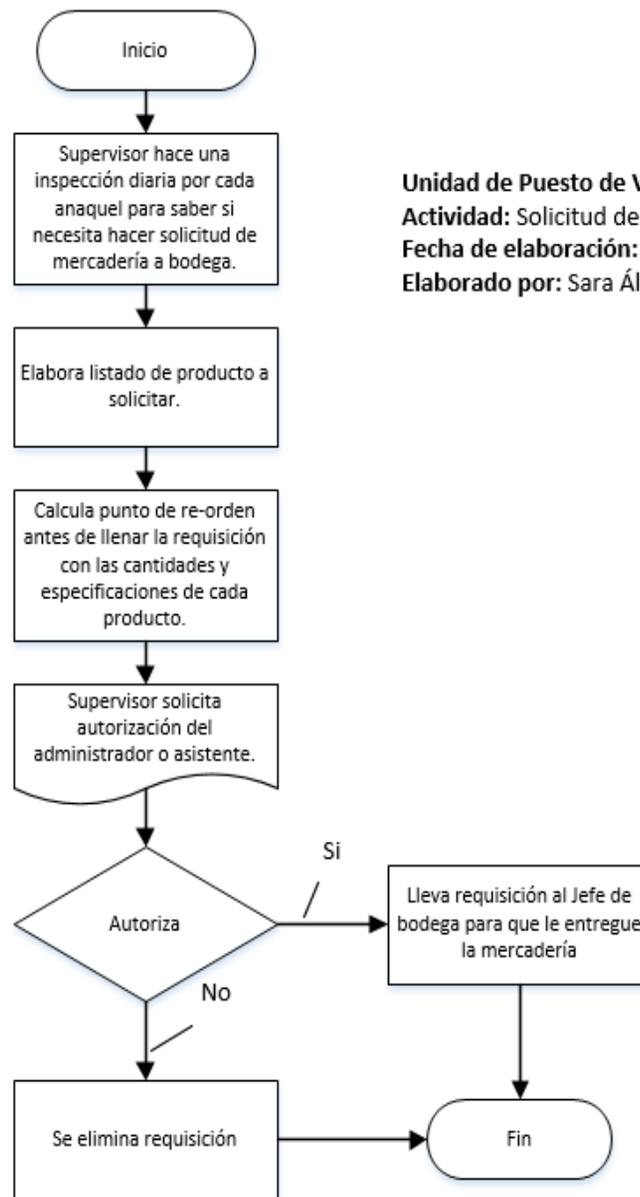


Figura. 10: Diagrama de devolución a proveedores, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

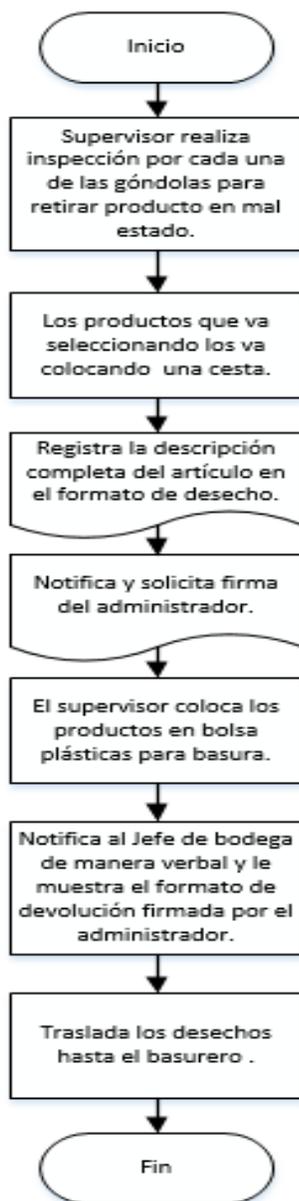
### 5.4.11 SOLICITUD DE MERCADERÍA A BODEGA.



**Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.**  
**Actividad:** Solicitud de mercadería a bodega.  
**Fecha de elaboración:** Julio 2014  
**Elaborado por:** Sara Álvarez

Figura. 11: Diagrama de solicitud de mercadería a bodega, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

## 5.4.12 DESECHOS.



**Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.**

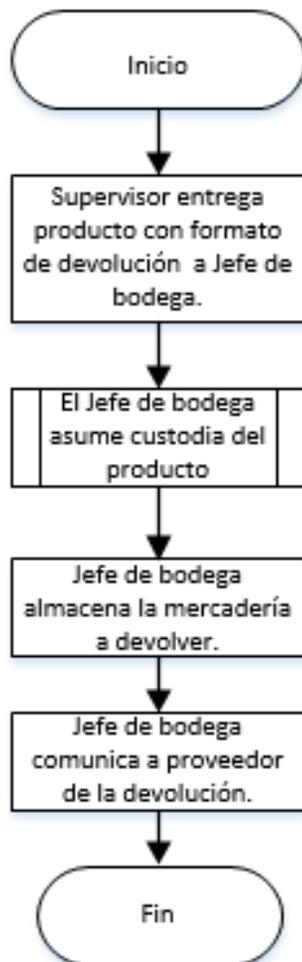
**Actividad: Desechos.**

**Fecha de elaboración: Julio 2014**

**Elaborado por: Sara Álvarez**

Figura. 12: Diagrama de desechos, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

### 5.4.13 DEVOLUCIÓN A BODEGA.



**Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.**

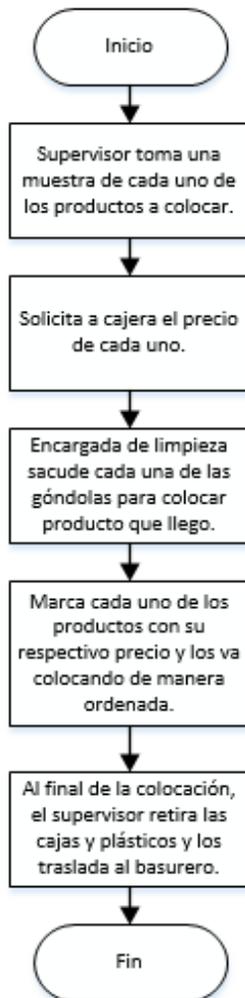
**Actividad:** Devolución a bodega.

**Fecha de elaboración:** Julio 2014

**Elaborado por:** Sara Álvarez

Figura. 13: Diagrama de devolución a bodega, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

#### 5.4.14 COLOCACIÓN DE PRODUCTOS EN GÓNDOLAS Y ETIQUETADO DE PRECIO.



**Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.**  
**Actividad:** Colocación de productos en góndolas y etiquetado de precio.  
**Fecha de elaboración:** Julio 2014  
**Elaborado por:** Sara Álvarez

Figura. 14: Diagrama de colocación de productos en góndolas y etiquetado de precio, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.

### 5.4.15 ORDEN DE COMPRA.

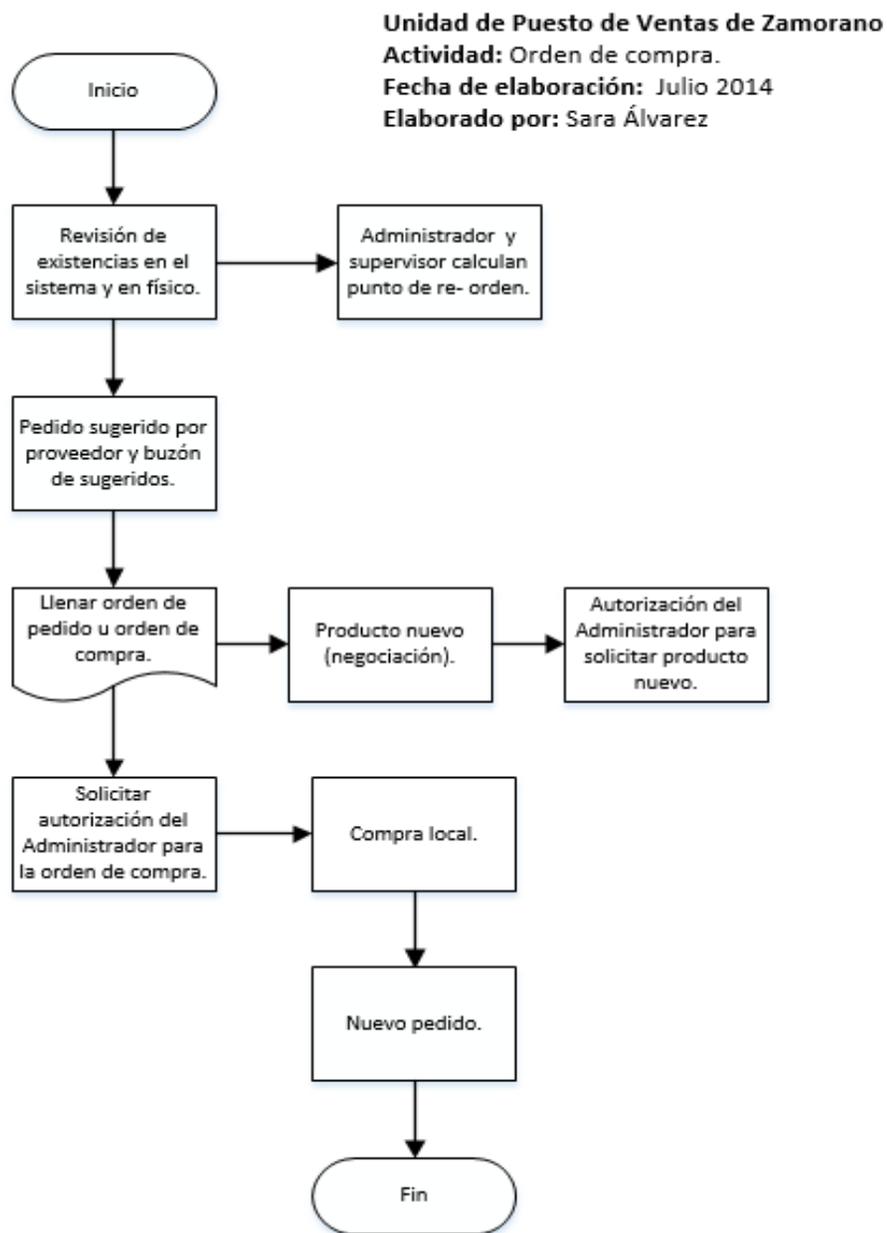


Figura. 15: Diagrama de orden de compra, Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano.



Figura 6.2. Convenio de negociación con proveedores en la Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano. Esta tabla tiene como objetivo respaldar las negociaciones con proveedores, para que proveedores sigan cumpliendo con lo acordado en la orden de compra.

 **UNIDAD DE PUESTO DE VENTAS ZAMORANO**  
**CONVENIO DE NEGOCIACIÓN CON PROVEEDOR**

---

Sres.  
Unidad de Puesto de Ventas de Zamorano  
Yo \_\_\_\_\_ con número de identidad:  
\_\_\_\_\_ en mi condición de \_\_\_\_\_  
de la empresa: \_\_\_\_\_  
Por este medio autorizo en las órdenes de pedido # \_\_\_\_\_  
# \_\_\_\_\_, una negociación especial la cual se registrará de la  
siguiente manera:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Y una vez estando de acuerdo con lo de arriba estipulado firmamos la presente para dejar constancia a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_ .



Figura 6.4. Mapa de procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la unidad del Puesto de Ventas de Zamorano.

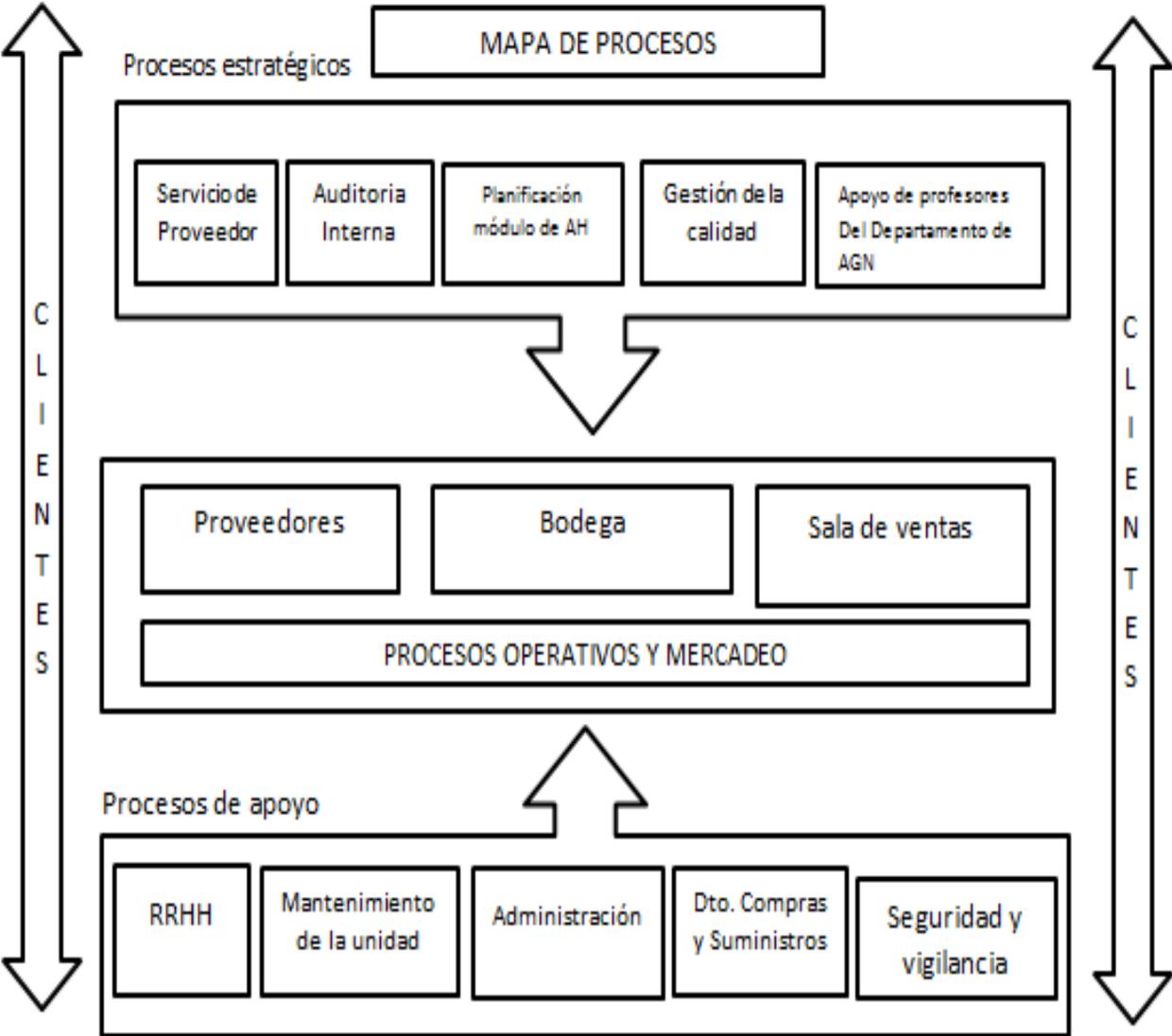


Figura 6.5. Ficha para precalificación de proveedores.

## FICHA PARA PRECALIFICACIÓN DE PROVEEDOR

### Información General

Nombre de la Empresa

RTN Empresa

Nombre del Representante Legal

No. De Identidad del Representante

Dirección Fiscal

Lugar Recibo de Notificaciones

Teléfonos

Fax

Fecha de Vencimiento de Represen.

### Información Bancaria

Forma de Pago

Nombre del Banco

Tipo de Cuenta

Número de Cuenta

Plazo de Pago (días)

### Devoluciones

Acepta Devoluciones

Devolución contra Pago

Recoger la mercadería en la tienda y realizar Cambio por Cambio

Autorizar a la Unidad de Compras Destruir la Mercadería

### Información Proveedor

Tiene algún familiar que trabaje para la unidad de comercialización

Indique el nombre del Familiar

### Datos Económicos

Volumen del Crédito

Volumen Mensual

Tiempo del Crédito

### Colabora Con

Display /  
Impulsador

Degustaciones

Bandeos

### Referencias de Clientes

### Logística de Entrega

Dispone de logística para hacer llegar la Mercadería

¿De qué forma hará llegar la mercadería?