

ALCANCE

- a. Procedimientos Predecesores
 - 1. Facturación de pedido de cliente
 - 2. Pedido y entrega de consignación a clientes
- b. Objetivo procedimiento: Controlar el movimiento de productos en cada bodega de la empresa hacia otras bodegas de clientes, vendedores, y de la empresa.
- c. Procedimientos Sucesores
 - 1. Cobro de clientes de crédito
 - 2. Rechazo de producto (llantas y baterías) en bodegas del cliente

CARGO RESPONSABLE

- a. Jefe de Bodegas (JBS)

SUPLENTES DEL PUESTO

- a. Jefe de Bodega (JB)
- b. Jefe de despacho (JD)

CARGOS INVOLUCRADOS

- a. Gerente Operativo de Importadora (GOI)
- b. Auxiliar de Facturación (AF)
- c. Auxiliar de Bodega (AB)
- d. Auxiliar de transporte (AT)
- e. Asesor de Ventas (AV)
- f. Auxiliar de reparto (AR)
- g. Vigilante en Turno (VT)
- h. Jefe de Inventario (JIV)
- i. Jefe de Despacho (JD)
- j. Auxiliar de cuentas por cobrar (ACXC)

CARGOS A CAPACITAR

- a. Los mismos cargos involucrados y suplentes del puesto

TIEMPOS

- a. Diariamente según plan de entrega
 - 1. Por pedido
 - 2. Por zona
 - 3. Por compromiso de entrega

INDICADORES CLAVES

- a. Costos de entrega por ruta:
 - 1. Combustible: Zona central \$15.00; Zona paracentral \$25.00; Zona occidental \$30.00; Zona oriental \$45.00 varía por tonelada de camión.
- b. Distancias recorridas por ruta: Zona central 60 kms; Zona paracentral 150 kms; Zona occidental 210 kms; Zona oriental 360 kms.
- c. Porcentaje de entrega mínima del despacho de ruta programado: 80%.

TERMINOLOGÍA

- a. **Remesa de efectivo en ruta:** Ubicar qué banco está más accesible, en el pueblo o ciudad, para remesar.
- b. **Acta de Recepción de baterías usadas:** Documento, en el cual se detalla: Nombre del cliente, tipo de batería, cantidad y valor a recibir.
- c. **Recepción de baterías usadas:** Cuando se recibe la batería usada, según acta de recepción de baterías usada.
- d. **Zona:** Son 4 como esta dividido El Salvador, occidental, central, paracentral y oriental
- e. **Ruta de despacho:** Es un camino o una serie de caminos que se planifican para entregar productos a los clientes.
- f. **CCF:** Comprobante de Crédito Fiscal.
- g. **Zona de carga:** Área designada en un almacén o en la calle donde los vehículos pueden cargar y descargar mercancías.
- h. **Despacho:** Es el proceso de enviar los productos solicitados por los clientes finales o los intermediarios, asegurando que se entreguen en el tiempo, lugar y condiciones acordados
- i. **Nota de Remisión:** Documento de soporte de la mercancía entregada, mientras se factura.
- j. **FCF:** Factura de consumidor Final
- k. **Cliente prepago:** Es aquel que paga por adelantado por un servicio o producto, y lo utiliza según su conveniencia y necesidad.
- l. **Casco Urbano:** Zona metropolitana de ubicación de distribución

PROCEDIMIENTO

Jefe de despacho (JD)

I. Preparación de pedido

1. Recibe del Auxiliar de facturación la FCF (duplicado y triplicado), CCF (original, triplicado y cuadruplicado) o N/R (original, duplicado y triplicado) correspondientes a las órdenes de entrega del día, o programados para el siguiente día.

Nota: Pedidos facturados de entrega programada al siguiente día, aplica para rutas fuera de San salvador y casco urbano.

2. Clasifica manualmente los pedidos para programar la ruta y entrega personalmente al Jefe de bodega, los documentos (CCF, N/R, FCF) para el despacho.

Jefe de Bodega (JB)

3. Asegura la carga del camión, según cantidad en el documento (CCF, N/R, FCF) y programación de ruta.
4. Firma la hoja de pedido final y solicita la firma del auxiliar de reparto o asesor de venta que ha recibido el producto en el camión. En el caso de clientes deben firmar el CCF o FCF en conformidad de recibido y archiva la hoja de pedido con firmas de recibido y número de documentación fiscal a la que aplica.

Nota: Por instrucción del Director General, a partir del lunes 10 de octubre 2,022; las entregas mínimas por negocio deben ser mayores a \$500.

Auxiliar de reparto (AR)

5. Revisa el estado del vehículo asignado para despacho (aceite, refrigerante, combustible y llantas). Ubica el vehículo en la zona de carga y verifica la carga del vehículo, con CCF, FCF, N/R. Tipo de producto, cantidad, su descripción, cliente de cada pedido. Recibe del Jefe de Despacho, el vale de combustible, según ruta y su respectivo despacho de combustible en la estación La Garita o Papalón. Estos vales deberán ser firmados exclusivamente por el Gerente Operativo de Importadora y/o Jefe de Despacho posterior a aprobación mensual de presupuesto.

Vigilante en turno (VT)

II. Control de despacho para salida de producto de bodega en caseta

1. Auxiliar de Reparto o Asesor de Ventas, entrega para revisión y control del vigilante en turno el comprobante de la venta con fecha del día.
 - a. Si la venta es de contado: CCF original o triplicado de la factura de consumidor final
 - b. Si la venta es a crédito: El triplicado del CCF o fotocopia de la factura de consumidor final
 - c. Si es consigna: Nota de remisión original, según procedimiento pedido y entrega de consigna.
2. Escribe en un documento llamado "Control de entrada y salida de productos" (*ver anexo 1*), en dónde detalla la fecha, el nombre del conductor asignado, número de documento según sea el caso, nombre del cliente, placa del vehículo y la hora de salida.

Nota: Los reportes se entregarán al Director General, Auxiliar contable de importadora y Contralora cuando lo soliciten.

Auxiliar de reparto (AR) / Asesor de venta (AV)

III. Entrega de mercadería a clientes y retiro de revisiones o baterías usadas, si aplica.

1. Si el pedido es de contado

- a. Identifica al cliente o encargado para recibir el pedido, solicita nombre, firma.
- b. Entrega al auxiliar de facturación por parte del cliente, el CCF original y triplicado. Si es Factura entrega el duplicado.
- c. Procede a recibir el pago:
 - i. **Si es Efectivo:** Recibe el efectivo y lo cuenta, al confirmar la cantidad exacta a recibir según el CCF o Factura, procede a entregar el producto, al finalizar la ruta el AR entrega al AV el efectivo para realizar la liquidación con auxiliar de facturación. AR o AV firma bitácora de control de efectivo.
 - ii. **Si es Transferencia:** El AV gestiona con el cliente la transferencia, y recibe el comprobante electrónico, esta transferencia deberá de realizarse antes de las 5:00 pm, con la finalidad que el JCXC verifique en la banca en línea la transferencia de forma inmediata, si la transferencia se realiza después de las 5:00 pm se procede a entregar la mercadería al siguiente día o cuando se tenga disponibilidad de ruta en la zona.
 - iii. **Si es Cheque:** El vendedor coordina con el cliente y gestiona la reserva, AF llama para confirmar la reserva del cheque y comparte por medio de whatsapp la referencia y una fotografía del cheque al JCXC y al auxiliar de reparto para proceder a la entrega del producto.

Nota: No puede entregar producto o bajar del camión producto si no ha recibido el efectivo, transferencia o cheque reservado, si entrega el producto y no hay pago se procederá a descontar a los responsables. Asesor de Ventas, Auxiliar de reparto.

Nota: AV confirmará vía mensaje de whatsapp al Auxiliar de despacho si la facturación de contado será cancelada en el momento o en caso no se pague en el momento el AV es el responsable de la factura y gestión de cobro.

- d. Descarga y entrega mercadería al cliente, según detalle de CCF ó factura verificando el estado de las mismas.
- e. Se asegura que la persona designada por el cliente firma de recibido en el CCF o factura, con nombre, fecha de recepción y sello de negocio (Contado).

Nota: Prohibido cargar sin factura o CCF, Si es CCF se entregará con el cuadruplicado y se deberá de circular las cantidades entregadas, si es Factura se entregará con el Triplicado y se deberá circular la cantidad entregada.

2. Si es Cliente Crédito

- a. Entrega físicamente al Auxiliar de Facturación por parte del cliente el triplicado de CCF. Si es Factura una fotocopia.
- b. Solicita quedan (si cliente emite), si no emite procede a retirar la original y el duplicado después de la entrega.
- c. Descarga y entrega la mercadería al cliente según detalle de CCF ó factura verificando el

estado de las mismas.

- d. Se asegura que la persona designada por el cliente firma de recibido en el CCF o factura con nombre, fecha de recepción y sello de negocio (Crédito), esto es **indispensable** para realizar el cobro posteriormente.
- e. Retira las baterías usadas o de revisión. Emite el respectivo documento (acta de baterías usadas o de recepción de baterías). Entrega el juego completo del documento, acta de baterías usadas o de recepción de baterías, para que el cliente coloque: nombre, firma, fecha, sello y se deja al cliente el documento original, guarda el duplicado, triplicado, cuadruplicado del documento en archivo de AF.

3. Si es cliente Prepago

- a. AF entrega al Jefe de Bodega, o Jefe de despacho el CCF Original y Triplicado, si es factura, el duplicado correspondiente a la compra.
- b. Descarga y entrega mercadería al cliente según detalle de CCF ó factura verificando el estado de las mismas.
- c. Se asegura que la persona designada por el cliente firme de recibido en el CCF o factura con nombre, fecha de recepción y sello de negocio (cliente prepago).
- d. Retira las baterías usadas o de revisión, emite el respectivo documento (acta de baterías usadas o de recepción de baterías). Entrega el juego completo del documento acta de baterías usadas o de recepción de baterías, para que el cliente coloque: Nombre, firma, fecha, sello, se le deja al cliente el documento original y guarda el duplicado, triplicado, cuadruplicado del documento en archivo de AF.

FIN DE PROCEDIMIENTO ANEXO

Control de entradas y salidas de producto

CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE PRODUCTO

FECHA: Lunes 04 de Diciembre 2023

NOMBRE DEL CONDUCTOR	# DE FACTURA	CLIENTE	# DE LICENCIA	P. DE VEHICULO	HORA DE SALIDA
Rosalas (2LL)	000 475	FRGA Luis Quijada estrada-		P400-626	8:44 AM
Chante (2LL)	000 476	Miguel Antonio port:110		P516-389	10:01 Am.
Rosalas (4LL)	00 1178	FRGA Luis Quijada estrada-		P218-249	10:14 Am.
Cortés (20LL)	000 472	Roberto Rodriguez		P904-244	10:54 Am.
Cortés (2LL)	000 477	Roberto Rodriguez		" "	" "
Rosa (6LL)	00 2482	Mantaria y Lubricentro Roseta SA de CV.		P580-818	11:45 Am.
Rosalaz (36LL)	000478	marco Edwin Calderon hernandez		P400-626	1:06 pm
Rolando (4LL)	00 2483	Royes de mercaderias Yesenia hischa.		P895-755	2:27 pm

AUTORIZA: FRANCISCO GONZALEZ

VIGILANTE DE PARQUEO: Romero Orlando Osorio Aguilar

ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento aprobado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

NOMBRE	PUESTO DE TRABAJO	FIRMA
José Tovar Oliva	Director General	
Lisette Gonzalez	Gerente de Contabilidad	
Karla Beltrán	Auxiliar de Procedimientos	
Ivania Mejia	Jefe de cuentas por cobrar	
Francisco González	Jefe de Despacho	
Kenia Ayala	Auxiliar de Facturación	
Maria Ines Guardado	Auxiliar contable de importadora	
Azucena Argueta	Contralora	
Erick Carcamo	Gerente de ventas de Importadora	
Cesar Canizalez	Jefe de bodegas	
Gerson Rodas	Jefe de Bodega	
Cristian Rodas	Jefe de Inventario	

NOMBRE	PUESTO DE TRABAJO	FIRMA
Carlos Rosales	Asesor de Ventas	
Carlos Cortez	Asesor de Ventas	
Ernesto Galdamez	Asesor de Ventas	
Jack Rodas	Asesor de Ventas	
Rolando Cornejo	Asesor de Ventas	
Marco Chacon	Asesor de Ventas	
Jaime Delgado	Asesor de ventas	