

Índice de Contenidos

1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	6
1.1. INTRODUCCIÓN	7
1.2. UTILIDAD O USOS DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	7
1.3. DESCRIPCIÓN DE SUS COMPONENTES	7
1.3.1. <i>Portada del Procedimiento</i>	8
1.3.2. <i>Introducción</i>	8
1.3.3. <i>Objetivos</i>	9
1.3.4. <i>Alcance</i>	9
1.3.5. <i>Personal que interviene</i>	9
1.3.6. <i>Definiciones y Conceptos</i>	9
1.3.7. <i>Documentación Utilizada</i>	9
1.3.8. <i>Entradas, Transformación y Salidas del Proceso</i>	9
1.3.9. <i>Descripción de Actividades</i>	10
1.3.10. <i>Flujo de Procesos</i>	10
1.3.11. <i>Variables de Control</i>	10
1.3.12. <i>Políticas y/o Normas aplicables</i>	10
1.3.13. <i>Apéndices</i>	10
1.3.14. <i>Anexos</i>	11
ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS DEL MANUAL	
<i>Procedimientos de Bodega</i>	12
<i>INGRESO DE MERCADERÍA A BODEGA</i>	12
<i>SALIDA DE MERCADERÍA DE BODEGA</i>	29
<i>TOMA FÍSICA DE INVENTARIO</i>	49
<i>RECOLECCIÓN Y ENTREGA DE ENVASES VACÍOS DE AGROQUÍMICOS</i>	65
<i>CONTROL DE DERRAMES DE AGROQUÍMICOS EN BODEGA</i>	77
<i>INTERVENCIÓN EN CASO INTOXICACIONES POR AGROQUÍMICO</i>	89
<i>DEVOLUCIONES DE MERCADERÍA</i>	100
<i>ACOMODO DE PRODUCTO Y CONTROL DE INVENTARIO</i>	117
<i>Procedimientos de Contabilidad</i>	129
<i>CONCILIACIONES BANCARIAS</i>	129
<i>REGISTRO DE CUENTAS POR PAGAR</i>	142
<i>REGISTRO DE PAGOS A PROVEEDORES</i>	159
<i>Procedimientos de Proveeduría</i>	174
<i>COMPRAS AL EXTERIOR</i>	174
<i>COMPRAS NACIONALES</i>	196

ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO	210
Procedimientos de Crédito y Cobro	226
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.....	226
COBRO DE FACTURAS DE CRÉDITO	237
COBRO DE FACTURAS DE CONTADO	259
NOTAS DE CRÉDITO.....	277
FACTURACIÓN DE VENTAS AL CRÉDITO	295
FACTURACIÓN DE VENTAS AL CONTADO.....	309
Procedimientos de Ventas	322
VENTA DE PRODUCTOS A CLIENTES POTENCIALES.....	322
SEGUIMIENTO, VENTA Y ASESORÍA TÉCNICA	335
ENTREGA DE PEDIDOS URGENTES	346
COBROS EN FINCAS	357

Índice de Apéndices

APÉNDICE 1: “BOLETA DE CONTROL DE MERCADERÍA ENTRANTE F-B01-02”	26
APÉNDICE 2: “BOLETA DE CONTROL DE SALIDA DE MERCADERÍA F-PB-05”	44
APÉNDICE 3: “BOLETA DE CONTROL DE PEDIDOS F-PB-01”	45
APÉNDICE 4: “BOLETA DE CONTROL DE TOMA FÍSICA F-B03-01”	61
APÉNDICE 8: “BOLETA DE CONTROL DE RECOLECCIÓN DE ENVASES F-B04-01”	74
APÉNDICE 10: “BOLETA DE REGISTRO DE DERRAMES DE AGROQUÍMICOS EN BODEGA F-B05-01”	87
APÉNDICE 11: “BOLETA DE REGISTRO INTOXICACIÓN POR AGROQUÍMICO F-B06-01”	98
APÉNDICE 13: “BOLETA DE DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA F-PB-04”	114
APÉNDICE 14: “BOLETA DE CONTROL SEMANAL DE PRODUCTO ACOMODADO F-PB-02”	126
APÉNDICE 15: “BOLETA DE CONTROL DE PRODUCTO POR SUPLIR Y BAJA ROTACIÓN DE INVENTARIO F-PB-03”	127
APÉNDICE 16: “DOCUMENTO DE CONTROL DE CONCILIACIONES BANCARIAS F-C01-02”	140
APÉNDICE 17: “DOCUMENTO DE CONTROL DE REVERSIONES MENSUALES F-C02-05”	154
APÉNDICE 18: “BOLETA DE CONTROL DE INGRESO TARDÍO DE FACTURAS F-C02-06”	155
APÉNDICE 19: “BOLETA DE CONTROL DE REVERSIONES MENSUALES F-C03-05”	169
APÉNDICE 20: “ARCHIVO PARA IMPORTACIONES F-P01-02”	190
APÉNDICE 23: “ARCHIVO PARA COMPRAS NACIONALES F-P02-01”	205
APÉNDICE 27: “BOLETA DE PROYECCIÓN DE COBRO SEMANAL F-CC02-01”	249
APÉNDICE 28: “BOLETA DE REGISTRO DE LLAMADAS A SOCIOS PRODUCTORES F-CC02-02”	250
APÉNDICE 29: “BOLETA SEMANAL DE CUENTAS POR COBRAR RECUPERADAS F-CC02-07”	251
APÉNDICE 30: “BOLETA SEMANAL DE COBROS AL CONTADO F-CC03-01”	270
APÉNDICE 35: VISTA DEL ARCHIVO PLAN DE VISITAS A SOCIOS PRODUCTORES F-VS-01	331
APÉNDICE 36: ARCHIVO DE BOLETA DEL PERFIL DEL CLIENTE F-V01-01	332
APÉNDICE 42: VISTA DE ARCHIVO BITÁCORA DE VISITAS A SOCIOS PRODUCTORES F-VS-03	365

Índice de Anexos

ANEXO 1: RECIBO DE MERCADERÍA COMPRADA F-REC-01:	27
ANEXO 2: FACTURAS DEL PROVEEDOR F-FACT-02.....	28
ANEXO 3: FACTURA COMERCIAL DE VENTA AL CLIENTE A CRÉDITO “FACTURA DE CRÉDITO F-FC”	46
ANEXO 4: ACTUAL “BOLETA DE SALIDA DE MERCADERÍA”	47
ANEXO 5: ACTUAL “BOLETA DE CONTROL DE PEDIDOS F-PB-01”	48
ANEXO 6: EJEMPLO DE PRIMERA PÁGINA DEL “LISTADO DE INVENTARIO IMPRESO”	63
ANEXO 7: “BOLETA DE MOVIMIENTO INTERNO F-PBI-02”	64
ANEXO 8: “FACTURA DE DEVOLUCIÓN SOBRE VENTAS F-FDV”	115
ANEXO 9: “NOTA DE CRÉDITO POR DEVOLUCIÓN SOBRE VENTAS F-NC-01”	116
ANEXO 10: “REPORTE DE CONCILIACIÓN BANCARIA F-C01-01”	141
ANEXO 11: “ORDEN DE COMPRA F-OC”	156
ANEXO 12: “RECIBO F-C02-03, COMPROBANTE DE REGISTRO DE CUENTA POR PAGAR POR GASTO ADMINISTRATIVO”	157
ANEXO 13: “COMPROBANTE FACTURA DE REGISTRO DE CUENTA POR PAGAR F-C02-04, POR INCREMENTO EN EL COSTO DE INVENTARIO (FLETE SOBRE COMPRAS)”	158
ANEXO 15: “COMPROBANTE DE CHEQUE F-C03-02”	171
ANEXO 16: “COMPROBANTE DE TRANSFERENCIA BANCARIA F-C03-03”	172
ANEXO 17: “COMPROBANTE DE PAGO A PROVEEDORES F-C03-04”	173
ANEXO 18: “COMPROBANTE DE MERCADERÍA NACIONALIZADA (DUA)”	193
ANEXO 19: “BOLETA DE DESPACHO - ALMACÉN FISCAL DEL PACÍFICO S.A.”	194
ANEXO 20: “FACTURA DE PROVEEDOR EXTRANJERO F-FACT-01”	195
ANEXO 26: “SOLICITUD DE CRÉDITO COMERCIAL F-CC01-01”	236
ANEXO 27: “RECIBO DE DINERO PARA CLIENTES F-REC-02”	252
ANEXO 28: “COMPROBANTE DE COBRO DE FACTURAS DE CRÉDITO F-CC02-06”	253
ANEXO 29: “RECIBO COMERCIAL F-CC-RC”	254
ANEXO 31: “COMPROBANTE DE MOVIMIENTO DE CUENTA F-CC-MC”	256
ANEXO 32: EJEMPLO DE “ESTADO DE CUENTA CREDITICIO F-CC02-08” DE CIERTO CLIENTE	257
ANEXO 34: “COMPROBANTE DE COBRO DE FACTURAS DE CONTADO F-CC03-02”	271
ANEXO 37: “COMPROBANTE DE DEPÓSITO F-CC-CD”	274
ANEXO 38: “COMPROBANTE DE MOVIMIENTO DE CUENTA F-CC-MC”	275
ANEXO 39: “FACTURA DE CONTADO F-FCO”	276
ANEXO 41: “COMPROBANTE DE MOVIMIENTOS DE INVENTARIO F-CC04-01”	293
ANEXO 44: VISUALIZACIÓN DE PANTALLA EN LA UTILIZACIÓN DEL ARCHIVO “PLAN DE NEGOCIO”, HOJA ELECTRÓNICA DE PRODUCTOS PARA EL CULTIVO.....	308
ANEXO 46: VISTA DE ARCHIVO “PLAN DE NEGOCIOS” F-VS-02.....	345



Capítulo IV
Manual de
Procedimientos

1. Manual de Procedimientos

1.1. Introducción

El Manual de Procedimientos es un tipo de manual que reúne información clasificada sobre la naturaleza y fines de una serie de operaciones de una organización, con sus respectivos diagramas de flujo, salidas resultantes de cada proceso, y sus respectivos formularios (documentos) como instrumentos de apoyo.

Con éste es posible tener disposición de toda la información referente a procedimientos de las unidades de: Bodega, Proveeduría, Ventas, Crédito y Cobro y Contabilidad.

1.2. Utilidad o Usos de un Manual de Procedimientos

- Enseñar el trabajo a nuevos empleados.
- Aprovechar al máximo los recursos humanos y materiales de los cuales dispone la empresa.
- Que la información sea suficiente oportuna y veraz.
- Evitar que exista duplicidad de funciones en la ejecución de las funciones y ayuda a la coordinación del trabajo.
- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas o errores.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general.
- Permite que tanto el empleado como sus jefes, sepan si el trabajo está bien realizado.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo qué deben hacer y cómo deben hacerlo.

1.3. Descripción de sus componentes

El formato establecido para el Manual de Procedimientos propuesto está fundamentado con lo establecido por las normas ISO 9000 y este se detalla a continuación:

1.3.1. Portada del Procedimiento

a. Encabezado

En este segmento del procedimiento se declara el nombre del mismo, su codificación, número de versión, número de revisión, número de páginas del procedimiento, fecha en que empieza a regir y fecha sugerida de próxima revisión (se recomienda una actualización del manual cada seis meses).

Codificación de los Procedimientos

Los procedimientos se codifican asignándoles un nombre propio distintivo por unidad organizacional. La misma se define con la primera o primeras dos letras del nombre del procedimiento, con una “**P**” antepuesta ante las dos letras mencionadas, en donde ésta última declara que se trata de un procedimiento. Además al final de las tres letras explicadas se escribió un número, el cual va a distinguirlo de los demás procedimientos de la unidad organizacional. Dicha signatura se explica de la siguiente manera:

Procedimiento de “Entrada de Mercadería a Bodega”, la codificación designada para este procedimiento es “**P-B01**”, que significa: “**P**rocedimiento número **01** de la unidad de Bodega”.

b. Tabla de Contenidos

Muestra las referencias de las partes en que se fundamenta todo el procedimiento.

c. Pie de página

Acá se establecen las personas que se encuentran involucradas en el procedimiento; al igual que su fecha de aprobación.

1.3.2. Introducción

Representa el procedimiento en cuestión, de forma resumida.

1.3.3. Objetivos

Cada procedimiento muestran su objetivo general y los objetivos específicos respectivos.

1.3.4. Alcance

Define las áreas organizacionales que están envueltas en cada procedimiento.

1.3.5. Personal que interviene

En esta sección se presentan todos los colaboradores involucrados en la ejecución del procedimiento, sus deberes y responsabilidades y bajo qué circunstancias.

1.3.6. Definiciones y Conceptos

Para materia del presente manual, se establecen definiciones para conceptos ambiguos o complejos que deben saberse o tener claros al ejecutarse el procedimiento. Esto con el fin de lograr un mayor entendimiento en los usuarios del manual. También es necesario incluir en la presente sección, la explicación de los símbolos utilizados en el *flujo de procesos* de cada procedimiento (figuras del diagrama de flujo).

1.3.7. Documentación Utilizada

En *documentación utilizada* se presentan todos los formularios, documentos (digitales o en papel) internos o externos a la empresa; los cuales se utilizan para llevar a cabo cada procedimiento.

1.3.8. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

Una forma de presentar la información del procedimiento en una sola página es mediante la utilización de diagramas de *entradas, transformación y salidas* del procedimiento; en el cual se visualizan los recursos, maquinarias, personal o documentos que pueden ingresar al procedimiento; lo que sucede en el momento de ejecución del procedimiento (transformación de esas entradas); y las salidas que genera el procedimiento.

1.3.9. Descripción de Actividades

Esta es la sección del Manual de Procedimientos que establece la secuencia de pasos lógicos, ordenada y especificada, que indica la manera de ejecutar el procedimiento.

1.3.10. Flujo de Procesos

Una vez establecida la *descripción de actividades* debe presentarse un diagrama de flujo ó “fluxograma”, el cual representa de manera gráfica el seguimiento secuencial que se debe realizar al ejecutar cada procedimiento y el personal involucrado en dicha ejecución. La importancia de un flujo de procesos radica en que simplifica tareas de cada procedimiento facilitando su entendimiento; por lo que también, los cambios futuros que se hagan en un procedimiento son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el diagrama de flujo; lo que va permitir visualizar fácilmente nuevas operaciones o tareas incluidas en el sistema de trabajo.

1.3.11. Variables de Control

Estas variables medibles en cada procedimiento se utilizan para obtener mayor control y tomar decisiones por parte de altos mandos de la empresa; gobernando así de mejor manera los procesos. Estas variables son posibles de medir gracias a los formularios presentados en los apéndices de cada procedimiento, y los cuales son documentos utilizados en la ejecución del mismo.

1.3.12. Políticas y/o Normas aplicables

Presenta las normas y/o políticas que se deben de tomar en cuenta al ejecutar los procedimientos.

1.3.13. Apéndices

En el apartado llamado *Apéndice* se incluyen los documentos de control (formularios) para lograr un mejor entendimiento del procedimiento por parte del lector.

Codificación de los Formularios

Esta codificación es semejante a la signatura utilizada para los procedimientos, utilizando una “F”, declarando que se trata de un formulario. Además, al final de la

signatura, se escribió un número separado por un guión, el cual va a distinguirlo de los demás formularios del procedimiento. Dicha signatura se explica de la siguiente manera:

Formulario referente a “Boletas de Control de Mercadería Entrante”, la codificación designada para este formulario es “**F-B01-02**”, que significa: “Formulario número **02** del procedimiento número **01** de la unidad de Bodega”.

Existen formularios que se utilizan en varios procedimientos de varias unidades organizacionales, por lo tanto existe una codificación compartida para denotar al formulario como perteneciente a varios procedimientos. Ejemplo de esto, el formulario Boleta de Control de Salida de Mercadería “**F-PB-05**”, el donde las letras de la signatura “**PB**” indica que es un formulario utilizado en Bodega y en Proveeduría.

1.3.14. Anexos

En los *Anexos* de los procedimientos se incluyen documentos que se utilizan actualmente por la empresa para realizar sus labores. Estos incluyen facturas, recibos, tablas, informes, entre otros.

A continuación se presenta la descripción de cada uno de los procedimientos llevados a cabo en las áreas de Bodega, Proveeduría, Ventas, Crédito y Cobro y Contabilidad.



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Ingreso de Mercadería a Bodega

Código Procedimiento

P-B01

# Versión	# Revisión	# Página
1	1	12 / 28
Rige a partir de		Próxima Revisión
01/12/09		01/06/10

Tabla de contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	13
2.	OBJETIVOS	13
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	13
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3.	ALCANCE	13
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	13
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	14
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	14
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS	14
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	15
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO.....	16
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	16
9.	FLUJO DE PROCESOS	19
10.	VARIABLES DE CONTROL	24
10.1	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES	24
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	25
12.	APÉNDICES	26
13.	ANEXOS	27

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Fernando Chavez

Encargado de Bodega:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

El actual procedimiento presenta todas las pautas que deben seguirse para poder lograr ingresar y almacenar nueva mercadería a la Bodega. Dicho proceso es parte de una cadena de esfuerzos integrados, incluyendo al personal de Proveeduría, transporte, y de Bodega. Es importante mencionar que el personal del Departamento de Proveeduría (oficinas centrales) es el encargado de hacer inclusiones en el sistema de inventario, y no el personal de Bodega. No obstante, el personal de Bodega genera la documentación de respaldo respectiva de la mercadería entrante y realiza actualizaciones de inventario propio de Bodega día con día.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Controlar la introducción de mercadería a la Bodega.

2.2 Objetivos Específicos

- Obtener un almacenamiento ordenado por familias de productos.
- Controlar el arribo de mercadería en malas condiciones (vencida, en mala presentación o mal etiquetada)
- Realizar labores de descarga del producto.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable para la unidad de Bodega y el personal de Proveeduría e interviene en él: el Encargado de Bodega, Asistente de Bodega, Bodegueros, Operador del Montacargas, Transportista (servicio contratado) y el Encargado del Inventario.

4. Personal que interviene

Encargado de Bodega: Responsable de controlar el ingreso de mercadería con su respectivo documento, además de llenar el documento de control con sus respectivos detalles.

Bodeguero: Responsable del ejecutar el proceso físico de conteo, acomodo, y de cubrir la mercadería entarimada con plástico.

Operador del Montacargas: Responsable de ejecutar el traslado de la mercadería entarimada y cubierta con plástico al lugar correcto.

Transportista: Entregar la mercadería a tiempo, sin daños y con la respectiva documentación.

Asistente de Bodega: Responsable de asistir en al Encargado de Bodega, mediante el manejo de: control de inventario llevado en Bodega y procesamiento y archivo de documentos.

Encargado del Inventario (Encargado de Compras): Responsable de ingresar información de mercadería entrante al sistema de inventario de Agricenter S.A, además de remitir a Bodega documentación con la orden de que ingresen el producto en el sistema de inventario manejado en Bodega.

5. Definiciones y Conceptos

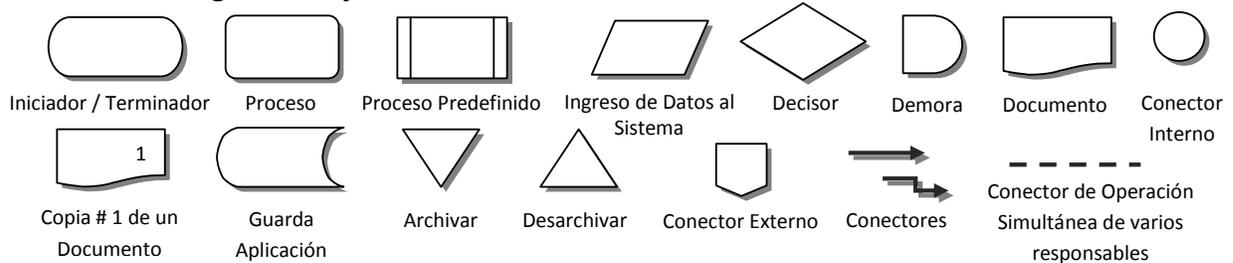
Perra: Instrumento utilizado para levantar y transportar cargas manualmente.

Pick-up: Vehículo todo terreno de cajón.

Pichinga: Contenedor plástico para almacenar líquidos.

Estañón: Cilindro plástico o metálico para almacenar líquidos.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Boleta de Control de Mercadería Entrante F-B01-02: Es un formulario que completa el Encargado de Bodega, indicando el detalle de la mercadería entrante (tipo de producto, cantidad, Proveedor, presentación y lote del que proviene, además de si viene completa, vencida, dañada o en buen estado).

Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01: Documento que se genera en Proveeduría, después de obtener los detalles de la mercadería entrante a la Bodega, de modo que se registran dichos detalles en el sistema contable. Este recibo se envía a la unidad de Bodega, en donde es utilizado como evidencia de que se puede despachar la mercadería que ya fue ingresada al sistema (inventario actualizado con la mercadería nueva ingresante).

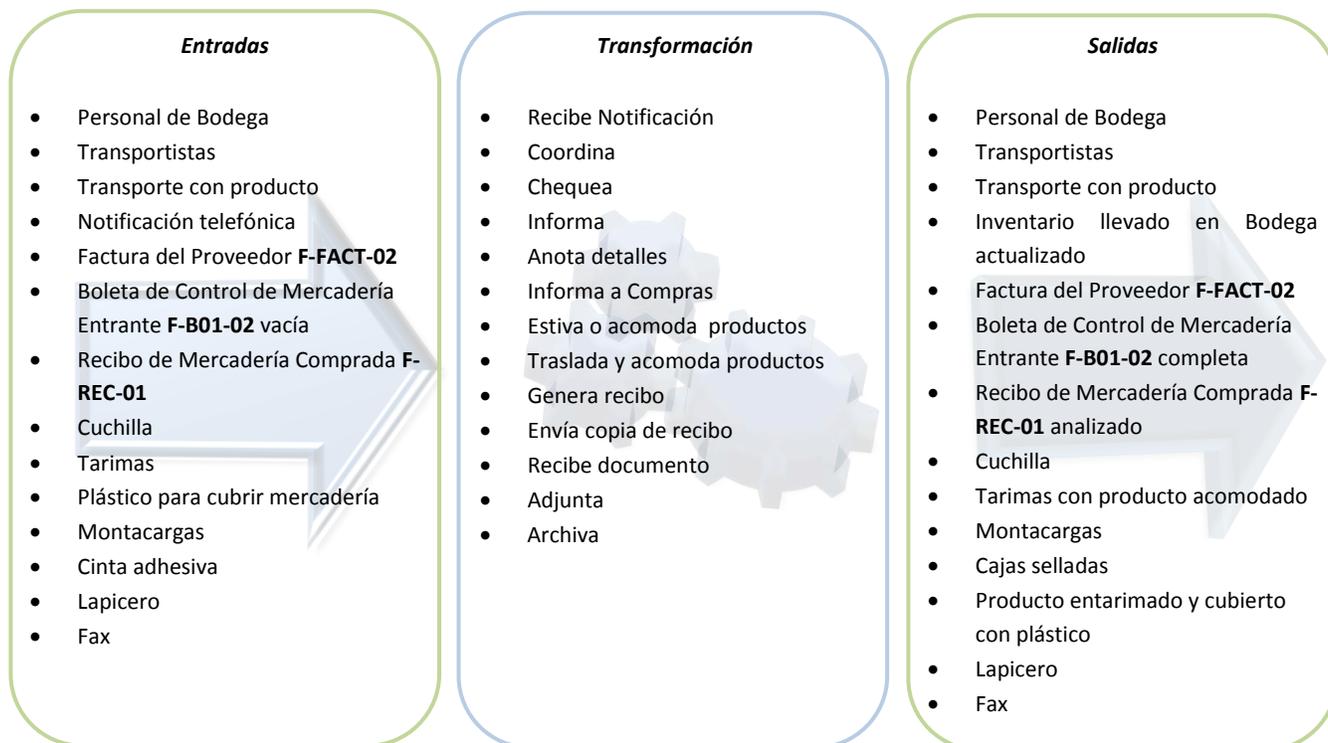
6.2 Documentos Externos

Facturas del Proveedor F-FACT-02: Es el documento que el Proveedor entrega al Transportista al despachar la mercadería que ha sido comprada por Agricenter S.A. Algunas ocasiones el Proveedor envía el producto con el documento que respalda la compra realizada por Agricenter S.A. llamado boleta de salida de mercadería.

“Reglamento sobre Registro, uso y control de Plaguicidas Agrícolas y Coadyuvantes”: Decreto Ejecutivo No. 24337-MAG-S (*Ver sitio web:* <http://www.ccad.ws/documentos/legislacion/CR/D-24337.pdf>)

“Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos”: Decreto Ejecutivo No. 28659-S. (*Ver sitio web:* <http://www.tramites.go.cr/logros/28659-s.pdf>)

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso



8. Descripción de Actividades

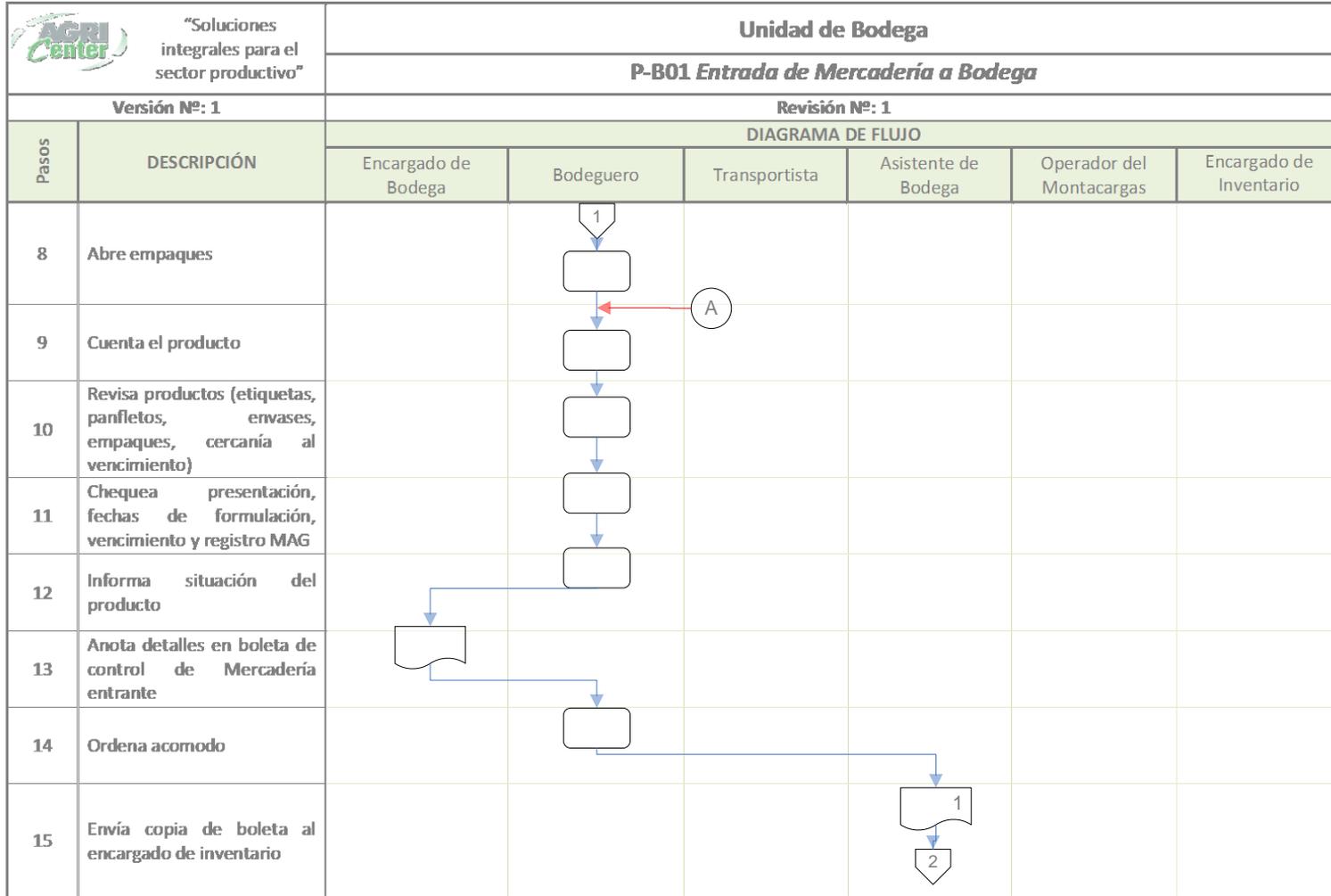
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe una notificación vía teléfono que indica el tipo y cantidad de la mercadería por llegar.	Encargado de Bodega
2	Coordina con el Transportista el estacionamiento del vehículo en el lugar y posición correcta.	Bodeguero
3	Colabora con la apertura de las compuertas del vehículo. En caso de tratarse de camión con carreta plana, el auxiliar ayuda a quitar el manteado que se encuentra cubriendo el producto.	Bodeguero
4	Entrega la Factura del Proveedor F-FACT-02 al Encargado de Bodega.	Transportista
5	Coordina el conteo de producto con el Bodeguero y el chequeo entre la cantidad y tipo de mercadería comprada y transportada a la Bodega. Para esto, el encargado utiliza la Factura del Proveedor F-FACT-02 y la Tarjeta de Control de Mercadería Entrante F-B01-02 asegurándose que el producto esté completo.	Encargado de Bodega

Secuencia	Descripción	Responsable
6	Se pregunta: ¿El producto se encuentra empacado o sellado con algún método que imposibilite el conteo y revisión? Sí: Continúa el procedimiento. No: Continúa con el paso # 9.	Bodeguero
7	Corta las cintas de empaque	Bodeguero
8	Abre los empaques	Bodeguero
9	Cuenta el producto.	Bodeguero
10	Revisa que los productos vengan en adecuadas condiciones con respecto a Etiquetas, Panfletos, Envases o Empaques, Cercanías al Vencimiento.	Bodeguero
11	Chequear que todo el producto venga: bien presentable con su respectivo Número de Lote, Fechas de Formulación, Fechas de Vencimiento y Registro del producto en el Ministerio de Agricultura y Ganadería.	Bodeguero
12	Informa al Encargado de Bodega la situación del producto entrante.	Bodeguero
13	Anota los detalles de la mercadería que ingresa en la Boleta de Control de Mercadería Entrante F-B01-02	Encargado de Bodega
14	Da la orden de acomodar los productos	Encargado de Bodega
15	Envía 1 Copia de la Boleta de Control de Mercadería Entrante F-B01-02 al Encargado del Inventario a la unidad de Proveeduría, comunicando los detalles de la mercadería entrante, para que sea ingresada en el sistema contable	Asistente de Bodega
16	Sella cajas o empaques abiertos.	Bodeguero
17	Se pregunta: ¿Se encuentran todos los productos entarimados y cubiertos con plástico? Sí: Continúa en el paso # 30. No: Continúa con el procedimiento.	Bodeguero
18	Lleva la tarima en la cual se esquivarán los productos.	Operador del Montacargas
19	Se pregunta: ¿El producto a descargar es un estañón? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 21.	Bodeguero
20	Rueda y acomoda en cada tarima no más de 4 estañones.	Bodeguero
21	Se pregunta: ¿El producto a descargar es un saco? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 24.	Bodeguero
22	Estiva los sacos en camas con un máximo de 50 sacos por tarima.	Bodeguero
23	Cubre los sacos entarimados con plástico	Bodeguero

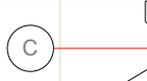
Secuencia	Descripción	Responsable
24	Se pregunta: ¿El producto a descargar es una caja? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 27.	Bodeguero
25	Estiva una cantidad de cajas que varían entre las 25 y 45 por tarima.	Bodeguero
26	Cubre las cajas entarimadas con plástico	Bodeguero
27	Se pregunta: ¿El producto a descargar es una cubeta o una pichinga? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 30.	Bodeguero
28	Estiva una cantidad de cubetas o pichingas con un máximo de 40 unidades por tarima.	Bodeguero
29	Cubre las pichingas entarimadas con plástico	Bodeguero
30	Etiqueta el producto entarimado indicando la cantidad del mismo a almacenar y el número de lote de procedencia	Bodeguero
31	Se pregunta: ¿El producto por acomodar es un recipiente con líquido? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 33.	Operador del Montacargas
32	Toma en cuenta acomodar el recipiente que contiene líquido en un primer o segundo nivel de altura, tomando como referencia de primer nivel: el piso de la Bodega.	Operador del Montacargas
33	Traslada los productos entarimados a su respectivo lugar de almacenaje según tipo y categoría.	Operador del Montacargas
34	Coloca las tarimas con producto nuevo debajo del producto viejo	Operador del Montacargas
35	Genera un Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01 que ha sido ingresada a Bodega y al sistema contable.	Encargado del Inventario
36	Envía copia de Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01 al Asistente de Bodega	Encargado del Inventario
37	Recibe Documento F-REC-01	Asistente de Bodega
38	Actualiza el archivo de inventario llevado en Bodega	
39	Adjunta: Boleta de Control de Mercadería Entrante F-BOD-02 , Copia de Factura del Proveedor F-FACT-02 y Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01	Asistente de Bodega
40	Archiva documentos adjuntos.	Asistente de Bodega
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Unidad de Bodega					
Versión N°: 1		Revisión N°: 1					
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
		Encargado de Bodega	Bodeguero	Transportista	Asistente de Bodega	Operador del Montacargas	Encargado de Inventario
	INICIO						
1	Recibe Notificación telefónica						
2	Coordina estacionamiento del vehículo						
3	Abre compuertas						
4	Entrega factura del proveedor						
5	Coordina conteo y chequeo del producto						
6	¿Hay empaque que imposibilite conteo y chequeo?						
7	Corta cintas de empaque						
							



 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Unidad de Bodega					
		P-BOD01 Entrada de Mercadería a Bodega					
Versión N°: 1		Revisión N°: 1					
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
		Encargado de Bodega	Bodeguero	Transportista	Asistente de Bodega	Operador del Montacargas	Encargado de Inventario
16	Sella cajas o empaques		2				
17	¿Están los productos en tarimas y / o con plástico?						
18	Lleva la tarima						
19	¿Es un estañón?						
20	Rueda y acomoda no más de 4 estañones						
21	¿Es un saco?						
22	Estiva no más de 50 sacos						
23	Cubre los sacos con plástico						

 "Soluciones integrales para el sector productivo" Versión N°: 1		Unidad de Bodega					
		P-BOD01 Entrada de Mercadería a Bodega					
Versión N°: 1		Revisión N°: 1					
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
		Encargado de Bodega	Bodeguero	Transportista	Asistente de Bodega	Operador del Montacargas	Encargado de Inventario
24	¿Es una caja?						
25	Estiva no más de 45 cajas						
26	Cubre las cajas con plástico						
27	¿Es una cubeta o pichinga?						
28	Estiva no más de 40 unidades						
29	Cubre el producto con plástico						
30	Etiqueta la tarima con la cantidad # de lote del producto						
31	¿Es un recipiente con líquido?						
							

 "Soluciones integrales para el sector productivo" Versión N°: 1		Unidad de Bodega P-BOD01 Entrada de Mercadería a Bodega					
		Revisión N°: 1 DIAGRAMA DE FLUJO					
Pasos	DESCRIPCIÓN	Encargado de Bodega	Bodeguero	Transportista	Asistente de Bodega	Operador del Montacargas	Encargado de Inventario
32	Toma en cuenta acomodar en 2 niveles desde el piso						
33	Traslada los productos						
34	Coloca producto entarimado nuevo debajo del viejo						
35	Genera recibo de mercadería comprada e ingresada						
36	Envía recibo al asistente de bodega						
37	Recibe documento						
38	Actualiza archivo de inventario						
39	Adjunta documentos						
40	Archiva documentos						
	FIN						
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por: Fecha:					

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Control de Mercadería Entrante	Cantidad por tipo de producto entrante	Medir la cantidad de tipo de producto entrante	Cantidad	Sumatoria de los productos por tipo que ingresan diariamente	Encargado de Bodega	Diaria
	Porcentaje de producto defectuoso por tipo por pedido	Medir el porcentaje de producto defectuoso por tipo	Porcentaje (%)	(Total de productos defectuosos por tipo ÷ Total de productos por tipo arribados)	Encargado de Bodega	Diaria
	Porcentaje de producto vencido por tipo por pedido	Medir el porcentaje de producto defectuoso por tipo	Porcentaje (%)	(Total de productos vencidos por tipo ÷ Total de productos por tipo arribados)	Encargado de Bodega	Diaria
	Promedio de tarimas almacenadas por hora	Medir cantidad de tarimas almacenadas por hora	Tarimas / Hora	(Sumatoria de tarimas almacenadas ÷ Horas totales de descarga del pedido)	Encargado de Bodega	Diaria

10.1 Justificación de Variables

Además del registro de la cantidad y tipo de producto que ingresa a la Bodega, las variables referentes a porcentajes de producto defectuoso (empaque, etiquetado, ó **cercano al vencimiento**) o vencido permiten establecer un control y monitoreo constante del Proveedor y sobre todo la calidad del producto que suple en cada pedido.

Otra variable establecida que es importante corresponde al registro y/o control de la cantidad de tarimas que se almacenan por hora, con la cual es posible medir el desempeño de los operarios en Bodega y cumplir con la política de tiempo de entrega de pedidos al cliente (2 días máximo).

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- **Tiempo de Entrega de pedidos:** Agricenter S.A. maneja una política de entrega de pedidos que dicta que el tiempo respectivo de entrega de mercadería al cliente deberá ser de 48 horas máximo dentro de circunstancias normales (Disponibilidad de producto y No necesidad de producto importado).

Normas

- **Producto Líquido:** Deberá acomodarse los productos líquidos en un primer o segundo nivel de altura tomando como referencia el suelo de la Bodega.

12. Apéndices

Apéndice 1: “Boleta de Control de Mercadería Entrante F-B01-02”

 “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-B01-02		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Documento de Control	Rige a partir de		Próxima Revisión
Boleta de Control de Entrada de Mercadería a bodega	01/12/09		01/06/10

Código Procedimiento: P-B01

Fecha de entrada: ____/____/____.

Hora de Inicio: _____.

Hora Final: _____.

Total Horas: _____.

Número Boleta: _____

Factura Prod. Entrante : _____

Producto Arribado

Nombre	Código	Tipo	Cantidad	Presentación	# Lote	Proveedor

Producto que arribó Defectuoso / Vencido

Nombre	Código	Cantidad	Proveedor	Presentación	Estado		% Producto No Funcional
					Defectuoso	Vencido	
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones: _____

Cantidad de Tarimas Almacenadas

Cantidad Tarimas producto Funcional: _____

Cantidad Tarimas producto NO Funcional: _____

Total Tarimas Almacenadas: _____

Transportado por: _____

Firma: _____

Persona Encargada: _____

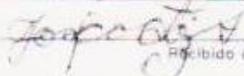
Firma: _____

13. Anexos

Anexo 1: Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01:

	Agricenter S.A. Recibo Selection: R ID between 'RE0800244 and 'RE08002444'	Num Recibo RE08002444 Fecha Recibo 28/jul/2009						
Comprador		#doc: 252067 Fecha_orden 14/jul/2009 Fecha Recibo 28/jul/2009						
01033037 - FERT. NITRATO DE CALCIO ***25 KG***		<table border="1"><thead><tr><th>UM</th><th>Cant Orden</th><th>Cant Recibida</th></tr></thead><tbody><tr><td>und</td><td>1,600 0000</td><td>470 0000</td></tr></tbody></table>	UM	Cant Orden	Cant Recibida	und	1,600 0000	470 0000
UM	Cant Orden	Cant Recibida						
und	1,600 0000	470 0000						
Recibo: RE08002444 Línea: 1								
O C: OC08001815 Línea 1								
Proveedor: TRANSMERQUIM DE COSTA RICA S.A.								
Lotes.: No:090419 Qty:470								
lineas recibidas: 1								

Anexo 2: Facturas del Proveedor F-FACT-02

 Amako INDUSTRIA MINERA S.A.		Ced. Jur. 3-101-339960 Tel.: 2200-0469 • Telefax: 2494-5135 Celular: 8382-3172 / 8381-8388 2 km. Este del antiguo Ferry Tempisque Cofias - Guanacaste		FACTURA CONTADO <input type="checkbox"/> CREDITO <input type="checkbox"/> N° 1580	
Señores: <i>Ugrecenter SA</i>		DÍA: <i>28</i> MES: <i>Septiembre</i> AÑO: <i>2011</i>			
Dirección:		Céd.			
CANT.	DESCRIPCION	P. UNITARIO	VALOR		
<i>30^{kg}</i>	<i>Cera sintética de color en bolsones 1kg. Aquilada</i>	<i>\$13⁰⁰</i>	<i>\$390⁰⁰</i>		
<i>30^{kg}</i>	<i>Cera sintética de color en bolsones 1kg. Aquilada</i>	<i>\$19⁰⁰</i>	<i>\$570⁰⁰</i>		
	<i>Código de Compra # 2725</i>				
	<i>Chapa Promocion Data</i>				
	<i>Bolilla de peso # 9724</i>				
Este ticket constituye un documento legal al amparo de la Ley de Comercio y de la Ley de Defensa del Consumidor.			Sub-Total C	<i>\$980⁰⁰</i>	
Autorizado mediante Circular N° 01-0110-11 del 01 de Octubre de 1997 de la Dirección General de la Tributación Directa.			Imp. Vtas. C	---	
 Recibido conforme			FR TOTAL C	<i>\$980⁰⁰</i>	



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Salida de Mercadería de Bodega

Código Procedimiento

P-B02

# Versión	# Revisión	# Página
1	1	29 / 48
Rige a partir de		Próxima Revisión
01/12/09		01/06/10

Tabla de contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	30
2.	OBJETIVOS	30
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	30
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	30
3.	ALCANCE	30
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	30
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	31
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	31
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS	31
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	32
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DE PROCEDIMIENTO	33
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	33
9.	FLUJO DE PROCESOS	36
10.	VARIABLES DE CONTROL	42
10.1	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES	42
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	43
12.	APÉNDICES	44
13.	ANEXOS	46

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Fernando Chavez

Encargado de Bodega:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

Para lograr colaborar con el control interno del inventario, se deben de reportar, registrar y respaldar todas las salidas de productos que se realicen, sean estas por concepto de: venta de producto, bonificación de producto, traslado a Bodega auxiliar, prueba de productos ó devoluciones de mercadería. Estos son los movimientos autorizados para el desplazamiento de mercadería fuera de la Bodega. Si estrictamente cada vez que se efectúan salidas de mercadería, se reportaran y se documentan, se disminuiría considerablemente las diferencias que se puedan encontrar en el inventario del sistema contable de Agricenter S.A. y se podría saber con exactitud donde están esos productos que afectan el control interno del inventario.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Controlar el despacho de mercadería de Bodega.

2.2 Objetivos Específicos

- Gestionar el contrato de transporte idóneo según el peso del pedido a transportar.
- Coordinar la entrega del pedido al cliente.
- Realizar labores de carga del pedido al vehículo de transporte.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable únicamente para la unidad de Bodega e interviene en él el Encargado de Bodega, el Bodeguero, Operador del Montacargas, y el Transportista (ya sea propio o de servicio contratado).

4. Personal que interviene

Encargado de Bodega: Responsable de coordinar la realización de pedido, el contrato del servicio de transporte, la carga del pedido y de controlar la salida de mercadería con su respectivo documento.

Bodeguero: Responsable del ejecutar el proceso físico de conteo, acomodo, y de cubrir la mercadería entarimada con plástico.

Operador del Montacargas: Responsable de ejecutar el traslado de la mercadería entarimada y cubierta con plástico al vehículo.

Transportista: Entregar la mercadería a tiempo, sin daños y con la respectiva documentación al cliente.

Asistente de Bodega: Maneja el trámite de del pedido realizado por el cliente, generando la boleta de control de pedidos respectiva y actualizarla cuando se amerite.

5. Definiciones y Conceptos

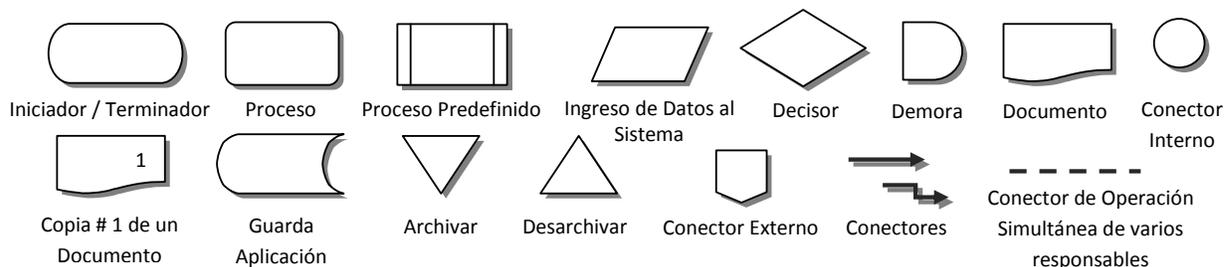
Perra: Instrumento utilizado para levantar y transportar cargas manualmente.

Pick-up: Vehículo todo terreno de cajón.

Pichinga: Contenedor plástico para almacenar líquidos.

Estañón: Cilindro plástico o metálico para almacenar líquidos.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05: Documento que acredita la salida de mercadería de la Bodega, en tipo y cantidad de producto y bajo qué condición de salida, ya sea por: venta de producto, bonificación de producto, traslado a Bodega auxiliar, prueba de productos ó devoluciones de mercadería.

Factura Comercial de Venta: Este es el documento que se genera en las oficinas centrales de Agricenter S.A, y que se le entrega al cliente y acredita la compra realizada por éste. *Ésta factura puede ser Factura de Crédito F-FC ó Factura de Contado F-FCO*

Boleta de Control de Pedidos F-PB-01: Documento con el cual el Asistente de Bodega toma el pedido y lo anota en detalle, clasificando pedidos de clientes por región, para su posterior preparación y despacho. Además el Encargado de Bodega utiliza la boleta de control de pedidos por región para calcular cuanta carga de producto por despachar está asignada a cada región, y así justificar el contrato del transporte adecuado. Esta boleta tiene la particularidad de mostrar cantidad de producto pendiente de entregar de cada pedido, al igual que pedidos completos pendientes de entrega.

6.2 Documentos Externos

“Reglamento sobre Registro, uso y control de Plaguicidas Agrícolas y Coadyuvantes”: Decreto Ejecutivo No. 24337-MAG-S (Ver sitio web: <http://www.ccad.ws/documentos/legislacion/CR/D-24337.pdf>)

“Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos”: Decreto Ejecutivo No. 28659-S. (Ver sitio web: <http://www.tramites.go.cr/logros/28659-s.pdf>)

7. Entradas, Transformación y Salidas de procedimiento



8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe el pedido en forma de dictado por teléfono.	Asistente de Bodega
2	Anota detalles del pedido en el archivo de la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01	Asistente de Bodega
3	Se pregunta: ¿Hay existencias de producto en Bodega? Sí: Continúa en el paso # 9. No: Continúa con el Procedimiento.	Asistente de Bodega
4	Hace un pedido de mercadería al Departamento de Proveduría	Asistente de Bodega
5	Actualiza el archivo de la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 , indicando el pedido actual como "Pendiente" y lo manda por correo electrónico a Proveduría al Encargado del Inventarios	Asistente de Bodega
6	Informa al cliente la demora por faltante de producto	Asistente de Bodega

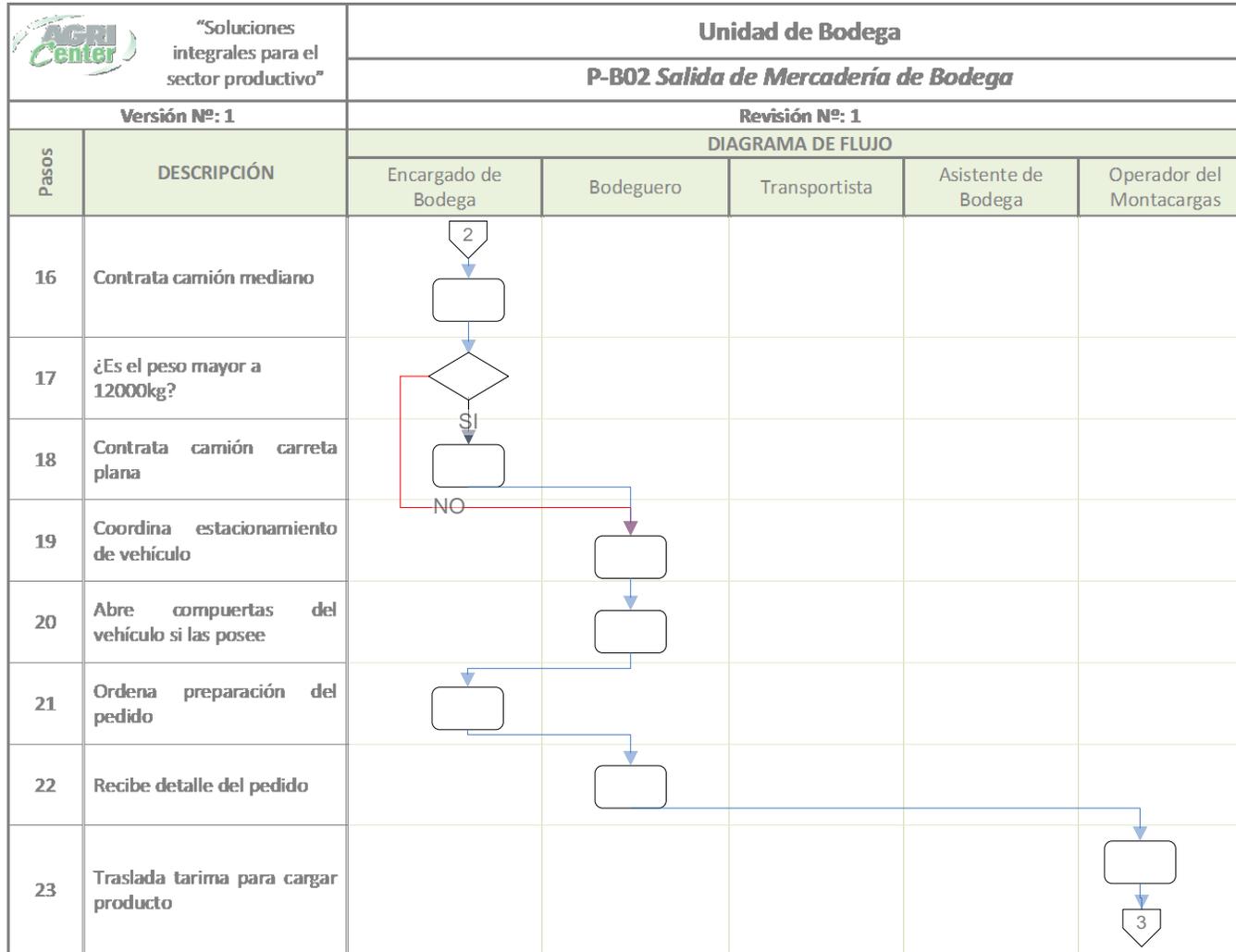
Secuencia	Descripción	Responsable
7	Espera el pedido	Asistente de Bodega
8	Recibe mercadería nueva	Encargado de Bodega
9	Analiza la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 por región, para justificar el contrato de camión para entregar los pedidos.	Encargado de Bodega
10	Calcula la cantidad de kilogramos de peso del pedido utilizando la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01	Encargado de Bodega
11	Coordina el transporte del producto preguntándose: ¿La carga es menos de 1000 kg? Sí: Continúa con el procedimiento No: Continúa en el paso # 13.	Encargado de Bodega
12	Programa transporte de pick-up de Agricenter S.A.	Encargado de Bodega
13	Se pregunta: ¿La carga es superior a los 1000 kg pero menor a los 6000 kg? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 15.	Encargado de Bodega
14	Contrata servicio de transporte camión pequeño.	Encargado de Bodega
15	Se pregunta: ¿La carga es superior a los 6000 kg pero menor a los 12000 kg? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 17.	Encargado de Bodega
16	Contrata servicio de camión mediano.	Encargado de Bodega
17	Se pregunta: ¿La carga es superior a los 12000kg? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 19.	Encargado de Bodega
18	Contrata camión de carreta plana.	Encargado de Bodega
19	Coordina con el Transportista el estacionamiento del vehículo en el lugar y posición correcta.	Bodeguero
20	Colabora con la apertura de las compuertas del vehículo.	Bodeguero
21	Ordena la preparación del pedido.	Encargado de Bodega
22	Recibe el detalle del pedido.	Bodeguero
23	Traslada una tarima al sector de la Bodega con producto por cargar.	Operador del Montacargas
24	Se pregunta: ¿El producto a cargar es un estañón? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 26.	Bodeguero

Secuencia	Descripción	Responsable
25	Rueda y acomoda en cada tarima no más de 4 estañones.	Bodeguero
26	Se pregunta: ¿El producto a cargar es un saco? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 29.	Bodeguero
27	Estiva los sacos en camas con un máximo de 50 sacos por tarima.	Bodeguero
28	Cubre los sacos entarimados con plástico	Bodeguero
29	Se pregunta: ¿El producto a cargar es una caja? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 32.	Bodeguero
30	Estiva una cantidad de cajas que varían entre las 25 y 45 por tarima.	Bodeguero
31	Cubre las cajas entarimadas con plástico	Bodeguero
32	Se pregunta: ¿El producto a cargar es una cubeta o una pichinga? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 35.	Bodeguero
33	Estiva una cantidad de cubetas o pichingas con un máximo de 40 unidades por tarima.	Bodeguero
34	Cubre las pichingas entarimadas con plástico	Bodeguero
35	Traslada la carga al vehículo	Operador del Montacargas
36	Contribuye con el acomodo del producto con la perra dentro del vehículo	Bodeguero
37	Llena la Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05	Encargado de Bodega
38	Firma con sello la Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05	Encargado de Bodega
39	Informa al Transportista la dirección de entrega del pedido	Encargado de Bodega
40	Chequea producto cargado.	Transportista
41	Firma la Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05	Transportista
42	Entrega 1 copia de la Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05 al Transportista	Encargado de Bodega
43	Marca la información del pedido despachado en la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01	Encargado de Bodega
44	Adjunta y Archiva Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05 con la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 actualizada e impresa	Encargado de Bodega
45	Retira Factura Comercial de Venta F-FC ó F-FCO para el cliente comprador, en el Departamento de Proveduría de Agricenter S.A.	Transportista
46	Entrega el pedido al cliente	Transportista
47	Entrega Factura Comercial de Venta F-FC ó F-FCO al cliente	Transportista
	Fin del Procedimiento	

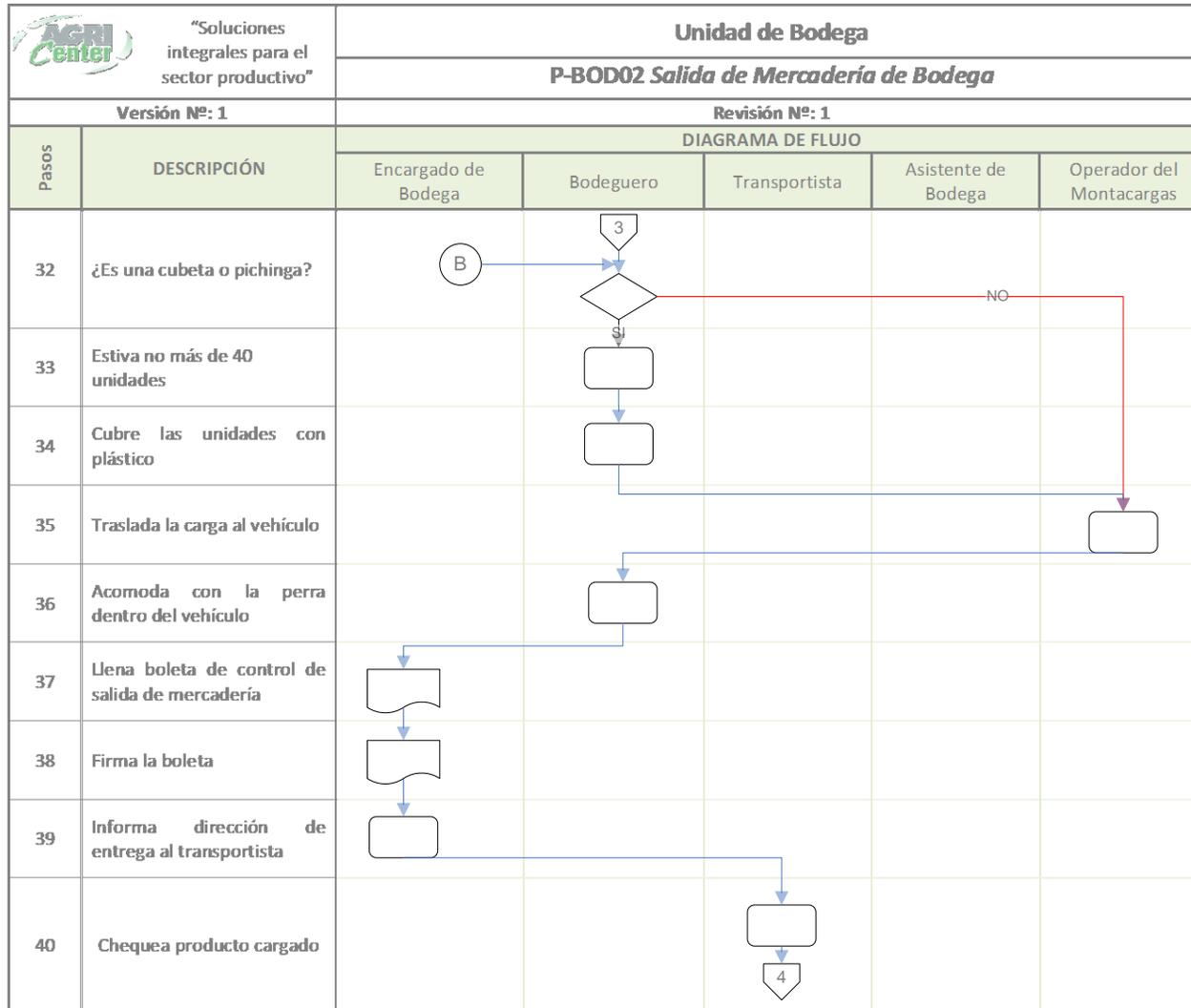
9. Flujo de Procesos

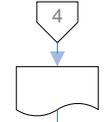
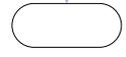
 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Unidad de Bodega				
		P-B02 Salida de Mercadería de Bodega				
Versión N°: 1		Revisión N°: 1				
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
		Encargado de Bodega	Bodeguero	Transportista	Asistente de Bodega	Operador del Montacargas
	INICIO					
1	Recibe pedido					
2	Anota detalles en boleta de control e pedidos					
3	¿Hay existencias en bodega?					
4	Pide mercadería a proveeduría					
5	Actualiza Archivo de boleta de control de pedidos y lo manda por correo electrónico a Proveeduría indicando pedido Pendiente					
6	Informa al cliente la demora por faltante de producto					
7	Espera el pedido				 	

 "Soluciones integrales para el sector productivo" Versión Nº: 1		Unidad de Bodega P-B02 Salida de Mercadería de Bodega Revisión Nº: 1				
		DIAGRAMA DE FLUJO				
Pasos	DESCRIPCIÓN	Encargado de Bodega	Bodeguero	Transportista	Asistente de Bodega	Operador del Montacargas
8	Recibe mercadería	 				
9	Analiza boleta de control de pedidos					
10	Calcula el peso del pedido					
11	Coordina transporte preguntándose ¿Es la carga menor a 1000 kg?					
12	Programa transporte pick-up Agricenter					
13	¿Es el peso mayor a 1000 kg y menor a 6000 kg?					
14	Contrata camión pequeño					
15	¿Es el peso mayor a 6000 kg y menor a 12000 kg?					
						



 "Soluciones integrales para el sector productivo" Versión N°: 1		Unidad de Bodega P-BOD02 Salida de Mercadería de Bodega Revisión N°: 1				
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
		Encargado de Bodega	Bodeguero	Transportista	Asistente de Bodega	Operador del Montacargas
24	¿Es un estañón?					
25	Rueda y acomoda no más de 4					
26	¿Es un saco?					
27	Estiva no más de 50 sacos					
28	Cubre los sacos con plástico					
29	¿Es una caja?					
30	Estiva no más de 45 cajas					
31	Cubre las cajas con plástico					
						



 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Unidad de Bodega				
		P-BOD02 Salida de Mercadería de Bodega				
Versión N°: 1		Revisión N°: 1				
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
		Encargado de Bodega	Bodeguero	Transportista	Asistente de Bodega	Operador del Montacargas
41	Firma boleta de control de salida					
42	Entrega 1 copia de la boleta de salida al transportista					
43	Marca información en boleta de control de pedidos					
44	Archiva boleta de control de salida de mercadería					
45	Retira factura comercial					
46	Entrega pedido al cliente					
47	Entrega factura comercial al cliente					
	FIN					
<i>Elaborado por:</i> Sergio Corrales Miranda		<i>Aprobado por:</i>				
		<i>Fecha:</i>				

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Despacho de Mercadería de Bodega	Tiempo de preparación y carga de pedidos	Registrar el tiempo de preparación y carga de pedidos	Horas	Sumatoria de horas tardadas en preparar y cargar un pedido	Encargado de Bodega	Diario
	Cantidad, tipo, y presentación del producto despachado	Medir la cantidad, tipo y presentación del producto despachado	Cantidad, tipo, presentación	Sumatoria de producto por tipo y presentación	Encargado de Bodega	Diario
	Peso del pedido	Registrar el peso aproximado de cada pedido	Kilogramos	Sumatoria de pesos aproximados de las tarimas con los distintos productos	Encargado de Bodega	Diario
	Mercadería pendiente de entrega	Controlar la mercadería pendiente de entrega de pedidos por falta de existencias	Cantidad tipo, presentación	Diferencia entre cantidad despachada y cantidad del pedido	Encargado de Bodega	Diario

10.1 Justificación de Variables

A parte de justificar la cantidad de mercadería que sale de la Bodega, es importante también medir la duración de preparación del pedido con el objeto de medir el rendimiento del personal de Bodega. También es de igual relevancia el registro de pesos de cada pedido con el fin de justificar cada contrato de servicio de transporte (tipo de camión), que la empresa Agricenter S.A. necesite realizar para entregar el producto a sus clientes.

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- **Tiempo de Entrega de pedidos:** Agricenter S.A. maneja una política de entrega de pedidos que dicta que el tiempo respectivo de entrega de mercadería al cliente deberá ser de 48 horas máximo dentro de circunstancias normales (No necesidad de producto importado).
- **Cubrir con plástico la mercadería entarimada:** Despachar todo tipo de producto entarimado envuelto en plástico, con fines de fijación y limpieza del producto.

Normas

N/A.

12. Apéndices

Apéndice 2: “Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05”

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Código del Documento F-PB-05		
Documento de Control Boleta de Control de Salida de Mercadería de Bodega		# Versión	# Revisión	# Página
		1	1	1/1
		Rige a partir de		Próxima Revisión
		01/12/09		01/06/10

Número Boleta: _____

Fecha de Salida: ___/___/___.

Orden de Pedido #: _____

Factura de Venta #: _____

Cliente: _____

Remitido a: _____

Código	Cantidad	Artículo	Presentación	Tipo

Por concepto de:

Venta
 Bonificación
 Prueba
 Devolución
 Traslado

Tiempo de Preparación	Tiempo de Carga
Hora Inicio: _____	Hora Inicio: _____
Hora Final: _____	Hora Final: _____
Total Horas: _____	Total Horas: _____

Tarimas Cargadas: _____

Revisado por: _____

Entregado por: _____

Firma: _____

Transporta: _____

Nombre: _____

Cédula: _____

Firma: _____

13. Anexos

Anexo 3: Factura Comercial de Venta al Cliente a Crédito "Factura de Crédito F-FC"

Agricenter S.A. Cedula Juridica 3-101-301429 Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica Tel. 2462-1515 Fax 2462-1616		Factura F09-022854				
Vendido A		Vence.	11-octubre-2009			
[0167]- PIÑALES DE SANTA CLARA S.A. Cedula.Juridica 3-101-103157-05		Terminos de Pago, 30 DIA(S)				
Direccion						
Codigo	Descripcion.Articulo	UM	Cantidad	Precio	Total	
01084018	ESPACIADOR PLASTICO 12 cm ***UND***	und	10,000.000	25.37	\$430.00	EXENTO
01084017	ESPACIADOR PLASTICO 13 cm ***UND***	und	10,000.000	25.37	\$430.00	EXENTO
***** ULTIMA LINEA *****						
Exento de Impuesto de Ventas DE ACUERDO A OFICIO : AIA-CA-155-2009 DEL : 01 JUNIO 2009 AL 30 NOVIEMBRE 2009		Total Venta		\$860.00		
		Impuesto Ventas		\$0.00		
		Total a Pagar		\$860.00		
Nombre	Cedula	Firma				
Condiciones :						
1- La mercadería viaja por cuenta y riesgo del comprador.						
2- Esta factura devengara un 4% mensual en colones y un 2% mensual en dolares, despues de su vencimiento.						
3- La Mercadería se entregara a quien firma esta factura, en donde acepta la misma, que tiene autorizacion para ello y en en ese acto es representante del comprador						
4- Renuncio a mi Domicilio y a los tramites de juicio ejecutivo y al mismo tiempo doy por aceptadas las condiciones del codigo de comercio, articulo 460.						
5- Toda factura emitida en dolares es pagadera en dolares o en colones al tipo de cambio de la venta de referencia del B.C.C.R., del día en que se efectua el pago.						
Comprobante de venta amparado a resolucio n #11-97 de la gaceta #171 del 05/97						Página 1 of 1

Anexo 4: Actual "Boleta de Salida de Mercadería"



AGRI-CENTER S.A.
Cédula Jurídica N° 3-101-301429
500 Mts. Norte Estación de Servicio Muelle
Tels. 24-62-15-15 / 24-62-14-01 / 24-62-14-03
Fax. 24-62-16-16
Muelle, San Carlos

**SALIDA DE
MERCADERIA**

Nº 11403

Cliente: Inprotsa Fecha: 26-Junio-2008

Remitido a: Alfonso Ugalde Soto

CODIGO	CANTIDAD	ARTICULO	PRESENTACION
<u>24746</u>	<u>2000</u>	<u>Litros Aceite Agricola</u>	<u>Granel</u>
<u>24747</u>	<u>1</u>	<u>Hyvar</u>	<u>25Kgs</u>
<u>Fact # 21634-21635</u>			

Traslado de Bodega
 Facturar
 Bonificación
 Prueba

REVISAR: FERNANDO CHAVEZ HIDALGO

ENTREGA: FERNANDO CHAVEZ HIDALGO

TRANSPORTA:

Nombre: [Firma] Cédula: 2561498 Firma: _____

Recibido Cliente:

Nombre: _____ Cédula: _____ Firma: _____

Anexo 5: Actual "Boleta de Control de Pedidos F-PB-01"

PENDIENTES POR FINCA						
PITAL						
ANANAS	PRODUCTO	CANTIDAD	KG/ LT	O/C	FECHA	
	CALDOMITA	200,00	SACOS	3272	29-06-09	
PIÑA TICA						
	PRODUCTO	CANTIDAD	KG/ LT	O/C	FECHA	
	CARBONATO DE CALCIO	30,00	TON	ERICK	30-07-09	
	AFUNGIL	30,00	KL	ERICK	12-08-09	
VISA						
	PRODUCTO	CANTIDAD	KG/ LT	O/C	FECHA	
GANADERA LA FLOR						
	PRODUCTO	CANTIDAD	KG/ LT	O/C	FECHA	
	NUTRICOP	1,00	10 LT	612	05-08-09	
	AMETREX 50 SC	5,00	20 LTS	631	14-08-09	
EL TREMEDAL						
	PRODUCTO	CANTIDAD	KG/ LT	O/C	FECHA	
	MAP	27,00	SACOS	9035	14-08-09	
	DIUREX 80 WG	2,00	SACOS	9069	17-08-09	
INPROTSA						
	PRODUCTO	CANTIDAD	KG/ LT	O/C	FECHA	
	ESPACIADORES 12	30.000,00	UND	ADRIAN	18-06-09	
	AGRIOIL	2.000,000	LT	ADRIAN	07-08-09	
	LANDMASTER	200,000	LT	ADRIAN	10-08-09	
	MAGENESIO	10.000,000	KG	40349,00	10-08-09	
	NITRATO DE CALCIO	200,000	SACOS	FER	17-08-09	
LA LYDIA						
	PRODUCTO	CANTIDAD	KG/ LT	O/C	FECHA	
DEL HUERTO						
	PRODUCTO	CANTIDAD	KG/ LT	O/C	FECHA	
TROPICALES DEL VALLE						
	PRODUCTO	CANTIDAD	KG/ LT	O/C	FECHA	
NORTEÑAS						
	PRODUCTO	CANTIDAD	KG/ LT	O/C	FECHA	
	ZAPICOL	9,00	CUB	ERICK	29-07-09	



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Toma Física de Inventario

Código Procedimiento

P-B03

Versión # Revisión # Página

1 1 49 / 64

Rige a partir de Próxima Revisión

01/12/09

01/06/10

Tabla de contenidos

1. INTRODUCCIÓN..... 50

2. OBJETIVOS 50

 2.1 OBJETIVO GENERAL..... 50

 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 50

3. ALCANCE 50

4. PERSONAL QUE INTERVIENE 50

5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 51

6. DOCUMENTACIÓN UTILIZADA..... 51

 6.1 DOCUMENTOS INTERNOS 51

 6.2 DOCUMENTOS EXTERNOS 52

7. ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO..... 53

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 53

9. FLUJO DE PROCESOS 56

10. VARIABLES DE CONTROL 59

 10.1 JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES 59

11. POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES 60

12. APÉNDICES 61

13. ANEXOS 63

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Fernando Chavez

Encargado de Bodega:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

Es de vital importancia manejar un estricto control de las existencias de producto en Bodega, ya que de este modo se atenderá eficientemente al cliente y se generará satisfacción en él, al proporcionar un pedido completo y a tiempo. De este modo, al generar un conteo físico de producto se mantiene información veraz y en tiempo real, de las existencias de producto en la Bodega. Además esta información permite tomar acciones correctivas ante producto en mal estado y mantener un producto de calidad al día; optimizar los pedidos para mantener un stock ideal y suplir a los clientes eficientemente; y además, permite controlar y depurar cualquier inconsistencia entre las existencias reales y los registros del inventario manejado por el sistema contable.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Mantener un conteo claro de las existencias físicas de producto en Bodega.

2.2 Objetivos Específicos

- Comparar niveles reales de inventario con lo registrado en el sistema contable
- Depurar diferencias entre el inventario físico y el registrado por el sistema
- Mantener un nivel óptimo del inventario
- Identificar la mercadería vencida o en mala presentación.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable únicamente para la unidad de Bodega e intervienen en él: el Encargado de Bodega, el Asistente de Bodega y un Bodeguero.

4. Personal que interviene

Encargado de Bodega: Responsable de controlar y supervisar el proceso de toma física, de completar la Boleta de Control de Toma Física y de enviar documentos.

Asistente de Bodega: Responsable de anotar las existencias reales en Bodega. Además, corrobora diferencias en el inventario y depura los faltantes ubicando donde se encuentran.

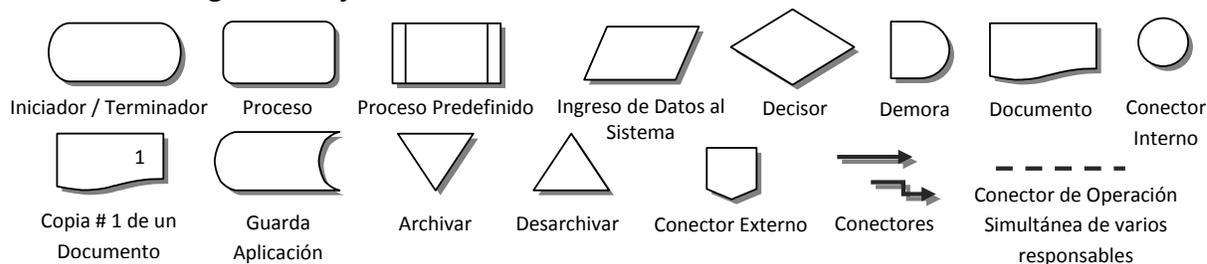
Bodeguero: Responsable por la ubicación, revisión y conteo de los productos.

Encargado del Inventario: Responsable de evaluar los ajustes que se deberán realizar en el inventario de Agricenter S.A.

5. Definiciones y Conceptos

Producto dañado: Producto que se encuentra sucio, roto o sin etiquetar.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Boleta de Control de Mercadería Entrante F-B01-02: Es el documento de control utilizado en el proceso de introducción de mercadería a la Bodega, detallando el producto que se almacena.

Boletas de Control de Salida de Mercadería F-PB-05: Es el documento de control utilizado en el proceso de despacho de mercadería, detallando el producto que sale.

Boleta de Control de Pedidos F-PB-01: Documento con el cual el Asistente de Bodega toma el pedido y lo anota en detalle, clasificando pedidos de clientes por región, para su posterior preparación y despacho. Además el Encargado de Bodega utiliza la boleta de control de pedidos por región para calcular cuanta carga de producto por despachar está asignada a cada región, y así justificar el contrato del transporte adecuado.

Esta boleta tiene la particularidad de mostrar cantidad de producto pendiente de entregar de cada pedido, al igual que pedidos completos pendientes de entrega.

Boleta de Control de Toma Física F-B03-01: Documento en el cual se especifica los eventuales detalles de ajustes por hacer en el sistema contable, ya sea por concepto de: mercadería faltante (extraviada), producto vencido ó mercadería sobrante.

Boleta de Movimiento Interno F-PBi-02: El Departamento de Proveeduría recibe información en detalle de la toma física de inventario; incluyendo los ajustes respectivos por hacer en el sistema de inventarios. Una vez autorizados, justificados y realizados los ajustes en el sistema de inventario, el Encargado de Ajustes de Inventario envía una Boleta de Movimiento de Inventario, documento que autoriza al Asistente de Bodega para realizar los ajustes respectivos en el archivo de inventario manipulado en Bodega.

Archivo de Inventario manipulable en Bodega: Documento de Microsoft Excel utilizado para actualizar el inventario, en el cual se manipula la información por familias de productos (fertilizantes, herbicidas, fungicidas, insecticidas, coadyuvantes, material para empaque).

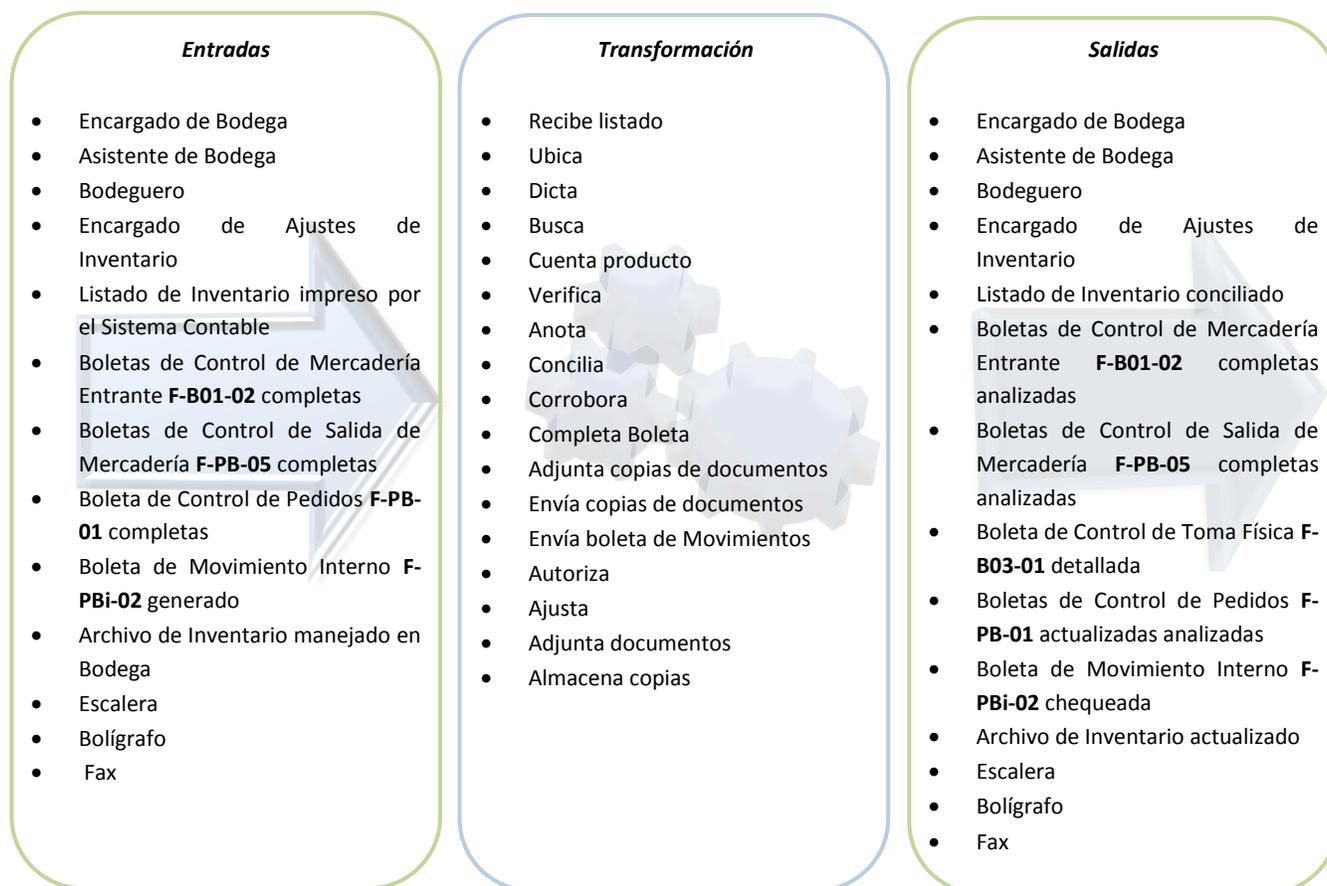
Listado de inventario Impreso: Lista de productos con su respectiva cantidad existente en Bodega, según lo registrado en el sistema contable.

6.2 Documentos Externos

“Reglamento sobre Registro, uso y control de Plaguicidas Agrícolas y Coadyuvantes”: Decreto Ejecutivo No. 24337-MAG-S (Ver sitio web: <http://www.ccad.ws/documentos/legislacion/CR/D-24337.pdf>)

“Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos”: Decreto Ejecutivo No. 28659-S. (Ver sitio web: <http://www.tramites.go.cr/logros/28659-s.pdf>)

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso



8. Descripción de Actividades

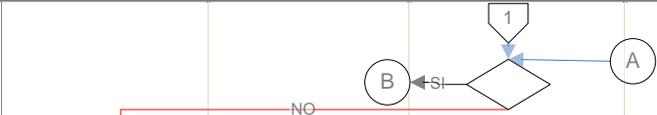
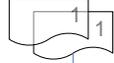
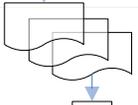
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe por fax el listado de inventario dado por el sistema de control de inventario.	Asistente de Bodega
2	Ubica por familias los productos Nota: La toma física del inventario total debe estar concluida una vez al mes. Es por esta razón que se recomienda realizar inventario por selectivos (familias de producto) a realizar diariamente.	Asistente de Bodega
3	Dicta uno por uno el tipo de producto al Bodeguero	Asistente de Bodega
4	Busca el producto en el orden recibido	Bodeguero
5	Cuenta la cantidad de producto encontrado	Bodeguero
6	Verifica si existe producto dañado o vencido	Bodeguero

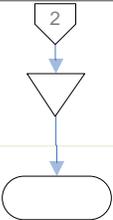
Secuencia	Descripción	Responsable
7	Chequea que el producto más nuevo por fecha de vencimiento se encuentre debajo del producto más viejo por fecha de vencimiento.	Bodeguero
8	Dicta al Asistente de Bodega la cantidad de producto, tanto el dañado o vencido como el que se encuentra en buen estado o cercano al vencimiento.	Bodeguero
9	Anota las cantidades de producto que se contó en los espacios en blanco del listado de inventario y llena la Boleta de Control Semanal de Producto Acomodado F-PB-02	Asistente de Bodega
10	Compara las cantidades de producto que anotó con las cantidades de producto que expone la hoja de listado de inventario.	Asistente de Bodega
11	Se pregunta: ¿Existen diferencias? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 13.	Asistente de Bodega
12	Anota la cantidad que marca la diferencia	Asistente de Bodega
13	Se pregunta: ¿Existe más producto por contar? Sí: Continúa en el paso # 3. No: Continúa con el Procedimiento	Asistente de Bodega
14	Completa la Boleta de Control de Toma Física de Inventario F-B03-01	Encargado de Bodega
15	Corroborar diferencias utilizando las Boletas de Control de Mercadería Entrante F-B01-02 , Boletas de Control de Salida de Mercadería F-PB-05 y Boletas de Control de Pedidos F-PB-01 , revisando dichas salidas de mercadería y depurando los faltantes.	Asistente de Bodega
16	Identificar donde se encuentra la mercadería faltante Nota: Faltante en: Mercadería despachada recientemente y no registrada en el archivo de inventario de Bodega, producto almacenado en Bodega auxiliar, o extraviada.	Asistente de Bodega
17	Realiza una copia de la Boleta de Control de Toma Física de inventario F-B03-01 , y una copia de la lista de inventario conciliada.	Asistente de Bodega
18	Adjunta Copia de Boleta de Control de Toma Física de Inventario F-B03-01 , y Copia de la lista de inventario conciliada	Asistente de Bodega

Secuencia	Descripción	Responsable
19	Envía documentos adjuntos, con los detalles de ajustes por hacer en el inventario del sistema contable , al Encargado del Inventario (Unidad de Proveeduría).	Asistente de Bodega
20	Recibe documentos adjuntos	Encargado del Inventario
21	Envía Boleta de Movimiento Interno F-PBi-02 , la cual autoriza realizar los ajustes necesarios en el Archivo de Control de Inventario manipulado en Bodega	Encargado del Inventario
22	Recibe Boleta de Movimiento Interno F-PBi-02	Asistente de Bodega
24	Realiza los ajustes en el sistema de inventario que se maneja en Bodega (Archivo de Microsoft Excel)	Asistente de Bodega
25	Adjunta Boleta de Control de Toma Física de Inventario F-B03-01 , la lista de inventario conciliada y Boleta de Movimiento Interno F-PBi-02 .	Encargado de Bodega
26	Almacena Documentos Adjuntos en el ampo de Control de Toma Física	Encargado de Bodega
Fin de Procedimiento		

9. Flujo de Procesos

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Unidad de Bodega			
		P-B03 Toma Física de Inventario			
Versión Nº: 1		Revisión Nº: 1			
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Encargado de Bodega	Bodeguero	Asistente de Bodega	Encargado de Inventario
	INICIO				
1	Recibe listado de inventario por fax				
2	Ubica los productos por familias				
3	Dicta uno por uno al bodeguero				
4	Busca producto en el orden recibido				
5	Cuenta el producto				
6	Verifica si está dañado o vencido				
7	Chequea por fechas que el producto más nuevo esté debajo del viejo				
8	Dicta detalles del producto al asistente de bodega				
9	Anota cantidades en el listado y llena boleta de control de acomodo				
10	Compara cantidades				
11	¿Existen diferencias?				
12	Anota diferencia				
					

 "Soluciones integrales para el sector productivo" Versión N°: 1		Unidad de Bodega P-BOD03 Toma Física de Inventario Revisión N°: 1			
		DIAGRAMA DE FLUJO			
Pasos	DESCRIPCIÓN	Encargado de Bodega	Bodeguero	Asistente de Bodega	Encargado de Inventario
13	¿Existe más producto por contar?				
14	Completa boleta de control de toma física				
15	Corroborar diferencias utilizando boletas de control de: mercadería entrante, salida mercadería y pedidos				
16	Identifica donde se encuentra producto faltante				
17	Realiza copia de boleta de control de toma física				
18	Adjunta copia de boleta con copia de listado de inventario conciliado				
19	Envía documentos adjuntos al encargado de inventario				
20	Recibe documentos				
21	Envía boleta de movimiento interno				
22	Recibe boleta				
23	Autoriza al asistente de bodega hacer ajustes				
24	Realiza ajustes en el archivo de inventario				
25	Adjunta: boleta de control de toma física, lista de inventario conciliada y boleta de movimiento interno				

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Unidad de Bodega			
		P-B03 Toma Física de Inventario			
Versión N°: 1		Revisión N°: 1			
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Encargado de Bodega	Bodeguero	Asistente de Bodega	Encargado de Proveeduría
26	Archiva documentos				
	FIN				
<i>Elaborado por:</i> Sergio Corrales Miranda		<i>Aprobado por:</i> <i>Fecha:</i>			

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Toma Física de Inventario	Producto vencido en Bodega	Identificar tipo y cantidad de producto vencido almacenado	Cantidad	Sumatoria de productos vencidos por tipo	Encargado de Bodega	Mensual
	Producto en malas condiciones	Identificar tipo y cantidad de producto en malas condiciones	Cantidad	Sumatoria de productos en mal estado por tipo	Encargado de Bodega	Mensual
	Producto cercano al vencimiento en Bodega	Identificar tipo y cantidad de producto cercano al vencimiento almacenado	Producto	Sumatoria de productos cercano al vencimiento por tipo	Encargado de Bodega	Mensual
	Producto Desaparecido	Identificar tipo y cantidad de producto desaparecido	Cantidad	Sumatoria de productos desaparecidos por tipo	Encargado de Bodega	Mensual
	Tarimas mal acomodadas por tipo de producto ante el sistema PEPS	Identificar cantidad de tarimas mal acomodadas por tipo de producto con base en el sistema PEPS	Cantidad de tarimas / tipo de producto	Sumatoria de tarimas por tipo de producto	Encargado de Bodega	Mensual

10.1 Justificación de Variables

El presente procedimiento, además de permitir controlar las existencias en Bodega y su equivalencia con lo registrado en el sistema contable, es posible identificar y controlar la cantidad de producto cercano al vencimiento, vencido o en malas condiciones; de modo que se evacúe a tiempo o se remplacen, manteniendo un stock de calidad en Bodega. Además con la variable de control de “Acomodo de tarimas” permite revisar semanalmente cuan eficiente resulta el procedimiento de [“Acomodo de Producto y Control de Inventario”](#) y poder verificar la existencia de producto cercano al vencimiento, vencido o en malas condiciones de presentación; sin dejar de mencionar la posibilidad de

encontrar deficiencias o mejoras en ubicación de tipos de productos y distribución del espacio físico.

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- **Manejo del Inventario:** El producto en Bodega deberá acomodarse con una configuración de tal manera que se tenga un fácil acceso al producto ante el método de manejo de inventario permanente **Primero en Entrar Primero en Salir "PEPS"**. Generalmente es de ayuda un apilamiento de productos de manera que el más cercano al vencimiento sea el que esté encima del más lejano al vencimiento.

Normas

N/A.

12. Apéndices

Apéndice 4: “Boleta de Control de Toma Física F-B03-01”

 <p>“Soluciones integrales para el sector productivo”</p> <p>Documento de Control</p> <p>Toma Física de inventario</p>	Código del Documento	
	F-B03-01	
	# Versión	# Revisión
	1	1
	# Página	1/1
	Rige a partir de	Próxima Revisión
	01/12/09	01/06/10

Código Procedimiento: P-B03

Fecha: ___/___/___.

Número Boleta: _____

Detalles para Ajustes de Inventario

Código	Artículo	Cantidad	Estado					Acomodo	
			Vencido	Cercano al Vencimiento	Mal estado	Desaparecido	Sobrante	Correcto	Incorrecto
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						

Revisado por: _____
Firma: _____

Enviado por: _____
Firma: _____

Apéndice 5: “Boletas de Control de Mercadería Entrante F-B01-02”

Ver Apéndice # 1 del Procedimiento de Control de Mercadería Entrante F-B01

Apéndice 6: “Boletas de Control de Salida de Mercadería F-PB-05”

Ver Apéndice # 1 del Procedimiento de Control de Salida de Mercadería de Bodega
F-B02

Apéndice 7: “Boletas de Control de Pedidos F-PB-01”

Ver Apéndice #2 del Procedimiento de Control de Salida de Mercadería de Bodega
F-B02

13. Anexos

Anexo 6: Ejemplo de primera página del “Listado de Inventario Impreso”

INVENTARIO GENERAL 29-07-2009					1
DESCRIPCION	CODIGO	EXIST	FISICO	DIFEREN	
ACOPLE P/ LANZA LATON 25 ***UND***	01074023	8	_____	_____	
AGRIOIL 98 SL P/ PIÑA EMULS ***GRANEL LITRO***	02012002	1725	_____	_____	
AGUJA HORTICULTURA ***CAJA 4 UNDS***	01094019	8	_____	_____	
AGUJA P/ PISTOLA NEUMATICA ***CAJA 4 UNDS***	01094020	4	_____	_____	
AGUJAS PARA PISTOLA HORTICOLA (5 UNIDADES) LTC ***	01084046	6	_____	_____	
ALCOHOL GEL BURBUJA ***UND***	01122001	23	_____	_____	
ANTEOJO SEGURIDAD OSCURO ***UND***	01124023	8	_____	_____	
ANTEOJO SEGURIDAD CLARO ANTIEMP ***UND***	01124040	48	_____	_____	
ANTEOJO SEGURIDAD OSCURO ANTIEMPA ***UND***	01124037	120	_____	_____	
BALANCIN P/ PIÑA ***6 LB***	01094022	3	_____	_____	
BOLSA PLASTICA PARA TRAMPAS ***KG***	01094043	110	_____	_____	
BOLSAS P/ PROTECCION PIÑA DAIPA ***PQTE***	01094011	27	_____	_____	
BOMBA CIDUE COMPLETA ***UND***	01074011	2	_____	_____	
BOMBA NEBULIZADORA 120 VLT ***UND***	01074024	1	_____	_____	
BOQUILLA 8008 VS ***UND***	01074004	80	_____	_____	
BOQUILLA TG 1 SS ACERO INOX ***UND***	01074003	39	_____	_____	
BOQUILLA XR 8003 PUNTA DE ACERO ***UNID***	01094049	10	_____	_____	
BOTA HULE NEGRA MONTANA ***PAR***	01124028	8	_____	_____	
BOTA HULE SERVUS ***PAR***	01124027	1	_____	_____	
CARBON ACTIVADOR 100 WP ***20 KG***	01103005	1211	_____	_____	
CERA FMC STA-FRESH 7055 ***208 LTS***	01082004	21	_____	_____	
CERA TANDEN ***208 LTS***	01082002	2	_____	_____	
CINTAS P/ MEDIR PH ***100 UND***	01094030	1	_____	_____	
CINTURON LUMBAR ***UND***	01124033	13	_____	_____	
COLOR GRANULAR 65 % ***40 KG***	01081001	24	_____	_____	
COADYUBANTE AGRO FILM ***20LTS***	01012016	1	_____	_____	
COADYUBANTE NP7 ***GRANEL LITRO***	01012017	856	_____	_____	
COADYUDANTE ADJUST SUPER ***1 LTS***	01012013	276	_____	_____	
CONTADORA MANUAL (MARIA) ***UND***	01094023	5	_____	_____	
CRAYONES PARA MADERA ***12 UND***	01094004	4	_____	_____	
CUERPO C/ROSCA MACHO 1/4 # 132	01084044	90	_____	_____	
CUERPO MACHO BOQUILLA BRON CP1321 ***UND***	01074018	10	_____	_____	
CUERPO P/BOQUILLA BONC HEMBRA 1322 ***UND***	01074020	8	_____	_____	
DELANTAL DE VINIL AMARILLO ***UND***	01124035	30	_____	_____	
DESINFECTANTE EVERBRITE ***20 LTS***	01082008	7	_____	_____	
DESINFECTANTE EVERBRITE ***208 LTS***	01082006	3	_____	_____	

Anexo 7: "Boleta de Movimiento Interno F-PBi-02"

Número: 739.

MOVIMIENTOS INVENTARIO

ARTICULO	U.M.	CANT.	TIPO	BODEGA	ORDEN
01012017 COADYUBANTE NP7 ***GRANEL LITRO***	und	-12.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01023003 FERT. CAL DOLOMITA ***50 KG***	und	-4.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01032012 FERT. INTRATO DE MAGNESIO ***GRANEL LITS***	und	-950.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01032015 FERT. NUTRIFOS 8-30-00 ***GRANEL LITS***	und	-1.110.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01062002 CERA TANDEN ***20 LITS***	und	-380.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01082004 CERA FMC STA-FRESH 7055 ***20 LITS***	und	-2.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01084001 GALONES BLANCOS VACIOS ***UND***	und	-74.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01084002 LITROS BLANCOS VACIOS ***UND***	und	-72.00	AJUSTE	Bodega de Suministros	
01084013 FICHINGAS VACIAS ***20 LITS***	und	-385.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01094013 FICHINGAS VACIAS ***20 LITS***	und	-435.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01094048 SELLO DE ALUMINIO PARA LITRO ***UNID***	und	-200.00	AJUSTE	Bodega de Suministros	
02012002 AGRIOL 98 SL P/PIÑA EMULS ***GRANEL LITRO***	und	-500.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
02043010 FUNGICIDA BIENOR 50 WP ***12.5 KG***	und	-1.705.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	
02052013 HERBICIDA TROMBO 80 SC ***1 LITS***	und	-29.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	
02062002 INSECTICIDA ENDOSULFAN 36 EC ***1 LITS***	und	-68.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	
	und	-1.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	

PRODUCTO RETIRADO DE INVENTARIO POR ENCONTRARSE DAÑADO O EN MAL ESTADO PARA SU COMERCIALIZACION, SEGUN TOMA FISICA DEL 27-07-2009

10 de agosto de 2005



“Soluciones integrales para el sector productivo”

Procedimiento General

Recolección y Entrega de Envases Vacíos de Agroquímicos

Código Procedimiento

P-B04

# Versión	# Revisión	# Página
-----------	------------	----------

1	1	65 / 76
---	---	---------

Rige a partir de	Próxima Revisión
------------------	------------------

01/12/09	01/06/10
----------	----------

Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	66
2.	OBJETIVOS	66
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	66
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	66
3.	ALCANCE	66
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	66
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	67
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	67
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS	67
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	68
7.	ENTRADAS, TRASFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO	68
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	69
9.	FLUJO DE PROCESOS	71
10.	VARIABLES DE CONTROL	73
10.1	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES	73
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	73
12.	APÉNDICES	74
13.	ANEXOS	76

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Fernando Chavez

Encargado de Bodega:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

El presente procedimiento incluye la manera de recolectar material de desecho de agroquímicos (envases vacíos), con el fin de participar en proyecto de reciclaje de este tipo de desechos llamado “Programa de Manejo y Disposición de Envases Vacíos de Agroquímicos” impulsado por el MAG; y de este modo disminuir el impacto ambiental generado por este tipo de desechos.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Recolectar eficientemente los recipientes de agroquímicos desechados por los clientes de Agricenter S.A. para su entrega en centros de acopio.

2.2 Objetivos Específicos

- Contribuir con el Programa de Manejo y Disposición de Envases Vacíos de Agroquímicos.
- Disminuir el impacto ambiental generado por el almacenamiento de material de desecho bajo la superficie terrestre.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable únicamente para la unidad de Bodega e interviene en él el Encargado de Bodega, Bodegueros, el Transportista (servicio contratado) y el Encargado del Centro de Acopio.

4. Personal que interviene

Encargado de Bodega: responsable de controlar y ejecutar el proceso de coordinación de la recolecta de material de desecho y su respectiva contratación de servicio de transporte para su traslado.

Bodeguero: ejecuta el proceso de selección y empaque de material de desecho, además del proceso de carga y descarga del mismo.

Transportista: Responsable de recoger los envases vacíos en las fincas de los clientes de la empresa, realizar una pequeña muestra al azar de envases recolectados, transportar dicho material a la Bodega de Agricenter S.A., y posteriormente al centro de acopio.

Encargado de Centro de Acopio: responsable de recibir los envases vacíos y firmar de recibido.

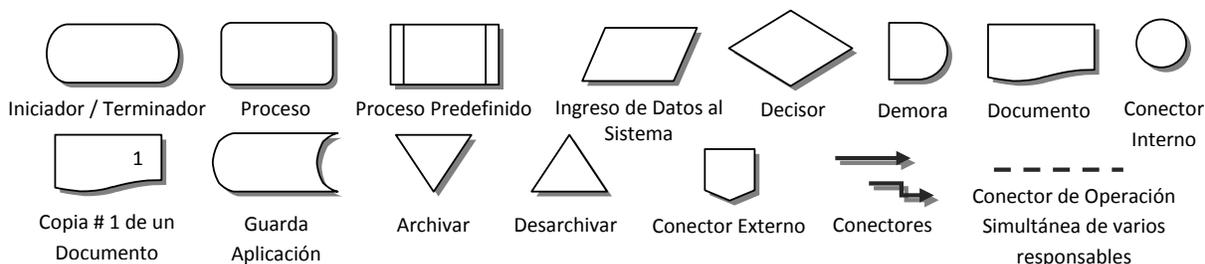
5. Definiciones y Conceptos

Triple lavado: serie de lavado de 3 repeticiones, que cada cliente debe realizar a cada envase, para su posterior recolección y entrega al centro de acopio. El triple lavado es un requisito para el recibimiento del material de desecho, ya sea por Agricenter S.A. y por el centro de acopio del MAG.

Material de desecho: envases vacíos de agroquímicos.

Centro de Acopio: lugar de recepción de envases vacíos para su posterior reciclaje.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Boleta de Control de Recolección de Envases F-B04-01: Boleta de registro de solicitudes de recolección de envases, realizadas por los socios productores de cada zona geográfica.

Boleta de Salida de Envases de Desecho F-B04-02: Documento que evidencia la cantidad y tipo de recipientes que salen de la Bodega.

6.2 Documentos Externos

“Reglamento sobre Registro, uso y control de Plaguicidas Agrícolas y Coadyuvantes”: Decreto Ejecutivo No. 24337-MAG-S (Ver sitio web: <http://www.ccad.ws/documentos/legislacion/CR/D-24337.pdf>)

“Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos”: Decreto Ejecutivo No. 28659-S. (Ver sitio web: <http://www.tramites.go.cr/logros/28659-s.pdf>)

7. Entradas, Transformación y Salidas del procedimiento

Entradas

- Encargado de Bodega
- Bodeguero
- Encargado de Centro de Acopio
- Transportista
- Transporte Disponible
- Llamada telefónica
- Boleta de Control de Recolección de Envases **F-B04-01** sin detalles
- Bolsas Plásticas
- Bolígrafo
- Fax

Transformación

- Recibe llamada
- Coordina con Transportista
- Informa dirección
- Muestra material
- Recolecta
- Transporta
- Anota especificaciones del cliente, lugar de la finca y cantidad de envases en **F-B04-01**
- Descarga
- Acomoda
- Revisa Boleta de Control de Recolección de Envases **F-B04-01**
- Coordina recibimiento
- Prepara material
- Coordina transporte
- Carga
- Genera Boleta de Salida de Envases de Desecho **F-B04-02**
- Entrega Boleta de Salida de Envases de Desecho **F-B04-02**
- Entrega envases
- Firma Boleta de Salida de Envases de Desecho **F-B04-02**

Salidas

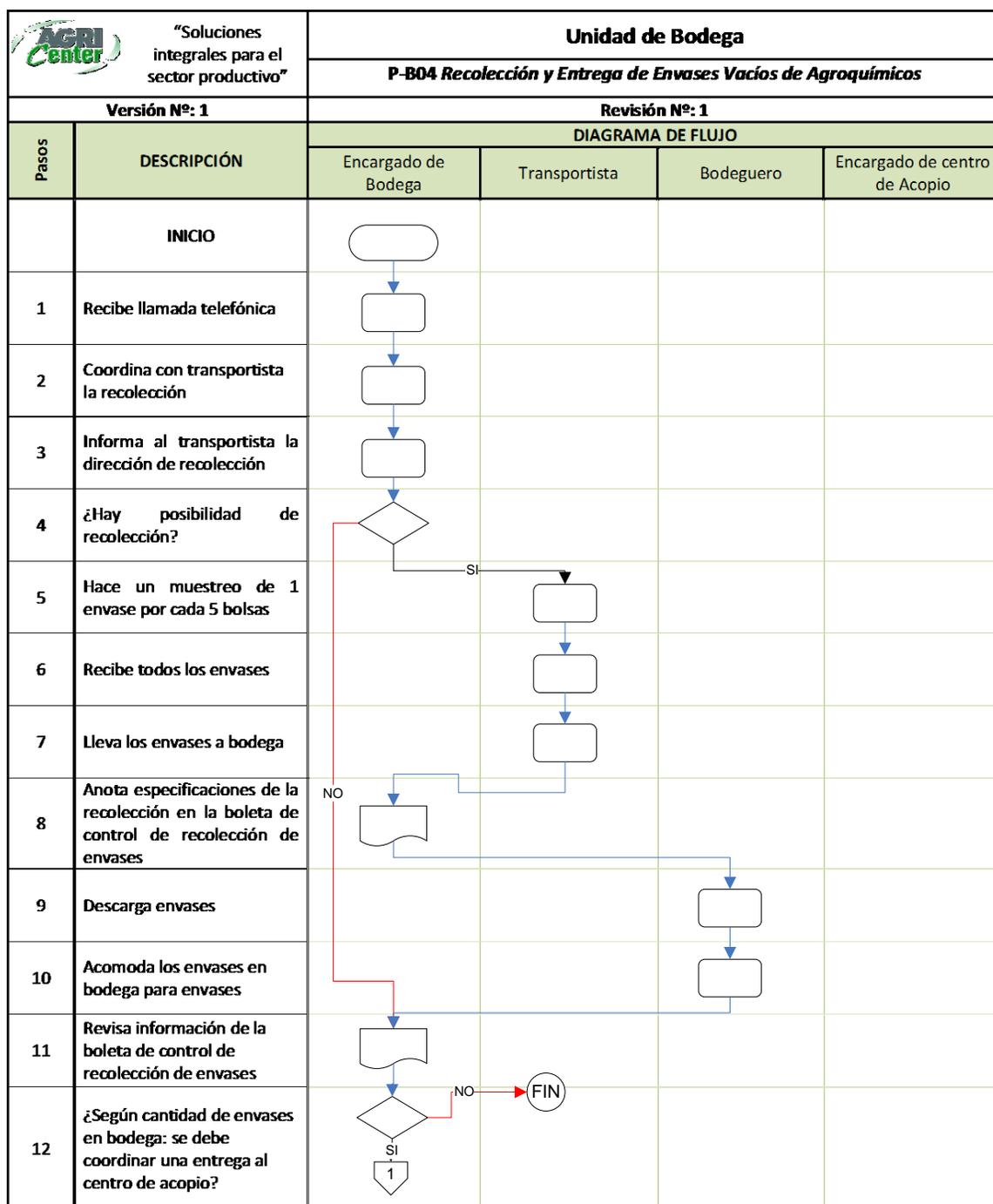
- Encargado de Bodega
- Bodeguero
- Encargado de Centro de Acopio
- Transportista
- Transporte Disponible
- Boleta de Control de Recolección de Envases **F-B04-01** completa
- Boleta de Salida de Envases de Desecho **F-B04-02** detallada y firmada.
- Material de desecho embolsado
- Bolígrafo
- Fax

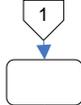
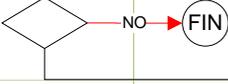
8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe llamada telefónica del socio productor (cliente) indicando la necesidad de devolución de envases	Encargado de Bodega
2	Coordina con algún Transportista que circule por la zona geográfica del socio productor la posibilidad de recolección de envases	Encargado de Bodega
3	Informa al Transportista la(s) dirección(es) de recolección de los envases	Encargado de Bodega
4	Pregunta al Transportista ¿Existe posibilidad de cargar envases vacíos en la finca del (los) socio(s) productor(es)? Sí: Continúa con procedimiento No: Continúa en el paso # 11	Encargado de Bodega
5	Realiza un muestreo al azar de 1 envase de cada 5 bolsas para verificar que se encuentren con el triple lavado	Transportista
6	Recibe todos los envases en la(s) finca(s) del (los) cliente(s)	Transportista
7	Transporta los envases a la Bodega de Agricenter S.A.	Transportista
8	Anota especificaciones del cliente, lugar de la finca y cantidad de envases recolectados en la Boleta de Control de Recolección de Envases F-B04-01	Encargado de Bodega
9	Descarga los envases	Bodeguero
10	Acomoda los envases en la Bodega de recipientes	Bodeguero
11	Revisa la totalidad de la información descrita en la Boleta de Control de Recolección de Envases F-B04-01	Encargado de Bodega
12	Se pregunta: ¿Según cantidad de envases en Bodega, se justifica la contratación de un camión para entregar los envases al centro de acopio? Sí: Continúa con el Procedimiento. No: Fin del Procedimiento Nota: Centro de acopio del MAG, Ciudad Quesada, San Carlos.	Encargado de Bodega
13	Coordina con el centro de acopio del MAG para la entrega del material de desecho.	Encargado de Bodega
14	Se pregunta: ¿Será el material de desecho recibido en el centro de acopio? Sí: Continúa con el Procedimiento. No: Fin del Procedimiento.	Encargado de Bodega
15	Prepara el material de desecho para su entrega	Bodeguero
16	Coordina contratación de transporte.	Encargado de Bodega

Secuencia	Descripción	Responsable
17	Coordina con el Transportista el estacionamiento del vehículo en el lugar y posición correcta.	Bodeguero
18	Carga el material de desecho preparado en el camión	Bodeguero
19	Genera la Boleta de Salida de Envases de Desecho F-B04-02	Encargado de Bodega
20	Entrega la Boleta de Salida de Envases de Desecho F-B04-02 al Transportista	Encargado de Bodega
21	Entrega los envases en el centro de acopio del MAG, Ciudad Quesada	Transportista
22	Firma la Boleta de Salida de Envases de Desecho F-B04-02 al Transportista	Encargado de Centro de Acopio
23	Entrega Boleta de Salida de Envases de Desecho F-B04-02 al Encargado de Bodega	Transportista
24	Archiva Boleta de Salida de Envases de Desecho F-B04-02	Encargado de Bodega
	Fin del Procedimiento	

9. Flujo de Procesos



 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Unidad de Bodega			
		P-BOD04 Recolección y Entrega de Envases Vacíos de Agroquímicos			
Versión N°: 1		Revisión N°: 1			
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Encargado de Bodega	Transportista	Bodeguero	Encargado de centro de Acopio
13	Coordina con el centro de acopio (MAG)				
14	¿Recibirán el material de desecho?				
15	Prepara el material para su entrega				
16	Coordina contratación de transporte				
17	Coordina estacionamiento del vehículo				
18	Carga el material de desecho preparado				
19	Genera boleta de salida de envases de desecho				
20	Entrega dicha boleta al transportista				
21	Entrega envases en el centro de acopio				
22	Firma la boleta de salida de envase de desecho				
23	Entrega boleta al encargado de bodega				
24	Archiva boleta				
	FIN				
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por:			
		Fecha:			

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Recolección de Envases Vacíos de Agroquímicos	Envases recolectados mensuales	Registrar mensualmente la cantidad de envases recolectados	Envases	Sumatoria de envases recolectados en un mes	Encargado de Bodega	Mensual

10.1 Justificación de Variables

Esta variable de control llamada “Envases recolectados mensuales”, no sólo contribuye al registro del material de desecho que se brinda para reciclaje (creación de cemento), sino que también funciona como indicador de la cantidad de desecho que devuelven los clientes de Agricenter S.A., y establecer que tan responsables son éstos con el programa de “Programa de Manejo de Envases Vacíos” promovido por el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- **Recolección de Envases Vacíos:** Agricenter S.A. realizará la recolección de recipientes vacíos únicamente de producto etiquetado de AgricenterS.A; para cumplir con el “Programa de Manejo de Envases Vacíos”.

Normas

N/A.

13. Anexos

N/A.



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

**Control de Derrames de Agroquímicos
en Bodega**

Código Procedimiento

P-B05

# Versión	# Revisión	# Página
1	1	77 / 88
Rige a partir de		Próxima Revisión
01/12/09		01/06/10

Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	78
2.	OBJETIVOS	78
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	78
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	78
3.	ALCANCE	78
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	78
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	78
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	79
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS	79
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	79
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO.....	80
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	81
9.	FLUJO DE PROCESOS	83
10.	VARIABLES DE CONTROL	85
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	86
12.	APÉNDICES	87
13.	ANEXOS	88

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Fernando Chavez

Encargado de Bodega:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

En el procedimiento actual se plantea la forma correcta de controlar derrames de productos agroquímicos dentro de la Bodega o alrededores, ya sean estos agroquímicos en polvo, granulado o líquidos.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Describir las Acciones a seguir por parte de la empresa en caso de presentarse un Derrame de Agroquímicos en alguna dentro de la Bodega o en sus alrededores.

2.2 Objetivos Específicos

- Registrar las causas de derrames de agroquímicos.
- Proponer medidas preventivas de futuros accidentes.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable únicamente para la unidad de Bodega, e involucra a todo el personal de la Bodega.

4. Personal que interviene

Encargado de Bodega: Debe mantener el control y la calma de todo el personal ante una situación de derrame de agroquímico en la Bodega.

Bodeguero: Responsable de alertar, aislar y mantener lejos a personas y animales del área afectada por el derrame. Además deberá recolectar cuidadosamente el material derramado utilizando el equipo de protección adecuado.

Operador del Montacargas: Responsable de trasladar cuidadosamente los recipientes con desechos peligrosos, y de utilizar equipo de protección para su seguridad.

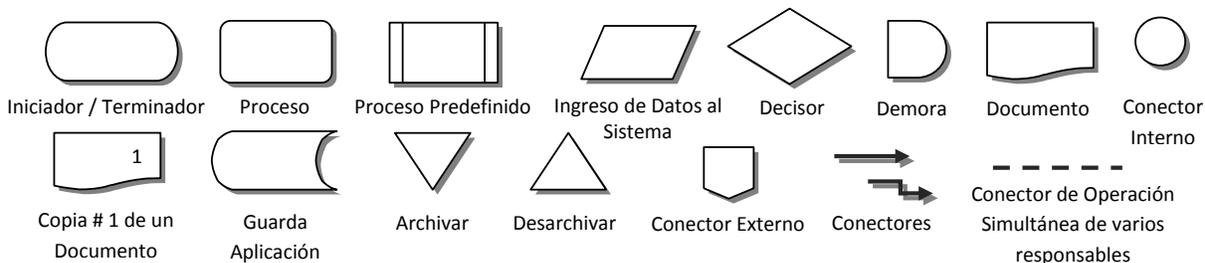
5. Definiciones y Conceptos

Desecho peligroso: restos de agroquímico recolectado.

Aserrín: polvo o restos muy pequeños de madera.

Estañón: Cilindro plástico o metálico para contener líquidos.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Boleta de Registro de Derrames de Agroquímicos en Bodega F-B05-01: Documento con el cual el encargado de la Bodega hace un registro del accidente por derrame ocurrido en la Bodega, diagnosticando la posible causa del incidente.

6.2 Documentos Externos

“Reglamento sobre Registro, uso y control de Plaguicidas Agrícolas y Coadyuvantes”: Decreto Ejecutivo No. 24337-MAG-S (*Ver sitio web:* <http://www.ccad.ws/documentos/legislacion/CR/D-24337.pdf>)

“Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos”: Decreto Ejecutivo No. 28659-S. (*Ver sitio web:* <http://www.tramites.go.cr/logros/28659-s.pdf>)

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

Entradas

- Encargado de Bodega
- Bodeguero
- Operador del Montacargas
- Montacargas
- Boleta de Registro de Derrames de Agroquímicos en Bodega **F-B05-01**
- Equipo de protección
- Escobón
- Aserrín
- Pala
- Estañón con bolsa plástica
- Bolsas para basura
- Agua
- Jabón
- Manguera

Transformación

- Coloca equipo
- Alerta
- Aísla
- Deposita aserrín
- Espera
- Recoge material
- Deposita material
- Rocía nuevo aserrín
- Barre nuevo aserrín
- Recoge
- Deposita en estañón
- Anuda
- Almacena
- Devuelve estañón
- Coloca Bolsa
- Lava sus manos
- Informa detalles
- Registra sucesos
- Archiva registro

Salidas

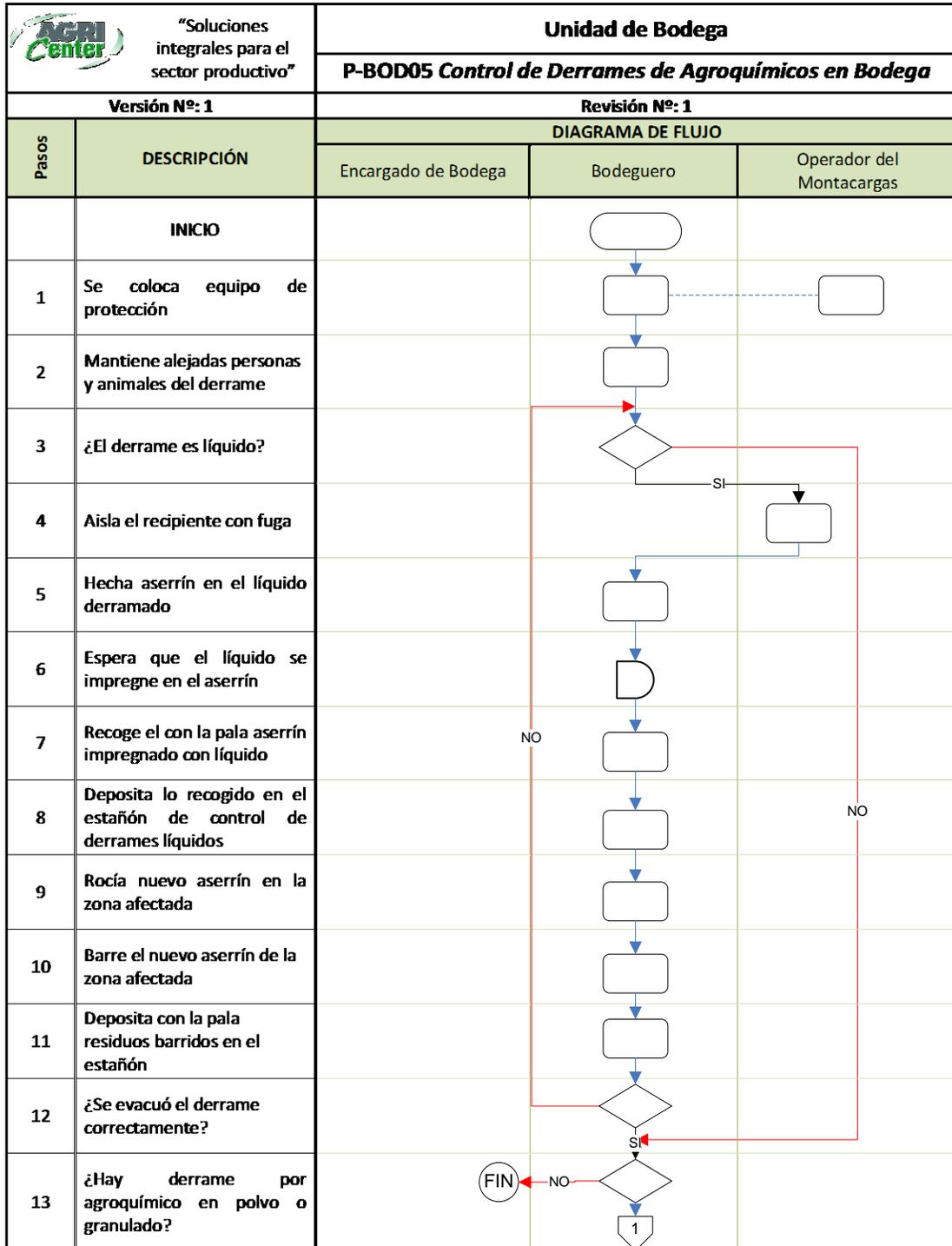
- Encargado de Bodega
- Bodeguero
- Operador del Montacargas
- Registro del suceso por medio de la Boleta de Registro de Derrames de Agroquímicos en Bodega **F-B05-01** con detalles
- Material derramado con aserrín en bolsa plástica para basura
- Agua con residuos en fosa
- Equipo de protección utilizado
- Escobón
- Estañón con bolsa para basura nueva

8. Descripción de Actividades

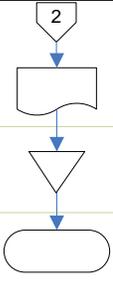
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Se colocan el equipo de protección (Anteojos, mascarilla, delantal de caucho, guantes, botas de caucho)	Operador del Montacargas, Bodeguero
2	Alerta para mantener a personas o animales lejos del derrame	Bodeguero
3	Se pregunta: ¿Existe derrame por un agroquímico líquido? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 13.	Bodeguero
4	Aisla el envase que presenta fuga	Bodeguero
5	Deposita con una pala aserrín en el líquido derramado	Bodeguero
6	Espera que el líquido sea absorbido por el aserrín	Bodeguero
7	Recoge con una pala cuidadosamente el aserrín impregnado del líquido	Bodeguero
8	Deposita todo el aserrín impregnado del líquido en el estañón para control de derrames líquidos	Bodeguero
9	Rocía nuevo aserrín sobre la zona en evacuación	Bodeguero
10	Barre el nuevo aserrín de la zona afectada	Bodeguero
11	Deposita los residuos de aserrín barrido en el estañón, para esto utiliza la pala.	Bodeguero
12	Se pregunta: ¿Se evacuó el derrame correctamente? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa con el paso # 3	Bodeguero
13	Se pregunta: ¿Existe derrame por un agroquímico en polvo o granulado? Sí: Continúa con el procedimiento. No: FIN del procedimiento.	Bodeguero
14	Recoge con una pala el producto que esté derramado	Bodeguero
15	Deposita el producto en el estañón para control de derrames sólidos	Bodeguero
16	Barre los residuos de producto de la zona del suelo afectada	Bodeguero
17	Deposita en el estañón los residuos de producto que fueron barridos	Bodeguero
18	Se pregunta: ¿Se evacuó el derrame correctamente? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa con el paso # 14.	Bodeguero
19	Anuda y saca la bolsa que se encuentra dentro del estañón	Bodeguero
20	Almacena la bolsa con desecho en Bodega de recipientes de desecho, para su posterior entierro	Bodeguero
21	Coloca el estañón en la tarima del montacargas	Bodeguero
22	Traslada el estañón al lugar de uso respectivo	Operador del Montacargas
23	Coloca nueva Bolsa para basura al estañón	Bodeguero

Secuencia	Descripción	Responsable
24	Lava cuidadosamente el área de derrame con agua y jabón	Bodeguero
25	Lava sus manos con agua y jabón	Bodeguero
26	Informa detalles de la situación al Encargado de Bodega	Bodeguero
27	Llena Boleta de Registro de Derrames de Agroquímicos en Bodega F-B05-01	Encargado de Bodega
28	Archiva Boleta de Registro de Derrames de Agroquímicos en Bodega F-B05-01	Encargado de Bodega
	Fin del Procedimiento	

9. Flujo de Procesos



 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Unidad de Bodega		
		P-BOD05 Control de Derrames de Agroquímicos en Bodega		
Versión N°: 1		Revisión N°: 1		
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
		Encargado de Bodega	Bodeguero	Operador del Montacargas
14	Recoge con la pala el producto		1	
15	Deposita lo recogido en el estañón para agroquímicos sólidos			
16	Barre los residuos			
17	Deposita los residuos en mismo estañón			
18	¿Se evacuó correctamente el derrame?			
19	Anuda y saca la bolsa			
20	Almacena bolsa con desecho en bodega de recipientes para posterior entierro			
21	Coloca el estañón en la tarima			
22	Traslada el estañón al lugar respectivo de uso			
23	Coloca nueva bolsa plástica al estañón			
24	Lava el área de derrame con agua y jabón			
25	Lava sus manos con agua y jabón			
26	Informa detalles de situación al encargado de Bodega			

 <p>“Soluciones integrales para el sector productivo”</p>		Unidad de Bodega		
		P-B05 Control de Derrames de Agroquímicos en Bodega		
Versión N°: 1		Revisión N°: 1		
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
		Encargado de Bodega	Bodeguero	Operador del Montacargas
27	Llena Boleta de registro de derrames			
28	Archiva Boleta			
	FIN			
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por: Fecha:		

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el proceso:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Control de Derrames de Agroquímicos en Bodega	Causas de derrames de agroquímicos	Registrar las causas de derrames de agroquímicos	Derrames	N/A	Encargado de Bodega	Ocasional

10.1 Justificación de Variables

El registro de la variable planteada es de vital importancia para determinar causas de accidentes con agroquímicos en la Bodega, y por consiguiente tomar medidas correctivas de actuales prácticas, y prevenciones de futuros percances.

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

N/A.

Normas

- **Equipo de protección:** Utilizar el equipo de protección necesario para realizar el tratamiento ante derrames de agroquímicos.

12. Apéndices

Apéndice 10: “Boleta de Registro de Derrames de Agroquímicos en Bodega F-B05-01”

 “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-B05-01		
Documento de Control	# Versión	# Revisión	# Página
Boleta de Registro de Derrame Agroquímico	1	1	1/1
	Rige a partir de		Próxima Revisión
	01/12/09		01/06/10

Código Procedimiento: P-B05

Fecha: ___/___/___.

Número Boleta: _____

Producto Derramado: _____

Presentación: _____

Descripción de la causa:

Posible medida preventiva:

Generado por: _____.

Firma: _____.

13. Anexos

N/A.



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Intervención en Caso de Intoxicaciones por Agroquímico

Código Procedimiento

P-B06

# Versión	# Revisión	# Página
1	1	89 / 99
Rige a partir de		Próxima Revisión
01/12/09		01/06/10

Tabla de Contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN..... 90
- 2. OBJETIVOS 90
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL..... 90
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 90
- 3. ALCANCE 90
- 4. PERSONAL QUE INTERVIENE 90
- 5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 90
- 6. DOCUMENTACIÓN UTILIZADA..... 91
 - 6.1 DOCUMENTOS INTERNOS 91
 - 6.2 DOCUMENTOS EXTERNOS 91
- 7. ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO..... 92
- 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 92
- 9. FLUJO DE PROCESOS 94
- 10. VARIABLES DE CONTROL 96
 - 10.1 JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES 96
- 11. POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES 97
- 12. APÉNDICES 98
- 13. ANEXOS 99

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Fernando Chavez

Encargado de Bodega:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

Este procedimiento es capaz de definir paso a paso, la manera de actuar ante una situación de emergencia por causa de intoxicación de una persona. Siguiendo este procedimiento se logra brindar cuidados necesarios la persona afectada, previos al tratamiento médico.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Asistir a una persona víctima de intoxicación por causa de Agroquímicos

2.2 Objetivos Específicos

- Registrar las causas de intoxicaciones por causa de agroquímicos.
- Proponer medidas preventivas de futuros accidentes.

3. Alcance

Este procedimiento aplica para la unidad de Bodega y finalmente para toda la organización.

4. Personal que interviene

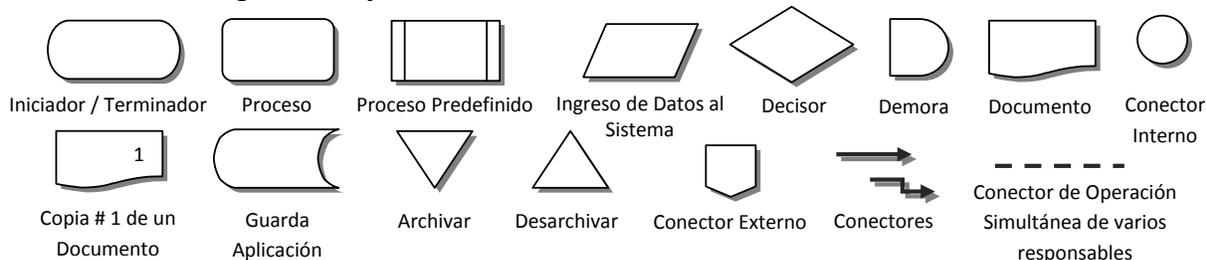
Encargado de Bodega: Debe mantener el control y la calma de todo el personal ante una situación de intoxicación con agroquímico. Además transportará a la persona afectada a un centro hospitalario cercano.

Personal de Bodega: Responsable de socorrer a la persona afectada, brindándole primeros auxilios, lavando adecuadamente y con agua abundante las zonas afectadas de la víctima y abrigar a la persona con ropa limpia y seca. Deberá utilizar el equipo de protección adecuado.

5. Definiciones y Conceptos

Pastillas de Carbón Activado:

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

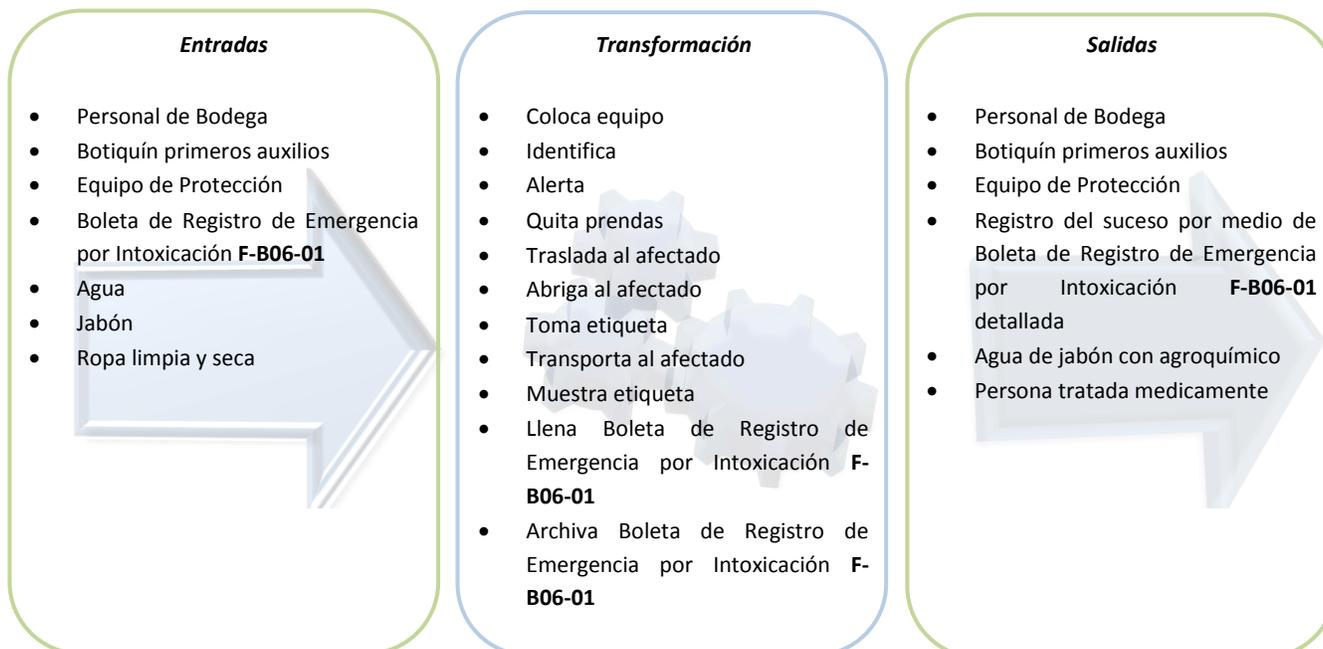
Boleta de Registro de Emergencia por Intoxicación F-B06-01: Documento con el cual el encargado de la Bodega hace un registro del accidente por intoxicación ocurrido en la Bodega, diagnosticando la posible causa del incidente.

6.2 Documentos Externos

“Reglamento sobre Registro, uso y control de Plaguicidas Agrícolas y Coadyuvantes”: Decreto Ejecutivo No. 24337-MAG-S (*Ver sitio web:* <http://www.ccad.ws/documentos/legislacion/CR/D-24337.pdf>)

“Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos”: Decreto Ejecutivo No. 28659-S. (*Ver sitio web:* <http://www.tramites.go.cr/logros/28659-s.pdf>)

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso



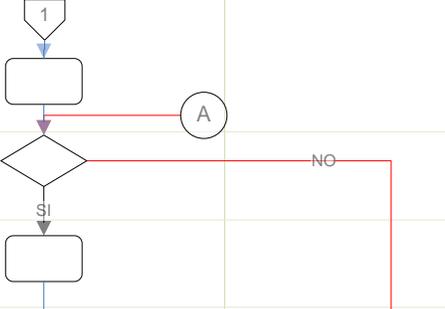
8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Identifica al afectado	Personal de Bodega
2	Se coloca rápidamente el equipo de protección (Anteojos, mascarilla, delantal de caucho, guantes, botas de caucho)	Personal de Bodega
3	Le pregunta al afectado: ¿Ingerió el Agroquímico? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 8.	Personal de Bodega
4	Da a beber agua para inducir el vómito	Personal de Bodega
5	Espera que el afectado vomite hasta que el fluido sea claro	Personal de Bodega
6	Busca rápidamente en el botiquín de primeros auxilios una píldora de carbón activado	Personal de Bodega
7	Da la píldora al afectado para que la ingiera	Personal de Bodega
8	Le pregunta al afectado: ¿Le cayó producto en los ojos? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso #10	Personal de Bodega
9	Enjuague los ojos del afectado con abundante agua durante 15 minutos	Personal de Bodega
11	Quita rápidamente las prendas contaminadas de la persona víctima de intoxicación	Personal de Bodega

Secuencia	Descripción	Responsable
10	Se pregunta rápidamente: ¿La ropa del afectado está impregnada con agroquímico? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 15.	Personal de Bodega
12	Traslada rápidamente al afectado hacia las duchas de emergencia	Personal de Bodega
13	Lava rápidamente la zona afectada de la persona con abundante agua y jabón.	Personal de Bodega
14	Abriga a la persona afectada con ropa limpia y seca	Personal de Bodega
15	Se pregunta rápidamente: ¿Existe derrame? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 15.	Personal de Bodega
16	Alerta al personal para mantener a seres humanos o animales lejos de la zona contaminada	Personal de Bodega
17	Toma rápidamente una etiqueta de muestra del producto causante de la intoxicación	Encargado de Bodega
18	Transporta a la persona de inmediato al centro médico más cercano	Encargado de Bodega
19	Muestra la etiqueta del agroquímico al médico	Encargado de Bodega
20	Llena Boleta de Registro de Emergencia por Intoxicación F-B06-01	Encargado de Bodega
21	Archiva Boleta de Registro de Emergencia por Intoxicación F-B06-01	Encargado de Bodega
	Fin del Procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Unidad de Bodega	
		P-B06 Intervención en caso de Intoxicaciones por Agroquímicos	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Personal de Bodega	Encargado de Bodega
	INICIO		
1	Identifica al afectado		
2	Se coloca rápidamente el equipo de protección		
3	¿Pregunta al afectado si ingirió el Agroquímico?		
4	Da a beber agua para inducir el vómito		
5	Espera que el afectado vomite hasta que el fluido sea claro		
6	Busca velozmente en el botiquín una píldora de carbón activado		
7	Da la píldora al afectado para ingerirla		
8	¿Pregunta al afectado si cayó producto en los ojos?		
9	Enjuaga los ojos del afectado con abundante agua durante 15 minutos		
10	¿La ropa del afectado está impregnada con agroquímico?		
11	Quita rápidamente las prendas del afectado		
13	Lo traslada hacia las duchas		
			

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Unidad de Bodega	
		P-B06 Intervención en caso de Intoxicaciones por Agroquímicos	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Personal de Bodega	Encargado de Bodega
14	Abriga a la persona con ropa limpia y seca		
15	¿Existe derrame?		
16	Alerta al resto de personal para mantener personas y animales alejados		
17	Toma una etiqueta de muestra del producto		
18	Transporta al afectado a un centro médico cercano		
19	Muestra la etiqueta del producto al médico		
20	Llena boleta de registro de emergencia por intoxicación		
21	Archiva la boleta		
	FIN		
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por: Fecha:	

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el proceso:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Intervención en caso de intoxicaciones por Agroquímicos	Causas de Intoxicaciones	Registrar las causas de Intoxicaciones	Intoxicaciones	N/A	Encargado de Bodega	N/A

10.1 Justificación de Variables

El registro de la variable planteada es de vital importancia para determinar causas de intoxicaciones con agroquímicos, y por consiguiente tomar medidas correctivas de actuales prácticas y gestiones preventivas de futuros percances.

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

N/A.

Normas

- **Equipo de protección:** Utilizar el equipo de protección necesario para realizar el tratamiento ante derrames de agroquímicos.

12. Apéndices

Apéndice 11: “Boleta de Registro Intoxicación por Agroquímico F-B06-01”

 AGRI Center “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-B06-01		
Documento de Control	# Versión	# Revisión	# Página
Boleta de Registro de Intoxicación por Agroquímico	1	1	1/1
	Rige a partir de		Próxima Revisión
	01/12/09		01/06/10

Código Procedimiento: P-B06

Fecha: ____/____/____. Número Boleta: _____

Producto Agente de Intoxicación: _____

Presentación: _____

Descripción de la causa:

Posible medida preventiva:

Generado por: _____
Firma: _____

Código Procedimiento	Versión	Página
P-B06	1	99 / 99

13. Anexos

N/A.



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Devoluciones de Mercadería

Código Procedimiento

P-B07

# Versión	# Revisión	# Página
1	1	100 / 116
Rige a partir de		Próxima Revisión
01/12/09		01/06/10

Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	101
2.	OBJETIVOS	101
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	101
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	101
3.	ALCANCE	101
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	102
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	102
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	103
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS	103
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	103
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO.....	104
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	104
9.	FLUJO DE PROCESOS	107
10.	VARIABLES DE CONTROL	111
10.1	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES	111
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	111
12.	APÉNDICES	113
13.	ANEXOS	115

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Fernando Chavez

Encargado de Bodega:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

El presente procedimiento corresponde a las devoluciones de mercadería, a la cual debe estar sujeta la unidad de Bodega y el Departamento de Crédito y Cobro. Esta situación se presenta cuando el socio productor envía de regreso a la Bodega mercadería deteriorada, en mal estado por ruptura, vencida, devuelta por motivo de no utilización de todo el pedido realizado, o por haber solicitado un tipo de mercadería incorrecta. Este producto que es recibido nuevamente en la Bodega, deberá ser ingresado al sistema de inventario de Agricenter S.A. (en caso de estar en buen estado) o almacenado momentáneamente en Bodega para su posterior traslado (en caso de estar vencido o en mal estado).

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Administrar eficientemente las devoluciones de producto realizadas por el socio productor.

2.2 Objetivos Específicos

- Tratar eficientemente al socio productor ante una devolución de mercadería.
- Coordinar movimientos de devoluciones de mercadería con el Departamento de Crédito y Cobro.

3. Alcance

Este procedimiento involucra a Gerencia Administrativa, personal de Bodega, de Crédito y Cobro y Ventas. En este intervienen el Gerente Administrativo, Encargado de Bodega, Asistente de Bodega, Bodeguero, Encargado de Facturación y Agente Vendedor.

4. Personal que interviene

Gerente Administrativo: Encargado de decidir la aceptación o rechazo de una devolución de mercadería, producto de una situación delicada referida por el Encargado de Bodega.

Encargado de Bodega: Responsable de decidir la aceptación o rechazo de mercadería devuelta, además de coordinar el informe de la situación al Departamento de Crédito y Cobro.

Asistente de Bodega: Reporta al Departamento de Crédito y Cobro mediante un documento, los detalles de la devolución de mercadería, además de actualizar el archivo de inventario administrado en Bodega y archivar la documentación respectiva.

Bodeguero: Responsable por descargar, contar y chequear la mercadería.

Encargado de Facturación: Genera el ajuste del inventario mediante una factura de devolución de mercadería sobre una venta. Simultáneamente deberá aplicar una nota de crédito que respalda dicho movimiento y enviará copia de la misma al cliente.

Agente Vendedor: Responsable de coordinar con Encargado de Bodega, el recibimiento de una devolución de mercadería, producto de un contacto y solicitud previa realizada por un socio productor a este Agente Vendedor.

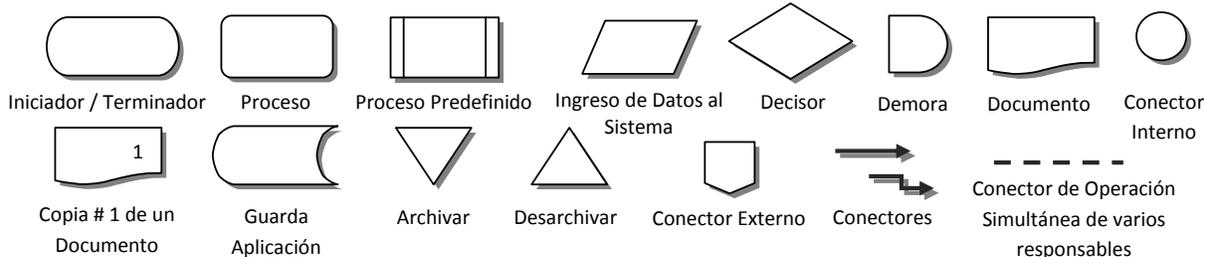
5. Definiciones y Conceptos

Nota de Crédito: Documento que se aplica para justificar: la entrada de producto, al sistema, descuentos a los clientes o errores de aplicaciones en el sistema; que a la vez se acreditan a la cuenta de un cliente.

Sistema de Inventario: Sistema automatizado con el cual se planifican y controlan los bienes y servicios que se utilizan y comercializan.

Archivo de inventario administrado en Bodega: Hoja electrónica del paquete computacional Microsoft Excel, en el cual se almacena la información de existencias reales de mercadería en Bodega.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05: Documento que acredita la salida de mercadería de la Bodega, en tipo y cantidad de producto y bajo qué condición de salida, ya sea por: venta de producto, bonificación de producto, traslado a Bodega auxiliar, prueba de productos ó devoluciones de mercadería.

Boleta de Devolución de Mercadería F-PB-04: Boleta de control que detalla el motivo de devolución de mercadería, el estado de la misma, pedido al que perteneció al ser despachada, el socio productor, y la antigüedad del pedido referente al producto en devolución.

Factura de Devolución Sobre Ventas F-FDV: Documento que evidencia el registro de la devolución de mercadería realizada y el ajuste realizado en el sistema de inventarios.

Nota de Crédito por Devolución de Mercadería F-NC-01: Nota de crédito que se aplica sobre la devolución de mercadería que se había vendido anteriormente. Este documento acredita el valor de dicha devolución a la cuenta del cliente, disminuyendo así la Cuenta por Cobrar del mismo.

6.2 Documentos Externos

“Reglamento sobre Registro, uso y control de Plaguicidas Agrícolas y Coadyuvantes”: Decreto Ejecutivo No. 24337-MAG-S (Ver sitio web: <http://www.ccad.ws/documentos/legislacion/CR/D-24337.pdf>)

“Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos”: Decreto Ejecutivo No. 28659-S. (*Ver sitio web:* <http://www.tramites.go.cr/logros/28659-s.pdf>)

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso



8. Descripción de Actividades

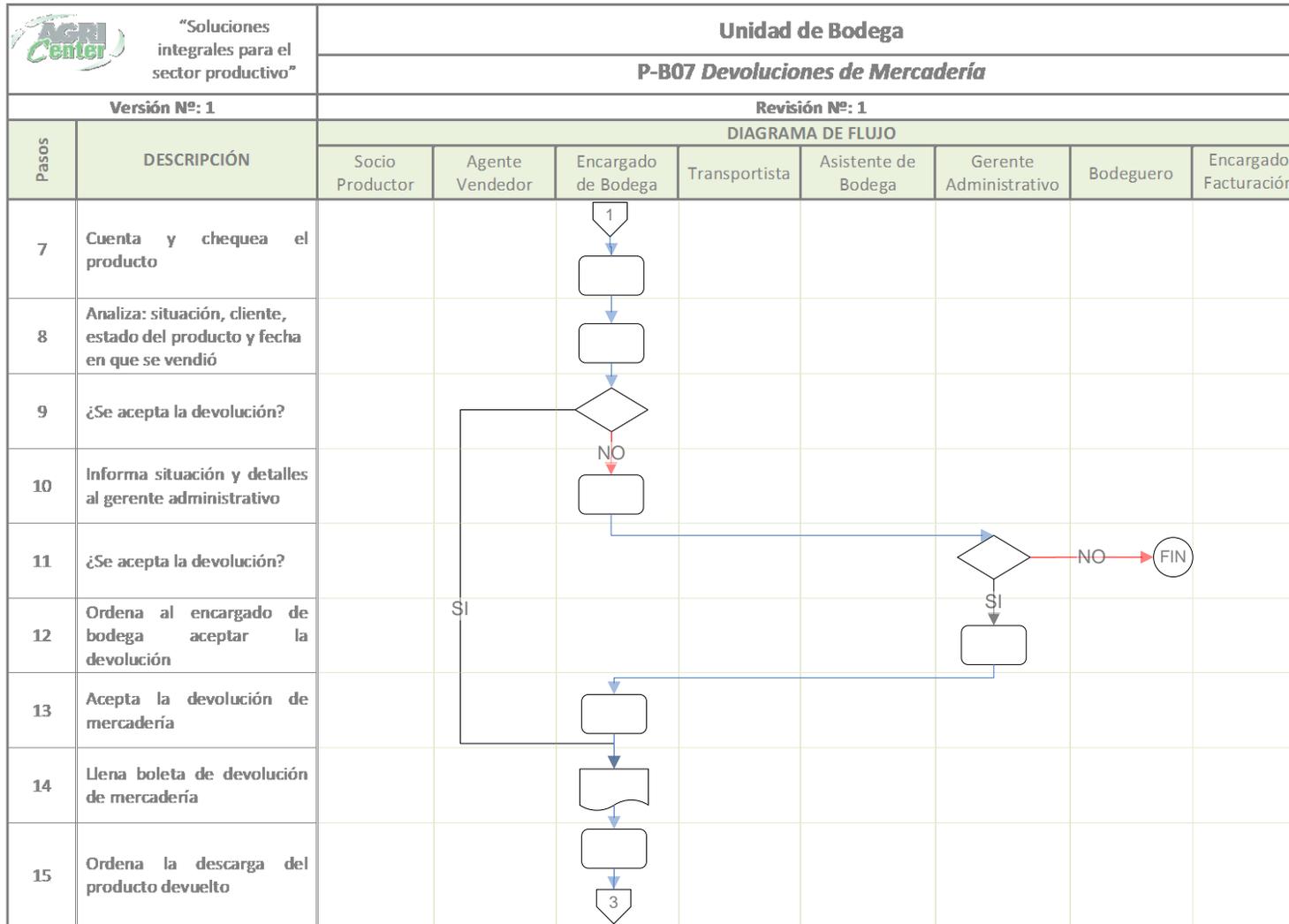
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Contacta al Agente Vendedor de Agricenter S.A. que visita su finca y le manifiesta la situación de devolución de producto	Socio Productor
2	Notifica al Encargado de Bodega la devolución de producto con los detalles respectivos	Agente Vendedor
3	Coordina con el Transportista el traslado de la mercadería devuelta por el socio productor	Encargado de Bodega
4	Recoge mercadería	Transportista
5	Transporta mercadería devuelta por el cliente hacia la Bodega de Agricenter S.A.	Transportista
6	Entrega Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05 al Encargado de Bodega. La misma corresponde al pedido que se despachó y al que se acredita la devolución de mercadería.	Transportista

Secuencia	Descripción	Responsable
7	Cuenta y chequea el producto que se devuelve	Encargado de Bodega
8	Analiza la situación, el cliente y el estado del producto	Encargado de Bodega
9	Se pregunta: ¿Se acepta la devolución? Sí: Continúa en el paso # 14 No: Continúa con el Procedimiento	Encargado de Bodega
10	Informa la situación y los detalles al Gerente Administrativo quien decide si se acepta la devolución o no	Encargado de Bodega
11	Se pregunta: ¿Se acepta la devolución? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Ordena al Encargado de Bodega Rechazar el pedido, FIN del Procedimiento Nota: La mercadería se almacena momentáneamente	Gerente Administrativo
12	Informa al Encargado de Bodega que acepte la devolución	Gerente Administrativo
13	Acepta la devolución de mercadería	Encargado de Bodega
14	Genera Boleta de Devolución de Mercadería F-PB-04 , indicando detalles de los motivos de la devolución planteada por el cliente	Encargado de Bodega
15	Ordena la descarga del producto devuelto	Encargado de Bodega
16	Coordina el estacionamiento del vehículo	Bodeguero
17	Colabora con la apertura de las compuertas del vehículo.	Bodeguero
18	Colabora con el movimiento de tarimas y acomodo de producto utilizando la perra para su posterior traslado y acomodo con el montacargas Nota: Ver detalles de descarga en Procedimiento de Entrada de Mercadería P-B01	Bodeguero
19	Entrega Boleta de Devolución de Mercadería F-PB-04 al Asistente de Bodega	Encargado de Bodega
20	Reporta al Departamento de Crédito y Cobro, vía telefónica la devolución de producto y por qué concepto; además de indicar que se puede aplicar la nota de crédito respectiva al producto devuelto	Asistente de Bodega
21	Envía por fax una copia de la Boleta de Devolución de Mercadería F-PB-04 al Encargado de Facturación	Asistente de Bodega
22	Genera una Factura de Devolución Sobre Venta F-FDV ,	Encargado de Facturación
23	Genera la nota de crédito F-NC-01 respectiva a la devolución sobre venta realizada	Encargado de Facturación
24	Envía por fax una copia de Factura de Devolución Sobre Venta F-FDV a Bodega en calidad de respaldo de la devolución aplicada en el sistema de inventario de Agricenter S.A. y autorizando la actualización del archivo de inventario administrado en Bodega	Encargado de Facturación

Secuencia	Descripción	Responsable
25	Actualiza el archivo de inventario administrado en Bodega	Asistente de Bodega
26	Archiva Boleta de Devolución de Mercadería F-PB-04 y Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05	Asistente de Bodega
	Fin del Procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Unidad de Bodega							
		P-B07 Devoluciones de Mercadería							
Versión N°: 1		Revisión N°: 1							
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
		Socio Productor	Agente Vendedor	Encargado de Bodega	Transportista	Asistente de Bodega	Gerente Administrativo	Bodeguero	Encargado Facturación
	INICIO								
1	Contacta al vendedor que visita su finca								
2	Notifica al encargado de bodega los detalles de la devolución								
3	Coordina traslado de mercadería por devolver con el transportista								
4	Recoge mercadería								
5	Transporta mercadería a la bodega								
6	Entrega boleta de control de salida de mercadería al encargado de bodega								
									



 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Unidad de Bodega							
		P-BOD07 Devoluciones de Mercadería							
Versión N°: 1		Revisión N°: 1							
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
		Socio Productor	Vendedor	Encargado de Bodega	Transportista	Asistente de Bodega	Gerente Administrativo	Bodeguero	Encargado Facturación
16	Coordina estacionamiento del vehículo							2	
17	Abre compuertas								
18	Acomoda producto en tarimas en el vehículo								
19	Entrega boleta de devolución de mercadería al asistente de bodega								
20	Reporta la devolución al departamento de Crédito y Cobro								
21	Envía copia de boleta de devolución de mercadería								
22	Genera factura de devolución sobre venta								
23	Aplica nota de crédito a la devolución								
24	Envía copia de factura de devolución sobre venta al asistente de bodega								

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Unidad de Bodega							
		P-BOD07 Devoluciones de Mercadería							
Versión N°: 1		Revisión N°: 1							
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
		Socio Productor	Vendedor	Encargado de Bodega	Transportista	Asistente de Bodega	Gerente Administrativo	Bodeguero	Encargado Facturación
25	Actualiza el archivo de inventario								
26	Archiva boleta de devolución de mercadería								
	FIN								
									
<i>Elaborado por:</i> Sergio Corrales Miranda		<i>Aprobado por:</i>							
		<i>Fecha:</i>							

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Devoluciones de Mercadería	Antigüedad del pedido de la mercadería devuelta	Registrar el tiempo transcurrido entre el día de entrega del pedido y el día de la devolución de mercadería	Días	Sumatoria de días transcurridos desde la entrega del pedido hasta el día de la devolución de mercadería de dicho pedido	Encargado de Bodega	Ocasional (En cada devolución de mercadería)
	Cantidad de devoluciones por errores del pedido al mes	Registrar la cantidad de devoluciones por errores en los pedidos por mes	Devolución / Error	Sumatoria de devoluciones por errores en pedidos en un mes	Encargado de Bodega	Mensual

10.1 Justificación de Variables

En el momento de que el encargado de la unidad o el gerente de la compañía tome parte en la decisión de recibir o rechazar una devolución de producto, es muy importante tomar en cuenta la fecha en que ha sido despachado un pedido al que pertenece la mercadería devuelta, con el objetivo de determinar la antigüedad de dicho pedido; y así hacer parte a esta variable en el proceso de decisión.

Además, es importante determinar si existieron devoluciones de mercadería por concepto de malas ejecuciones o tomas de pedidos; lo cual es posible controlar con la variable “Cantidad de devoluciones por error de pedidos”, por medio del monitoreo del desempeño del personal de Facturación al tomar un pedido del cliente y al transmitirlo al personal de Bodega para su preparación.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

N/A.

Normas

N/A.

12. Apéndices

Apéndice 12: "Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05"

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Código del Documento F-PB-05		
Documento de Control Boleta de Control de Salida de Mercadería de Bodega		# Versión	# Revisión	# Página
		1	1	1/1
		Rige a partir de		Próxima Revisión
		01/12/09		01/06/10

Número Boleta: _____

Fecha de Salida: ___/___/___.

Orden de Pedido #: _____

Factura de Venta #: _____

Cliente: _____

Remitido a: _____

Código	Cantidad	Artículo	Presentación	Tipo

Por concepto de:

Venta
 Bonificación
 Prueba
 Devolución
 Traslado

Tiempo de Preparación	Tiempo de Carga
Hora Inicio: _____	Hora Inicio: _____
Hora Final: _____	Hora Final: _____
Total Horas: _____	Total Horas: _____

Tarimas Cargadas: _____.

Revisado por: _____

Entregado por: _____

Firma: _____

Transporta: _____

Nombre: _____

Cédula: _____

Firma: _____

Apéndice 13: “Boleta de Devolución de Mercadería F-PB-04”

 “Soluciones integrales para el sector productivo”				Código del Documento			
				F-PB-04			
Documento de Control				# Versión	# Revisión	# Página	
Boleta de Devolución de Mercadería				1	1	1/1	
				Rige a partir de		Próxima Revisión	
		01/12/09			01/06/10		

Número Boleta: _____

Fecha de Entrada: ___/___/___.

Orden de Pedido # _____
Factura de Venta # : _____

Cliente: _____

Fecha del Pedido: ___/___/___.

Detalles de Devolución de Mercadería

Código	Artículo	Presentación	Cantidad	Concepto			
				Vencido	Roto	No Utilizado	Error de pedido
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otro: _____

Antigüedad del Pedido Entregado			
Cantidad	Días	Meses	Años
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recibido por: _____
Firma: _____.

Transporta: _____
Nombre: _____
Firma: _____.

13. Anexos

Anexo 8: "Factura de Devolución Sobre Ventas F-FDV"

Agricenter S.A. Cedula Juridica 3-101-301429 Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica Tel. 2462-1515 Fax 2462-1616		Factura DV-0227 Fecha. 31-ago-2009 ORDEN DE COMPRA				
Vendido A [0209]- ANANAS EXPORT COMPANY S.A Cedula Juridica 3-101-347241 Direccion	Vence. 30-septiembre-2009	Terminos de Pago. 30 DIA(S)				
DEVOLUCION CORRESPONDIENTE A LA FACTURA # 22197						
Codigo	Descripcion.Articulo	UM	Cantidad	Precio	Total	
01093010	MECATE PIOLA NARANJA 140 LBS ***3.5 KG***	rollo	-132.000	4,963.90	(\$1,108.80)	EXENTO
***** ULTIMA LINEA *****						
Exento de Impuesto de Ventas DE ACUERDO A OFICIO : AIA-CA-710-2008 DEL : 01 NOVIEMBRE 2008 AL 31 OCTUBRE 2		Total Venta		(\$1,108.80)		
		Impuesto Ventas		50.00		
		Total a Pagar		(\$1,108.80)		
Nombre	Cedula	Firma				
Condiciones :						
1- La mercadería viaja por cuenta y riesgo del comprador.						
2- Esta factura devengara un 4% mensual en colones y un 2% mensual en dolares, despues de su vencimiento.						
3- La Mercadería se entregara a quien firma esta factura, en donde acepta la misma, que tiene autorizacion para ello y en ese acto es representante del comprador						
4- Renuncio a mi Domicilio y a los tramites de juicio ejecutivo y al mismo tiempo doy por aceptadas las condiciones del codigo de comercio, articulo 460.						
5- Toda factura emitida en dolares es pagadera en dolares o en colones al tipo de cambio de la venta de referencia del B.C.C.R., del día en que se efectua el pago.						
Comprobante de venta amparado a resolucíon #11-97 de la gaceta #171 del 05/97						Página 1 of 1

Anexo 9: "Nota de Crédito por Devolución Sobre Ventas F-NC-01"

AGRICENTER S.A.			Nota Credito Num.:
			0000002866
Módulo de Cuentas por Cobrar Notas de Credito para Clientes			Fecha del Documento 31-agosto-2009

CLIENTE.: ANANAS EXPORT COMPANY S.A- [0209]			
TIPO DE MONEDA.: DOLARES- [DOL]			
TIPO NOTA CREDITO.: NOTA CREDITO POR DEVOLUCION DE VJS- [9999]			

Concepto del Documento			
NOTA DE CREDITO POR DEVOLUCION DE CLIENTE ANANAS :: DE09005270			

Detalle de Documentos Aplicados			
# Factura	Fecha Emision	Monto Aplicado	
F09-022197	31/jul/2009 12:00:00	1,108.80	

Tipo de Cambio.: 590.94	Monto Total N.C.:		1,108.80
01-sep-2009	ROJAS-PC01.ROJAS-PC01.LROJAS.SHATAH	Page 1 of 1	



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Acomodo de Producto y Control de Inventario

Código Procedimiento

P-B08

Versión # Revisión # Página

1 1 117 / 128

Rige a partir de Próxima Revisión

01/12/09 01/06/10

Tabla de Contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN..... 118
- 2. OBJETIVOS 118
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL:..... 118
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 118
- 3. ALCANCE 118
- 4. PERSONAL QUE INTERVIENE 118
- 5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 119
- 6. DOCUMENTACIÓN UTILIZADA..... 119
 - 6.1 DOCUMENTOS INTERNOS: 119
 - 6.2 DOCUMENTOS EXTERNOS: 119
- 7. ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO..... 120
- 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 120
- 9. FLUJO DE PROCESOS 122
- 10. VARIABLES DE CONTROL 124
 - 10.1 JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES 124
- 11. POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES 125
- 12. APÉNDICES 126
- 13. ANEXOS 128

Sergio Corrales M. <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Estudiante ITCR: Elaborado por:	Fernando Chavez <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Encargado de Bodega: Revisado por:	Leonardo López <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Gerente Administrativo: Aprobado por:	15/10/2009 <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Fecha aprobación:
--	--	--	--

1. Introducción

El presente procedimiento indica las pautas a seguir para lograr un eficiente control y manejo del inventario en Bodega. Además se establecen los pasos a seguir para lograr un acomodo de mercadería correcto, de tal manera que se adquieran facilidades para el manejo del inventario por el método permanente Primero en Entrar Primero en Salir “PEPS”. La periodicidad de ejecución del presente procedimiento debe ser semanal. Sin embargo, el procedimiento de entrada de mercadería sucede con esta misma regularidad y está vinculado con el Acomodo de producto y Control del Inventario, por lo que las existencias estarán en estricto control semanalmente al haber o no haber ingreso de mercadería a la Bodega.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General:

Realizar un eficiente control y manejo de producto en Bodega.

2.2 Objetivos Específicos:

- Identificar las bajas existencias de producto en Bodega.
- Controlar las bajas rotaciones de inventario en Bodega.
- Reportar las bajas existencias y bajas rotaciones de inventario al Departamento de Proveduría.
- Realizar labores de aseo de la Bodega al finalizar las labores de acomodo de producto

3. Alcance

Este procedimiento involucra únicamente a la unidad de Bodega, e intervienen en el mismo: el Encargado de Bodega, el Operador del Montacargas y los Bodegueros.

4. Personal que interviene

Encargado de Bodega: Controlar la distribución y acomodo del producto en Bodega. También debe analizar la rotación del inventario y el nivel de existencias físicas de producto en Bodega.

Operador del Montacargas: Acomodar correctamente el producto en Bodega.

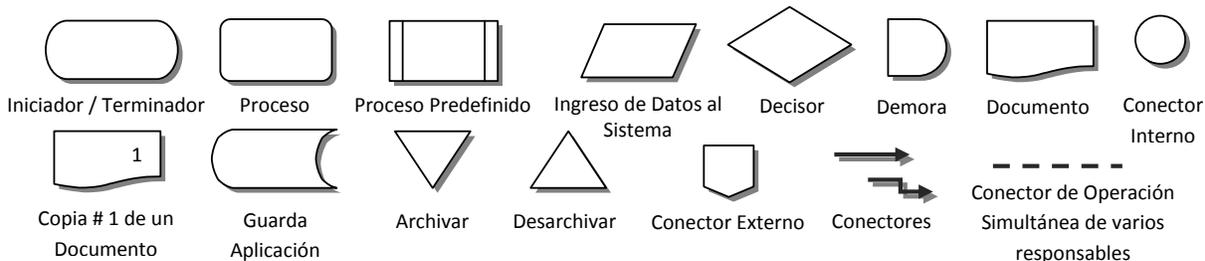
Bodeguero: Contribuye con el ordenamiento de mercadería en la Bodega.

5. Definiciones y Conceptos

Perra: Instrumento utilizado para levantar y transportar cargas manualmente.

Producto con Baja Rotación: Producto ocioso, estancado en Bodega o sin mucha introducción al mercado.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos:

Boleta de Control Semanal de Producto Acomodado F-PB-02: Documento de control que se utiliza para la detección de producto que se encuentra mal acomodado de acuerdo con el sistema de manejo de inventario PEPS. Siendo necesario estar tarimas con producto sobre otras, se debe tomar en cuenta estar el producto más cercano al vencimiento sobre del producto más duradero. Además funciona para identificar y registrar producto cercano al vencimiento, vencido o en malas condiciones de presentación.

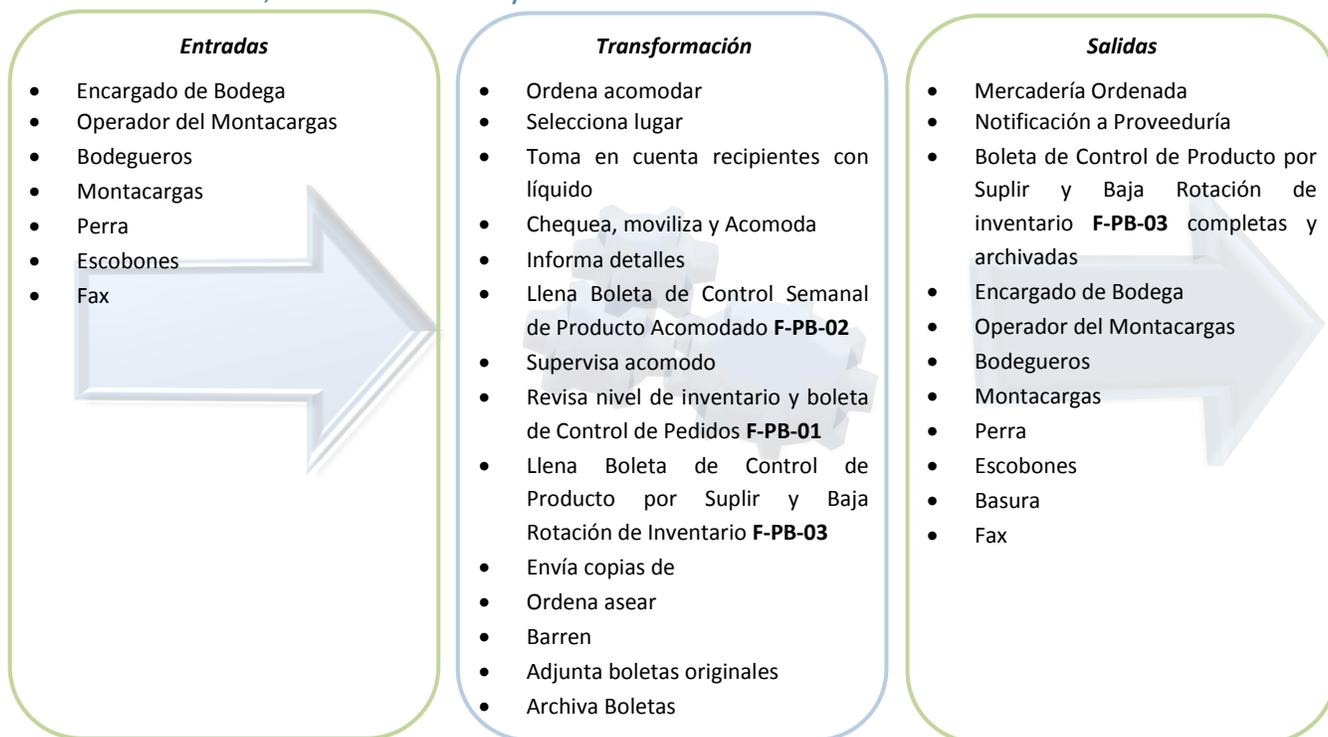
Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de inventario F-PB-03: Documento con el cual el Encargado de Bodega registra, reporta y controla la rotación y los niveles de inventario; además de declarar el tipo y cantidad de producto por suplir.

6.2 Documentos Externos:

“Reglamento sobre Registro, uso y control de Plaguicidas Agrícolas y Coadyuvantes”: Decreto Ejecutivo No. 24337-MAG-S (Ver sitio web: <http://www.ccad.ws/documentos/legislacion/CR/D-24337.pdf>)

“Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos”: Decreto Ejecutivo No. 28659-S. (Ver sitio web: <http://www.tramites.go.cr/logros/28659-s.pdf>)

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

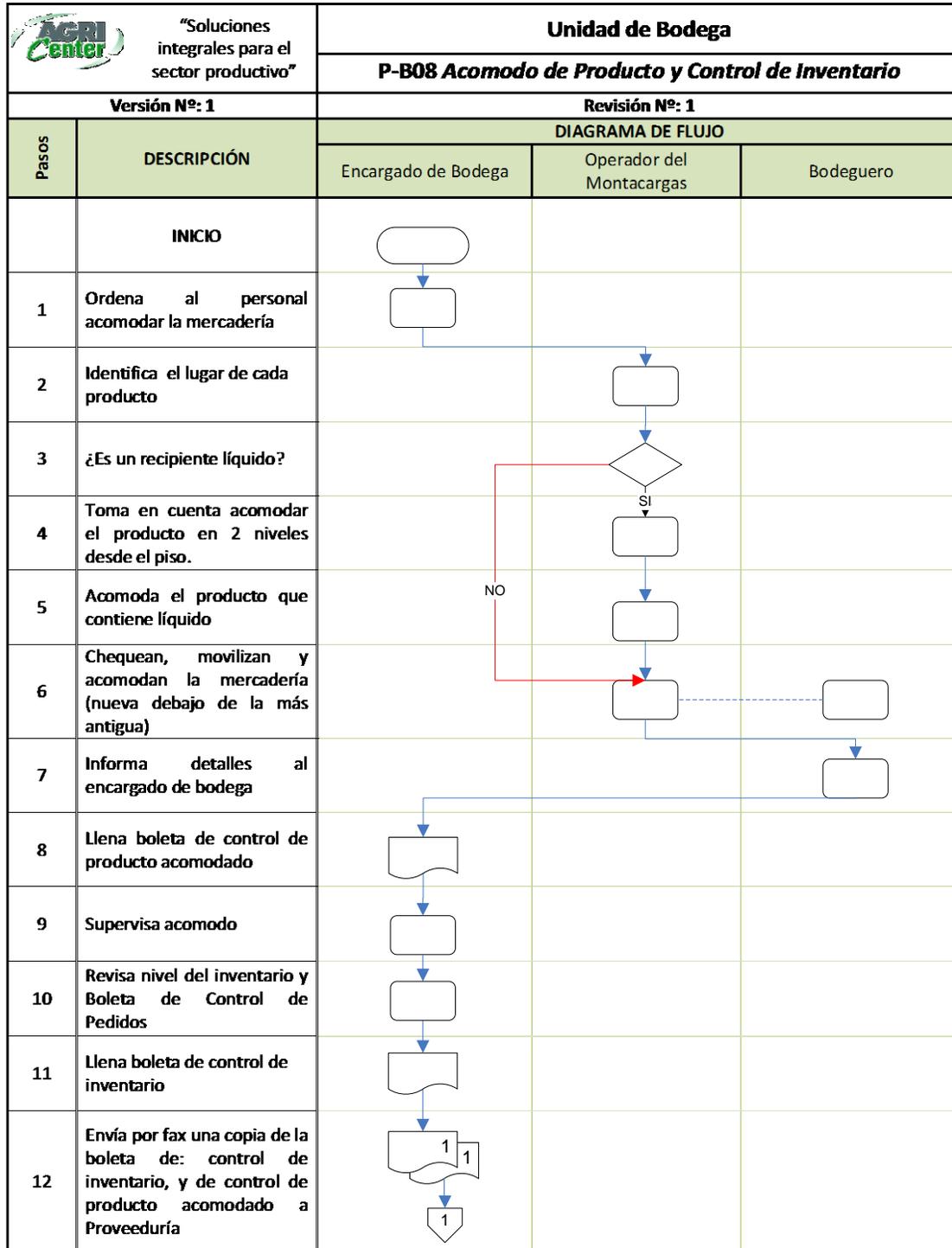


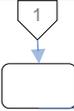
8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Da la orden de acomodar la mercadería entrante	Encargado de Bodega
2	Identifica el respectivo lugar de cada producto	Operador del Montacargas
3	Se pregunta: ¿El producto por acomodar es un recipiente con líquido? Sí: Continúa con el procedimiento. No: Continúa en el paso # 6.	Operador del Montacargas
4	Toma en cuenta acomodar el recipiente que contiene líquido en un primer o segundo nivel de altura, tomando como referencia de primer nivel: el piso de la Bodega.	Operador del Montacargas
5	Acomoda el producto que contiene líquido	Operador del Montacargas

Secuencia	Descripción	Responsable
6	Chequea producto, moviliza y acomoda la mercadería de manera que el producto viejo permanezca siempre sobre del producto entrante Nota: Este mecanismo permite mantener la mercadería más antigua, dispuesta (fácil alcance o acceso) a salir antes que la mercadería de nuevo ingreso (Método PEPS). De ser imposible un reacomodo se debe al menos identificar cual producto debe ser despachado antes de los demás.	Operador del Montacargas, Bodeguero
7	Informa detalles al Encargado de Bodega	Bodeguero
8	Llena Boleta de Control Semanal de Producto Acomodado F-PB-02	Encargado de Bodega
9	Supervisa el acomodo del producto	Encargado de Bodega
10	Revisa el nivel de inventario de cada producto y la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01	Encargado de Bodega
11	Llena Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario F-PB-03 , indicando la baja rotación de algún producto y/o bajos niveles de existencia de otros	Encargado de Bodega
12	Envía por fax una copia de la Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de inventario F-PB-03 y una copia de la Boleta de Control Semanal de Producto Acomodado F-PB-02 al Departamento de Proveeduría	Encargado de Bodega
13	Ordena asear la Bodega después de finalizado el acomodo	Encargado de Bodega
14	Barren la Bodega	Bodeguero, Operario del Montacargas
15	Adjunta Boleta de Control Semanal de Producto Acomodado F-PB-02 y Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de inventario F-PB-03	Encargado de Bodega
16	Archiva Boletas	Encargado de Bodega
	Fin del Procedimiento	

9. Flujo de Procesos



 "Soluciones integrales para el sector productivo" Versión N°: 1		Unidad de Bodega P-B08 Acomodo de Producto y Control de Inventario		
		Revisión N°: 1 DIAGRAMA DE FLUJO		
PASOS	DESCRIPCIÓN	Encargado de Bodega	Bodeguero	Operador del Montacargas
13	Ordena asear la bodega después de finalizado el acomodo			
14	Barren la bodega			
15	Adjunta Boletas Originales			
16	Archiva boletas			
	FIN			
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por:		
		Fecha:		

10. Variables de Control

A continuación se presentan las con las cuales es posible tener control sobre el proceso, y obtener un mejoramiento continuo:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Acomodo de Producto y Control de Inventario	Bajas Existencias	Identificar las bajas existencias de producto en Bodega	Producto	Determinar por observación el tipo y cantidad de producto por suplir	Encargado de Bodega	Semanal
	Baja Rotación	Identificar los productos de baja rotación	Producto	Determinar por observación el producto con baja rotación	Encargado de Bodega	Semanal
	Producto cercano al vencimiento en Bodega	Identificar tipo y cantidad de producto cercano al vencimiento almacenado	Producto	Sumatoria de productos cercano al vencimiento por tipo	Encargado de Bodega	Semanal
	Producto vencido en Bodega	Identificar tipo y cantidad de producto vencido almacenado	Producto	Sumatoria de productos vencidos por tipo	Encargado de Bodega	Semanal
	Producto en malas condiciones	Identificar tipo y cantidad de producto en malas condiciones	Producto	Sumatoria de productos en mal estado por tipo	Encargado de Bodega	Semanal
	Tarimas mal acomodadas por tipo de producto ante el sistema PEPS	Identificar cantidad de tarimas mal acomodadas por tipo de producto con base en el sistema PEPS	Cantidad de tarimas / tipo de producto	Sumatoria de tarimas por tipo de producto	Encargado de Bodega	Semanal

10.1 Justificación de Variables

Además de controlar que el producto en Bodega se encuentre acomodado adecuadamente, siguiendo la configuración más adecuada obedeciendo al sistema de inventario PEPS; con las demás variables propuestas es posible coordinar con el Departamento de Proveeduría la formulación de nuevos pedidos por bajas existencias de producto, y a la vez informar cual producto y en qué presentación está vendiéndose poco.

También, al analizar situaciones registradas por medio de estas variables de control, es posible encontrar deficiencias o mejoras en ubicación, ejecución de acomodo y distribución del espacio físico, sobre todo al encontrar producto mal acomodado en varias ocasiones; además de monitorear el rendimiento del personal ante la normativa impuesta ante el sistema de inventario PEPS.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- **Manejo del Inventario:** El producto en Bodega deberá acomodarse con una configuración de tal manera que se tenga un fácil acceso al producto ante el método de manejo de inventario permanente **Primero en Entrar Primero en Salir "PEPS"**. Generalmente es de ayuda un apilamiento de productos de manera que el más cercano al vencimiento sea el que esté encima del más lejano al vencimiento.

Normas

- **Producto Líquido:** Deberá acomodarse los productos líquidos en un primer o segundo nivel de altura tomando como referencia el suelo de la Bodega.

12. Apéndices

Apéndice 14: “Boleta de Control Semanal de Producto Acomodado F-PB-02”

 AGRI Center “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-PB-02		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Documento de Control			Rige a partir de
Control Semanal de Producto Acomodado			Próxima Revisión
			01/12/09
			01/06/10

Número Boleta: _____

Fecha: ___/___/___.

Control semanal de producto acomodado

Código	Artículo	Cantidad Producto	# Tarimas	Acomodo		Estado		
				Correcto	Incorrecto	Cercano al Vencimiento	Vencido	Mal Estado
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				
				<input type="checkbox"/>				

Revisado por: _____.

Firma: _____.

Apéndice 15: “Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario F-PB-03”

 “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-PB-03		
Documento de Control	# Versión	# Revisión	# Página
Boleta de Control de producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario	1	1	1/1
	Rige a partir de		Próxima Revisión
	01/12/09		01/06/10

Fecha: ___/___/___.

Número Boleta: _____

Producto por Suplir

Código	Artículo	Cantidad	Presentación

Producto con Baja Rotación

Código	Artículo	Cantidad	Presentación

Revisado por: _____.

Firma: _____.

13. Anexos

N/A.



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Conciliaciones Bancarias

Código Procedimiento

P-C01

Versión # Revisión # Página

1 1 129 / 141

Rige a partir de Próxima Revisión

01/12/09 01/06/10

Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	130
2.	OBJETIVOS	130
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	130
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	130
3.	ALCANCE	130
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	130
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	130
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	131
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS	131
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	131
7.	ENTRADAS, TRASFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO	132
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	132
9.	FLUJO DE PROCESOS	136
10.	VARIABLES DE CONTROL	139
10.1	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES	139
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	139
12.	APÉNDICES	140
13.	ANEXOS	141

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Jimmy Paniagua

Gerente Financiero:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

El procedimiento de conciliaciones bancarias muy importante debido a que por medio de este es posible realizar una comparación entre los registros de la empresa en el mayor de banco, y el estado de cuenta emitidas por el banco al final de mes, con el objetivo de obtener el saldo correcto de la empresa al cierre. Por lo tanto, los movimientos que hace la empresa con las cuentas bancarias; ya sean pagos por medio de transferencias bancarias o mediante emisión y depósito de cheques, registrados contablemente, deben coincidir con los movimientos registrados por el banco.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Verificar que el saldo en bancos del estado de cuenta bancario coincida con los registros contables del sistema.

2.2 Objetivos Específicos

- Revertir transacciones mal introducidas en el sistema contable.
- Re-Introducir transacciones mal realizadas en el sistema contable.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable para el área de Contabilidad e interviene en el mismo el Asistente Contable.

4. Personal que interviene

Asistente administrativo: El asistente administrativo de esta unidad designado para realizar las conciliaciones bancarias, es el responsable de ejecutar el procedimiento

5. Definiciones y Conceptos

Aplicación: Proceso de generación e introducción al sistema de una nueva conciliación bancaria.

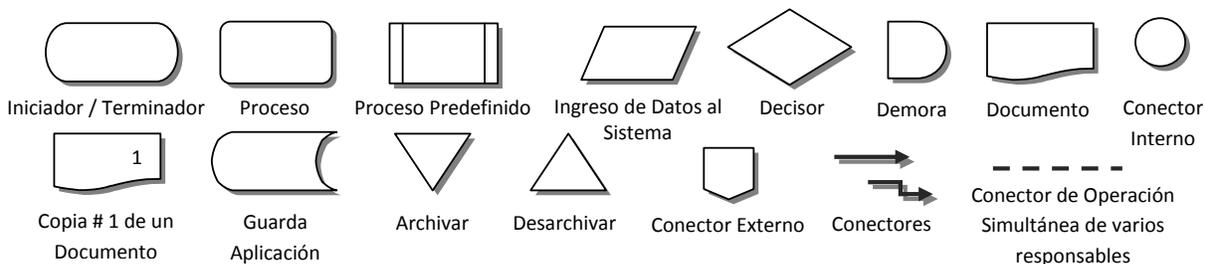
Transacción Sobrante: Son transacciones que muestra el programa como realizadas pero sin chequear. Se les llama así, debido a que no poseen el signo de

chequeado (☑) en la casilla “Chequear” de la lista que despliega el programa. Esto significa que no se les asignó este símbolo debido a que no son transacciones que aparezcan en el estado de cuenta bancario, al realizar la conciliación.

Reversión: Proceso de eliminar del sistema, registros de transacciones que fueron mal introducidos al sistema contable, e introducir los registros correctamente.

Sistema Impala: Sistema con el cual se debe registrar las cuentas por pagar por concepto de Costos de Inventario.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Archivo de Registro diario de transacciones bancarias: Este es un archivo tipo tabla dinámica del paquete computacional Microsoft Excel, en el cual el Gerente Financiero registra las transacciones realizados día con día, ya sean por concepto de: pago con cheque, transferencias bancarias, ó depósitos bancarios. Este archivo es cargado por el sistema de Agricenter S.A. para realizar cualquier movimiento que se amerite, por ejemplo es utilizado al realizar el presente procedimiento.

Reporte de Conciliación Bancaria F-C01-01: Documento emitido por el sistema que acredita el éxito de la conciliación bancaria.

Boleta de Control de Conciliación Bancaria F-C01-02: Boleta que registra las variables de control del procedimiento de Conciliaciones Bancarias.

6.2 Documentos Externos

Estados de cuenta Bancaria impresos: Este documento corresponde al estado de cuenta actual de la empresa, evidenciando en él las transacciones realizadas en el período solicitado. Dicho documento puede ser remitido físicamente a Agricenter S.A. o se puede acceder y obtener por medio de Internet.

7. Entradas, Transformación y Salidas del procedimiento



8. Descripción de Actividades

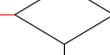
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe impresión del estado de cuenta bancaria	Asistente Contable
2	Se pregunta: ¿Es Estado de Cuenta Bancaria del Banco LAFISE? Sí: Continúa Procedimiento. No: Continúa en el paso # 4.	Asistente Contable
3	Revisar transferencias entre cuenta Interna ("Sweep") y cuenta Normal que maneja internamente el banco (Conciliar entre estas cuentas)	Asistente Contable

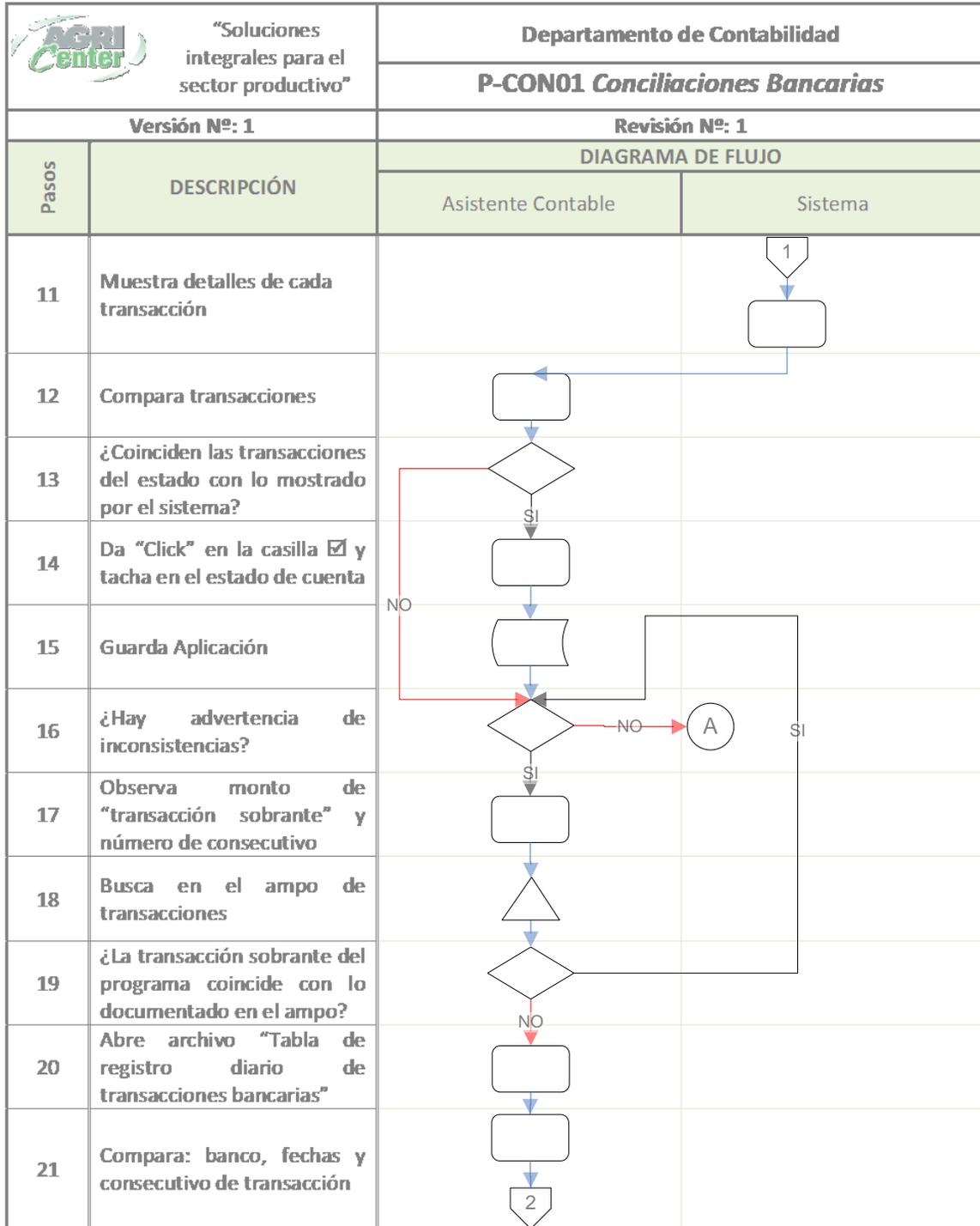
Secuencia	Descripción	Responsable
4	Inicia el programa IMPALA	Asistente Contable
5	Selecciona Conciliaciones Bancarias	Asistente Contable
6	Crea una Nueva Conciliación Bancaria,	Asistente Contable
7	Selecciona el banco por conciliar	Asistente Contable
8	Introduce la fecha límite por conciliar	Asistente Contable
9	Captura el saldo en libros del sistema IMPALA	Asistente Contable
10	Introduce el saldo indicado en el estado de cuenta	Asistente Contable
11	Muestra los detalles de cada transacción realizada hasta la fecha actual.	Sistema
12	Compara transacciones del sistema contra las del estado de cuenta bancaria impreso.	Asistente Contable
13	Se pregunta: ¿Las transacciones en el estado de cuenta coinciden con los movimientos incluidos en el sistema? Sí: Continúa Procedimiento. No: Continúa en el paso # 16.	Asistente Contable
14	Ejecuta un "click" en las casillas de chequeado (<input checked="" type="checkbox"/>) del detalle de la transacción del programa y tacha las mismas en el estado de cuenta.	Asistente Contable
15	Guarda la Aplicación de la Conciliación Actual	Asistente Contable
16	Se pregunta: ¿El programa muestra una advertencia de inconsistencias no permitiendo guardar el registro? Sí: Continúa Procedimiento. No: Continúa en el paso # 27. Nota: Si el programa NO muestra ninguna ventana de advertencia, quiere decir que los saldos coinciden en libros y en el estado de cuenta bancaria	Asistente Contable
17	Observa el (los) monto(s) de la(s) transacción(es) sobrante(s) y su(s) número(s) de consecutivo(s)	Asistente Contable
18	Busca el ampo de transacciones bancarias del banco al que se le aplica la presente conciliación	Asistente Contable

Secuencia	Descripción	Responsable
19	<p>Se pregunta: ¿Existe(n) esta(s) transacción(es) sobrantes en el programa, con el mismo Monto, Consecutivo(s) y Nombre del Banco en la documentación del ampo?</p> <p>Sí: Continúa en el paso # 16 No: Continúa con el Procedimiento.</p> <p>Nota: Si coinciden significa que las transacciones sobrantes analizadas anteriormente estaban bien introducidas en el programa, ya que se encontraban documentadas en el ampo. Por lo tanto se devuelve a verificar demás transacciones sobrantes.</p>	Asistente Contable
20	Abre el archivo Tabla de Registro diario de Transacciones Bancarias	Asistente Contable
21	Compara fecha(s) de pago(s), Nombre del Banco y Consecutivo(s) de la(s) Transacción(es) indicada(s) en la tabla de Transacciones Bancarias Diarias, contra fecha(s) de pago(s), Nombre del Banco y Consecutivo(s) de la(s) Transacción(es) sobrante(s) mostrada(s) por el programa	Asistente Contable
22	<p>Se pregunta: ¿Coincide(n) la(s) Transacción(es) indicada(s) en la tabla con la(s) transacción(es) sobrante(s) mostrada(s) por el programa?</p> <p>Sí: Continúa en el paso # 26 No: Continúa con el Procedimiento.</p> <p>Nota: Si no coinciden, significa que estas transacciones se aplicaron de más en el sistema, ó se aplicaron al banco equivocado.</p>	Asistente Contable
23	<p>Revierte la(s) transacción(es) sobrante(s) del programa que fueron mal introducidas.</p> <p>Nota: Automáticamente al revertir la(s) transacción(es), el sistema deja de mandar la ventana y la conciliación bancaria actual se puede aplicar correctamente.</p>	Asistente Contable
24	Aplica la(s) transacción(es) revertidas en el Banco correspondiente.	Asistente Contable
25	Guarda la Aplicación de la Conciliación Actual	Asistente Contable
26	Selecciona menú Buscar Aplicación, para abrir aplicación realizada e imprimirla.	Asistente Contable
27	Imprime el Reporte de Conciliación Bancaria F-C01-01	Asistente Contable

Secuencia	Descripción	Responsable
28	Llena Boleta de Control de Conciliaciones Bancarias F-C01-02	Asistente Contable
29	Adjunta (grapa) el Reporte de Conciliación Bancaria F-C01-01 junto con el Estado de Cuenta Bancaria y la Boleta de Control de Conciliaciones Bancarias F-C01-02	Asistente Contable
30	Archiva el Reporte de Conciliación Bancaria F-C01-01 junto con el Estado de Cuenta Bancaria y la Boleta de Control de Conciliaciones Bancarias F-C01-02 en el ampo de Conciliaciones Bancarias del respectivo banco.	Asistente Contable
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Contabilidad	
Versión N°: 1		P-C01 Conciliaciones Bancarias	
Revisión N°: 1		Revisión N°: 1	
DIAGRAMA DE FLUJO			
Pasos	DESCRIPCIÓN	Asistente Contable	Sistema
	INICIO		
1	Recibe estado de cuenta		
2	¿Es estado de cuenta del banco LAFISE?		
3	Revisa transferencias en cuenta interna ("sweep") y concilia		
4	Inicia programa IMPALA		
5	Selecciona "Conciliaciones Bancarias"		
6	Crea nueva conciliación		
7	Selecciona banco por conciliar		
8	Introduce fecha límite por conciliar		
9	Captura el saldo en libros		
10	Introduce saldo indicado en estado de cuenta		
			



 <p>“Soluciones integrales para el sector productivo”</p>		Departamento de Contabilidad	
		P-CON01 Conciliaciones Bancarias	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Asistente Contable	Sistema
22	¿Coincide(n) la(s) Transacción(es) indicada(s) en la tabla con la(s) transacción(es) sobrante(s) mostrada(s) por el programa?		
23	Revierte Transacciones sobrantes		
24	Aplica transacciones revertidas al banco correcto		
25	Guarda Aplicación actual		
26	Selecciona aplicación guardada		
27	Imprime reporte de conciliación bancaria		
28	Llena boleta de control de conciliaciones bancarias		
29	Adjunta: boleta, reporte de conciliación y el estado de cuenta		
30	Archiva documentos adjuntos		
	FIN		
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
			
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por:	
		Fecha:	

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Conciliaciones Bancarias	Reversiones	Cuantificar la cantidad de reversiones por mes	Cantidad	Sumatoria de reversiones del mes	Gerente Financiero	Mensual

10.1 Justificación de Variables

El presente procedimiento es bastante automatizado, habiendo interacción solamente entre el Asistente Contable y el computador, y siendo el sistema el generador de asientos y reportes contables utilizando ciertos datos introducidos por el usuario. La variable de control que se monitorea es la llamada “Reversiones”; de manera que el desempeño del Asistente Contable durante un mes en cuanto al procedimiento de Conciliaciones Bancarias, sea evaluado por el Gerente Financiero al observar la cantidad de registros mal introducidos al sistema contable plasmados en las “REVERSIONES”.

11. Políticas y/o Normas aplicables

N/A.

12. Apéndices

Apéndice 16: “Documento de Control de Conciliaciones Bancarias F-C01-02”

 “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-C01-02		
Procedimiento	# Versión	# Revisión	# Página
Boleta de Control de Conciliaciones Bancarias	1	1	1/1
	Rige a partir de		Próxima Revisión
	01/12/09		01/06/10

Código Procedimiento: P-C01

Fecha de Conciliación: ___/___/___.

Número Boleta: _____

Reversiones Realizadas del Mes

Banco	Fecha de Reversión	# Reversiones
	___/___/___.	
	___/___/___.	
	___/___/___.	
	___/___/___.	
	___/___/___.	
	___/___/___.	
	___/___/___.	
	___/___/___.	
	___/___/___.	
	___/___/___.	
Total		

Realizado por: _____
Firma: _____

Nota: Las reversiones en el presente procedimiento surgen **por información mal introducida al sistema en este mismo procedimiento, producto de mal entendidos, en los cuales se adjudica dicha información de un banco a otro.** El Gerente Financiero consulta las reversiones en el sistema una vez al mes, y las cuantifica en la Boleta de Control de Conciliaciones Bancarias.

13. Anexos

Anexo 10: "Reporte de Conciliación Bancaria F-C01-01"

AGRICENTER S.A.		Page 1 of 1
Módulo de Tesorería		Fecha: 05/08/2009
Detalle de Conciliaciones Bancarias		Hora: 3:38:22pm
Cuenta.Bancaria.#.: 1010100300305000000000, Banco.: BANCO BAC SAN JOSE \$ CTA 905219325 [007]		
Saldo.Segun.Bancos...:		1,656.93
DOCUMENTO.PENDIENTE.DE.CONCILIAR...: CHEQUE		
Docto	tra_fecha	Monto
CK-0000000135	30-abr-2009	13,748.42
		13,748.42
	Total.x.Documentos	
CHEQUE		13,748.42
Total.General		13,748.42
Saldo.Ajustado		15,405.35
Saldo.Libros.Al.:: 30-junio-2009		15,405.35

Tes_Conciliacion_Rep.rpt

LL-PC.BILL-PC.BZPORTATIL.SHATAH
BORRADOR

Nota: El programa genera un saldo ajustado al haber un cheque en tránsito, y muestra los detalles de éste.



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Registro de Cuentas por Pagar

Código Procedimiento

P-C02

# Versión	# Revisión	# Página
1	1	142 / 158
Rige a partir de		Próxima Revisión
01/12/09		01/06/10

Tabla de Contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN..... 143
- 2. OBJETIVOS 143
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL..... 143
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 143
- 3. ALCANCE 143
- 4. PERSONAL QUE INTERVIENE 143
- 5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 143
- 6. DOCUMENTACIÓN UTILIZADA..... 144
 - 6.1 DOCUMENTOS INTERNOS 144
 - 6.2 DOCUMENTOS EXTERNOS 145
- 7. ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO..... 145
- 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 146
- 9. FLUJO DE PROCESOS 148
- 10. VARIABLES DE CONTROL 152
 - 10.1 JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES 152
- 11. POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES 153
- 12. APÉNDICES 154
- 13. ANEXOS 156

Sergio Corrales M. <hr/> Estudiante ITCR: Elaborado por:	Jimmy Paniagua <hr/> Gerente Financiero: Revisado por:	Leonardo López <hr/> Gerente Administrativo: Aprobado por:	15/10/2009 <hr/> Fecha aprobación:
--	--	--	--

1. Introducción

El presente procedimiento corresponde al registro de las Cuentas por Pagar a Corto Plazo en el sistema contable de Agricenter S.A., además de generar la documentación respectiva del movimiento de la cuenta contable.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Registrar eficientemente en el sistema contable las cuentas por pagar a Proveedores de Agricenter S.A.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar correctamente los registros de cuentas por pagar por concepto de gastos administrativos.
- Realizar registros de cuentas por pagar por concepto de aumento de costos del inventario.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable únicamente para el área de Contabilidad e interviene en el mismo el Asistente Contable.

4. Personal que interviene

Asistente Administrativo: El Asistente Administrativo es el único responsable de ejecutar y controlar el procedimiento de registro de cuentas por pagar en el sistema contable.

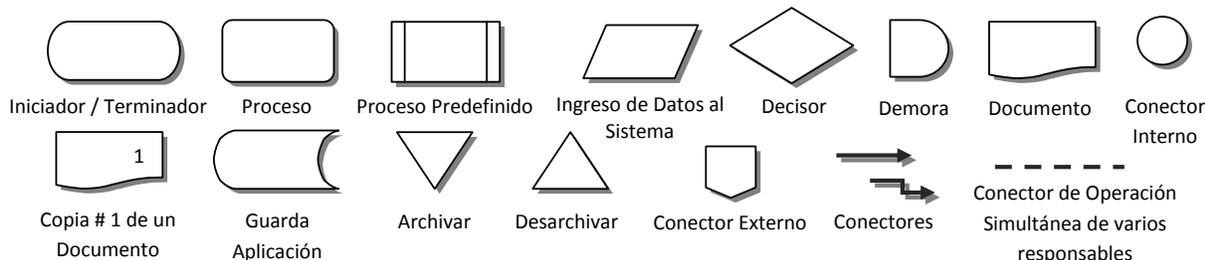
5. Definiciones y Conceptos

Sistema Job-Shop: Sistema con el cual se debe registrar las cuentas por pagar por concepto de Gastos Administrativos.

Sistema Impala: Sistema con el cual se debe registrar las cuentas por pagar por concepto de Costos de Inventario.

Reversión: Proceso de eliminar del sistema, registros que fueron mal introducidos al sistema contable, y reintroducirlos correctamente.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Orden de Compra F-OC: Documento que se genera para evidenciar que se está comprando un bien o servicio.

Recibo F-C02-03: Documento que se genera para evidenciar que el servicio fue recibido o que el bien o el servicio fue brindado satisfactoriamente. Al hacer el registro de cuentas por pagar referentes a gastos administrativos, es necesario tener posesión de la factura del Proveedor, para así generar el recibo F-C02-03 y realizar un registro de cuentas por pagar. Este recibo es el comprobante de registro de la cuenta por pagar por concepto de gasto administrativo.

Comprobante de Cuenta por Pagar F-C02-04: Comprobante que evidencia el registro realizado de cuentas por pagar por concepto de incremento en el Costo de Inventario.

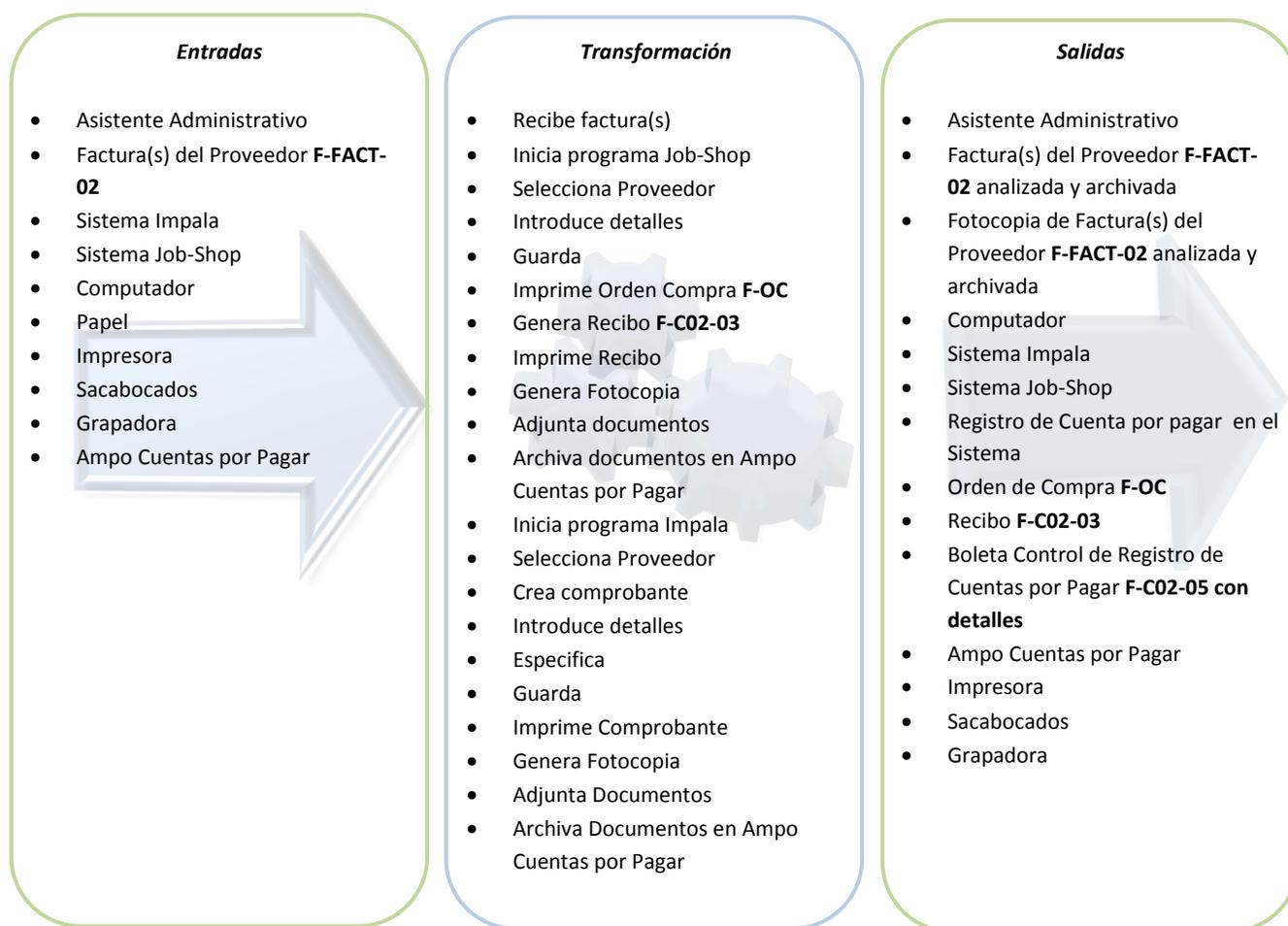
Documento de Control de Reversiones Mensuales F-C02-05: Boleta que registra las reversiones hechas durante el mes, por concepto de facturas mal registradas en el sistema.

Boleta de Control de Ingreso Tardío de Facturas F-C02-06: Boleta con la cual se registra el arribo tardío de facturas de un Proveedor con respecto al mes en cierre contable, las cuales deben ser registradas en el sistema y ser canceladas.

6.2 Documentos Externos

Factura del Proveedor F-FACT-02: Es el documento que el Proveedor nacional entrega o envía como comprobante del bien o servicio brindado, la cual es utilizada en este procedimiento para registrar la cuenta por pagar a dicho Proveedor.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso



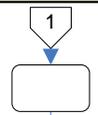
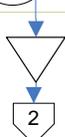
8. Descripción de Actividades

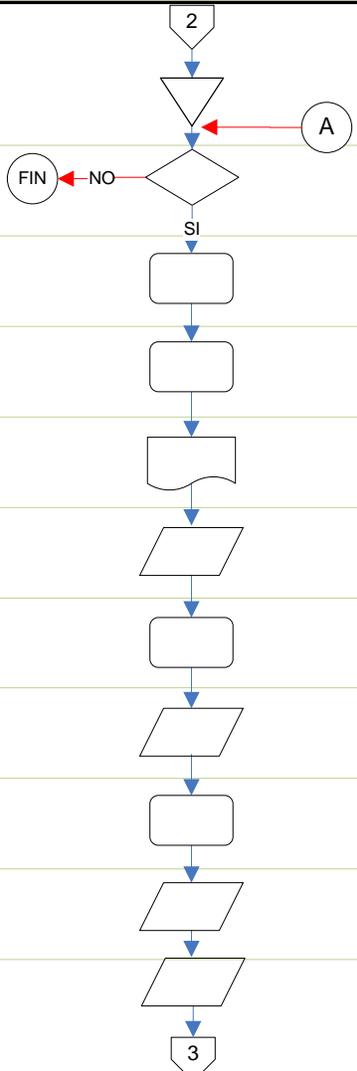
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe la factura de algún Proveedor nacional F-FACT-02	Asistente Contable
2	Se pregunta: ¿Es la factura por concepto de un gasto administrativo? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 23. Nota: Existen facturas que generan cuentas por pagar que no corresponden a gastos administrativos, sino a costos de inventario.	Asistente Contable
3	Ingresa al sistema Job-Shop	Asistente Contable
4	Selecciona Crear una Orden de Compra F-OC	Asistente Contable
5	Selecciona el Proveedor	Asistente Contable
6	Introduce la fecha actual	Asistente Contable
7	Escribe las especificaciones del gasto	Asistente Contable
8	Selecciona la Cuenta Contable correspondiente a la cual cargar el gasto	Asistente Contable
9	Introduce el monto del gasto	Asistente Contable
10	Verifica si es gravado o exento de impuesto.	Asistente Contable
11	Selecciona el tipo de moneda por aplicar al monto	Asistente Contable
12	Introduce el plazo disponible para cancelar la cuenta por pagar	Asistente Contable
13	Guarda el registro	Asistente Contable
14	Imprime Orden de Compra F-OC	Asistente Contable
15	Selecciona generar Recibo F-C02-03	Asistente Contable
16	Digita el número de factura correspondiente.	Asistente Contable
17	Introduce la fecha exacta que trae la factura consigo	Asistente Contable
18	Imprime el Recibo F-C02-03	Asistente Contable
19	Realiza una Fotocopia de la factura original del Proveedor	Asistente Contable
20	Adjunta (grapa) a la Fotocopia de la factura del Proveedor F-FACT-02 , la Orden de Compra F-OC y el Recibo F-C02-03	Asistente Contable
21	Archiva la Fotocopia de la factura del Proveedor F-FACT-02 , la Orden de Compra F-OC y el Recibo F-C02-03 en el ampo de Cuentas por Pagar	Asistente Contable
22	Archiva factura original F-FACT-02 del monto que se debe al Proveedor en el archivo correspondiente a facturas originales	Asistente Contable
23	Se pregunta: ¿Es la factura por concepto de un costo de inventario? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Fin del procedimiento.	Asistente Contable
24	Ingresa al Sistema IMPALA	Asistente Contable

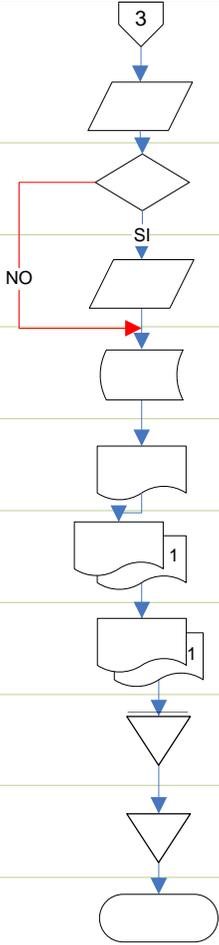
Secuencia	Descripción	Responsable
25	Selecciona Crear Comprobante de Cuenta por Pagar F-C02-04	Asistente Contable
26	Crea Nuevo Comprobante de Cuenta por Pagar F-C02-04	Asistente Contable
27	Digita el número de factura correspondiente.	Asistente Contable
28	Selecciona el Proveedor	Asistente Contable
29	Introduce la fecha del documento	Asistente Contable
30	Selecciona el tipo de moneda por aplicar al monto	Asistente Contable
31	Introduce el plazo disponible para cancelar la cuenta por pagar	Asistente Contable
32	Escribe las especificaciones del costo	Asistente Contable
33	Introduce el monto de la factura	Asistente Contable
34	Se pregunta: ¿Trae la factura cargos de Impuesto? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 36.	Asistente Contable
35	Introduce los montos respectivos a los tipos de impuestos desglosados por el sistema	Asistente Contable
36	Guarda el registro	Asistente Contable
37	Imprime el Comprobante de Cuentas por Pagar F-C02-04	Asistente Contable
38	Realiza una Fotocopia de la factura original del Proveedor F-FACT-02	Asistente Contable
39	Adjunta (grapa) la fotocopia de la factura del Proveedor F-FACT-02 al Comprobante de Cuenta por Pagar F-C02-04	Asistente Contable
40	Archiva la Fotocopia de la factura del Proveedor F-FACT-02 y el Comprobante de Cuenta por Pagar F-C02-04 en el ampo de Cuentas por Pagar	Asistente Contable
41	Archiva Factura original del Proveedor F-FACT-02 en el archivo correspondiente a facturas originales	Asistente Contable
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Contabilidad P-C02 Registro de Cuentas por Pagar
Versión N°: 1		Revisión N°: 1
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
		Asistente Contable
	INICIO	
1	Recibe la factura	
2	¿Es la factura por gasto administrativo?	
3	Ingresa al sistema Job-Shop	
4	Selecciona "Crear Orden de Compra"	
5	Selecciona proveedor	
6	Introduce Fecha	
7	Escribe especificaciones del gasto	
8	Selecciona cuenta contable	
9	Introduce monto	
10	Verifica impuesto	
		

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Departamento de Contabilidad
		P-C02 Registro de Cuentas por Pagar
Versión Nº: 1		Revisión Nº: 1
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
		Asistente Contable
11	Selecciona moneda	
12	Introduce plazo	
13	Guarda registro	
14	Imprime orden de compra	
15	Selecciona “Generar recibo”	
16	Digita el número de factura	
17	Introduce fecha de factura	
18	Imprime recibo	
19	Fotocopia la factura	
20	Adjunta fotocopia y recibo	
21	Archiva documentos	

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Unidad de Bodega P-CON02 Registro de Cuentas por Pagar
Versión N°: 1		Revisión N°: 1
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
		Asistente Contable
22	Archiva factura original del Proveedor por aparte	 <pre> graph TD 2[2] --> P1[] P1 --> D1{¿Es por costo de inventario?} D1 -- NO --> FIN((FIN)) D1 -- SI --> P2[] P2 --> P3[] P3 --> D2[/ /] D2 --> P4[] P4 --> D3[/ /] D3 --> P5[] P5 --> D4[/ /] D4 --> P6[] P6 --> D5[/ /] D5 --> 3[3] </pre>
23	¿Es por costo de inventario?	
24	Ingresa al sistema Impala	
25	Selecciona Crear comprobante	
26	Crea nuevo comprobante	
27	Digita numero de factura	
28	Selecciona el proveedor	
29	Introduce fecha de la factura	
30	Selecciona tipo de moneda	
31	Introduce el plazo	
32	Escribe especificaciones	

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Departamento de Contabilidad	
		P-C02 Registro de Cuentas por Pagar	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Asistente Contable	
33	Introduce monto de la factura		
34	¿Cargo de impuesto?		
35	Introduce los montos		
36	Guarda el registro		
37	Imprime el Comprobante de Cuentas por Pagar		
38	Fotocopia la factura original		
39	Adjunta (grapa) fotocopia y comprobante		
40	Archiva documentos adjuntos		
41	Archiva Factura original del Proveedor por aparte		
	FIN		
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda			Aprobado por:
			Fecha:

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Registro de Cuentas por Pagar	Porcentaje de facturas de que NO ingresan en el debido tiempo	Medir el porcentaje de facturas por pagar a un Proveedor que no ingresan a tiempo	Porcentaje	(Cantidad de Facturas Demoradas de un Proveedor ÷ Total de Facturas introducidas al sistema por Proveedor)	Asistente Contable	Mensual
	Reversiones	Cuantificar la cantidad de reversiones por mes	Reversiones	Sumatoria de reversiones del mes	Gerente Financiero	Mensual

10.1 Justificación de Variables

En el presente procedimiento es importante cuantificar la cantidad de facturas referentes a gastos que no han llegado a tiempo al departamento Financiero (que en algunos casos representan un costo o gasto del mes anterior); lo que quiere decir que se deberán registrar en el sistema en el presente mes pero que en realidad representan un gasto o costo del mes anterior. No obstante la variable propuesta, permite discriminar estos documentos en el sentido de que se manejen datos del gasto real del mes en cierre.

También, este procedimiento es bastante automatizado, habiendo interacción solamente entre el Asistente Contable y el computador, y siendo el sistema el generador de asientos y reportes contables utilizando ciertos datos introducidos por el usuario. Otra variable de control que se monitorea es la llamada "Reversiones"; de manera que el desempeño del Asistente Contable durante un mes en cuanto al presente procedimiento, sea evaluado por el Gerente Financiero al observar la cantidad de registros mal introducidos al sistema contable plasmados en las "REVERSIONES".

11. Políticas y/o Normas aplicables

N/A.

13. Anexos

Anexo 11: "Orden de Compra F-OC".



Agricenter S.A.
Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica
Cedula Juridica 3-101-301429
SAN JOSE,
COSTA RICA
2462-1515
Fax: 2462-1616
www.agricenter.co.cr

Orden Compra

Fecha Orden de Compra: **01/jul/2009**
Orden de Compra: **OC08001890**

MERCADO DE MATERIALES EL TANQUE S.A.'s customer ID (account number) for Agricenter S.A.:

Hasta: **MERCADO DE MATERIALES EL TANQUE S.A.**
,
Costa Rica

Despachar **Agricenter S.A.**
Hasta: Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica
Cedula Juridica 3-101-301429
SAN JOSE,
COSTA RICA

Contacto: **YAGUILAR@GRUPOCOLONO.COM**
Teléfono: 475-6430

Deseado Recibir Fecha	Condiciones	Tipo Impuesto	Punto FOB	Dspach Via	Flete
01/jul/2009	30	No Exento, Grupo Impuesto: EXENT			Facturado(s)

Values on this Purchase Order are stated in COLONES.

Lín	Cantidad	Artículo - Descripción	UM	Unidad Precio	Descnto	Cargo Fijo	Total
1	1.0000	04001024 Otras Reparaciones	und	#####	0.000%	¢0.00	¢128,261.10
					EXENTOa	0.00 %:	¢0.00

TORNILLO P/TECHO, VARILLA LISA Y DEFORMADA.

Sub Total: **¢128,261.10**
Imp : **¢0.00**
Gran Total: **¢128,261.10**

Purchased by: x
(Agente Autorizado de Agricenter S.A.)

Aceptado por: >
(Agente Autorizado de MERCADO DE MATERIALES EL TANQUE S.A.)

Anexo 12: "Recibo F-C02-03, comprobante de registro de cuenta por pagar por gasto administrativo"

	Agricenter S.A.	Num.Recibo: RE08002313
	Recibo	Fecha Recibo: 09/jul/2009
	Selection: R.ID between 'RE08002313 and 'RE08002313'	#doc: 19010
Comprador:		Fecha_orden: 09/jul/2009
		Fecha Recibo: 09/jul/2009
04001024 - Otras Reparaciones		<u>UM</u> <u>Cant.Orden</u> <u>Cant.Recibida</u>
Recibo :	RE08002313 Línea: 1	und 1.0000 1.0000
O.C.:	OC08001908 Línea: 1	
Proveedor:	MERCADO DE MATERIALES EL TANQUE S.A.	
lineas recibidas:	1	

Anexo 13: "Comprobante Factura de registro de Cuenta por Pagar F-C02-04, por incremento en el costo de inventario (Flete sobre compras)"

	AGRICENTER S.A.	FACTURAS								
	Cedula Juridica : 3-101 Tel : 506 - Fax : 506 SAN CARLOS Apdo.Postal :	<table border="1"><thead><tr><th>DIA</th><th>MES</th><th>ANO</th></tr></thead><tbody><tr><td>8</td><td>7</td><td>2009</td></tr></tbody></table>	DIA	MES	ANO	8	7	2009		
DIA	MES	ANO								
8	7	2009								
SENOR (ES) : <u>TRANS ARENAL S.A.</u> DIRECCION :										
<table border="1"><thead><tr><th>DESCRIPCION</th><th>PRECIO</th></tr></thead><tbody><tr><td>TRANSPORTE CARTAGO-PARRITA-CAÑAS-CALDERA. INQUISA #12549, ALFIPAC #29467,,</td><td>280,000.00</td></tr></tbody></table>		DESCRIPCION	PRECIO	TRANSPORTE CARTAGO-PARRITA-CAÑAS-CALDERA. INQUISA #12549, ALFIPAC #29467,,	280,000.00					
DESCRIPCION	PRECIO									
TRANSPORTE CARTAGO-PARRITA-CAÑAS-CALDERA. INQUISA #12549, ALFIPAC #29467,,	280,000.00									
<p>Esta factura constituye titulo ejecutivo. El deudor da por aceptadas las condiciones del Codigo de Comercio, articulo No. 460. Despues de 30 DIAS esta factura devenga intereses del 3% mensual</p>		<table border="1"><tbody><tr><td>SUB- TOTAL</td><td>280,000.00</td></tr><tr><td>DESCUENTO</td><td>0.00</td></tr><tr><td>IMP. DE VENTAS</td><td>0.00</td></tr><tr><td>TOTAL FACTURA</td><td>280,000.00</td></tr></tbody></table>	SUB- TOTAL	280,000.00	DESCUENTO	0.00	IMP. DE VENTAS	0.00	TOTAL FACTURA	280,000.00
SUB- TOTAL	280,000.00									
DESCUENTO	0.00									
IMP. DE VENTAS	0.00									
TOTAL FACTURA	280,000.00									
FIRMA RECIBIDO _____ CEDULA _____		NOTA DE DEBITO								
Dispensada de Timbraje por Resolucion No. 11-97. Gaceta No. 171 del 05/09/97 exp_comprobante_ND.rpt		0000001274								



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Registro de Pagos a Proveedores

Código Procedimiento

P-C03

Versión # Revisión # Página

1 1 159 / 173

Rige a partir de Próxima Revisión

01/12/09 01/06/10

Tabla de Contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN..... 160
- 2. OBJETIVOS 160
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL..... 160
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 160
- 3. ALCANCE 160
- 4. PERSONAL QUE INTERVIENE 160
- 5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 160
- 6. DOCUMENTACIÓN UTILIZADA..... 161
 - 6.1 DOCUMENTOS INTERNOS 161
 - 6.2 DOCUMENTOS EXTERNOS 161
- 7. ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO..... 162
- 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 162
- 9. FLUJO DE PROCESOS 165
- 10. VARIABLES DE CONTROL 167
 - 10.1 JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES 167
- 11. POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES 168
- 12. APÉNDICES 169
- 13. ANEXOS 170

Sergio Corrales M. <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Estudiante ITCR: Elaborado por:	Jimmy Paniagua <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Gerente Financiero: Revisado por:	Leonardo López <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Gerente Administrativo: Aprobado por:	15/10/2009 <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Fecha aprobación:
--	--	--	---

1. Introducción

El presente procedimiento detalla la manera de ejecutar y controlar el modo de registrar en el sistema contable de Agricenter S.A., los pagos realizados a Proveedores de la compañía, ya sea por medio de cheque o transferencia bancaria.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Establecer de manera clara y eficiente las actividades a seguir para realizar correctamente los registros de pagos a Proveedores de Agricenter S.A.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar el registro en el sistema contable inmediatamente después de generar el comprobante de pago con transferencia de fondos.
- Realizar el registro en el sistema contable inmediatamente después de generar el comprobante de pago con cheque.

3. Alcance

Aplica para la unidad de finanzas, específicamente para el área de contabilidad, e interviene en el mismo el Asistente Financiero.

4. Personal que interviene

Asistente Administrativo: El Asistente Administrativo es el único responsable de ejecutar y controlar el procedimiento de registro de pago a Proveedores en el sistema contable.

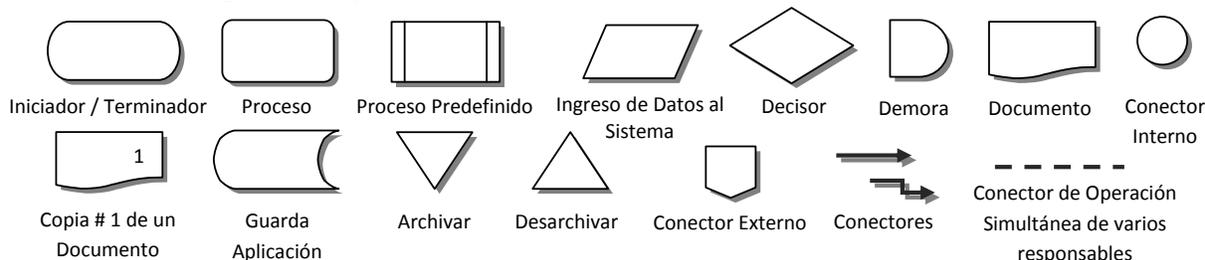
5. Definiciones y Conceptos

Sistema Impala: Sistema con el cual se debe registrar las cuentas por pagar por concepto de Costos de Inventario.

Ajuste de Diferencial Cambiario: Ajuste del asiento contable que se realiza indicando que ha habido un cambio en la valuación de la moneda local con respecto a las extranjeras, conforme transcurre el tiempo; para esto el responsable utiliza el tipo de

cambio actual de la moneda que se utilizó en la transacción. El tiempo transcurrido mencionado corresponde al plazo de crédito que brindan los Proveedores a la compañía.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Facturas del Proveedor F-FACT-02: Es el documento que el Proveedor entrega o envía como comprobante del bien o servicio brindado, la cual es utilizada en este procedimiento para registrar el pago al Proveedor.

Comprobante de Cheque F-C03-02: Documento compuesto por 1 copia del cheque y Colilla del mismo; además de la Colilla original del cheque emitido.

Comprobante de Transferencia Bancaria F-C03-03: Comprobante impreso que detalla la transferencia de fondos ejecutada, con el Proveedor, factura(s) y monto respectivo.

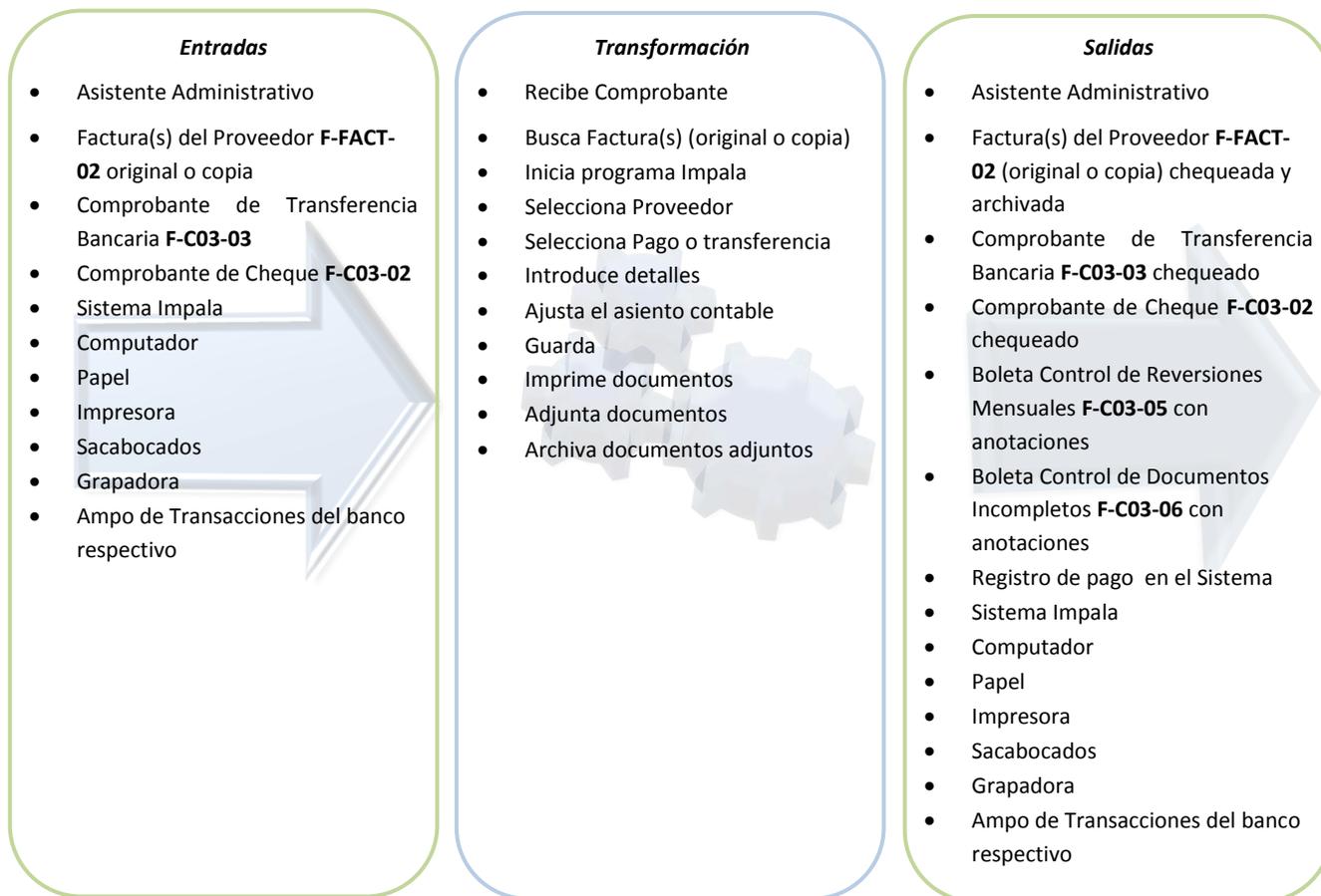
Comprobante de Pago a Proveedores F-C03-04: Comprobante que indica el pago o abono realizado a un Proveedor, detallando el asiento contable respectivo y la(s) factura(s) que se está(n) abonando o cancelando.

Boleta de Control de Reversiones Mensuales F-C03-05: Boleta que registra la variable de Control "Reversiones", del procedimiento de Registro de Pago a Proveedores.

6.2 Documentos Externos

N/A.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso



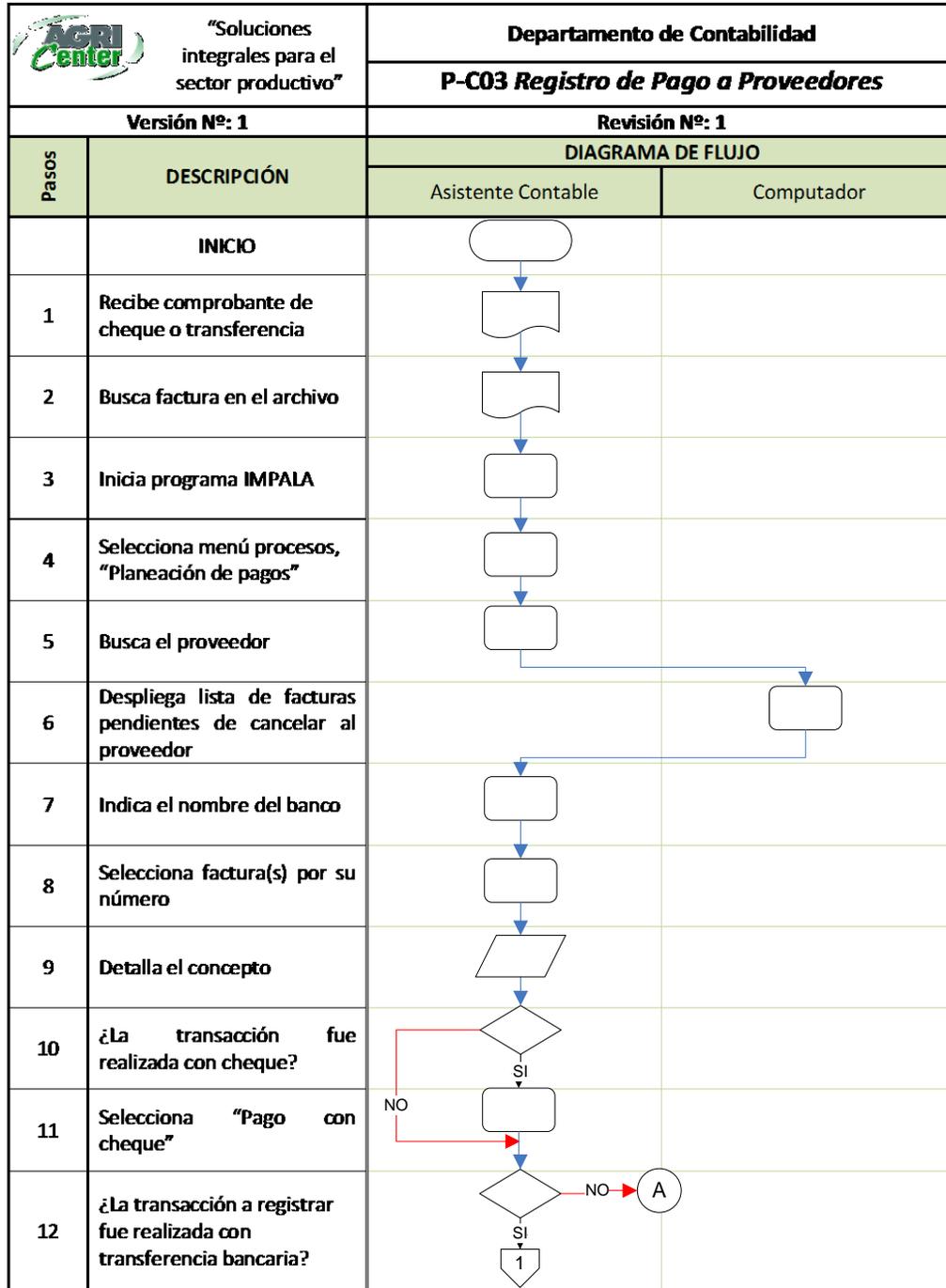
8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe el Comprobante de Cheque F-C03-02 o Comprobante de Transferencia Bancaria F-C03-03 Nota: Ambos comprobantes son generados y derivados del procedimiento de "Pago a Proveedores".	Asistente Contable
2	Busca original o copia de la Factura de algún Proveedor F-FACT-02 Nota: Original de la factura cuando se va a cancelar la Cuenta por Pagar. Cuando se trata de una Copia de la misma, se realizará un abono.	Asistente Contable
3	Inicia el programa Impala	Asistente Contable
4	Selecciona Planeación de Pagos en el Menú Procesos	Asistente Contable
5	Busca al Proveedor al que se le realizará el pago	Asistente Contable

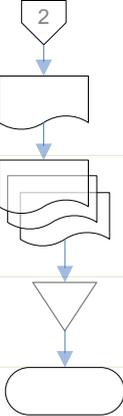
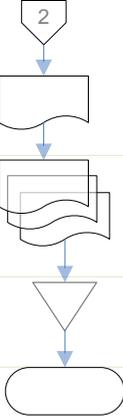
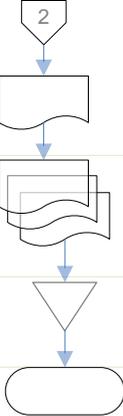
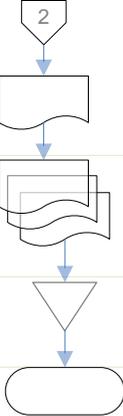
Secuencia	Descripción	Responsable
6	Despliega una lista de facturas pendientes de cancelar al Proveedor	Computador
7	Indica el banco con el que se realizará la transacción.	Asistente Contable
8	Selecciona la(s) factura(s) a la(s) que se realizará el pago	Asistente Contable
9	Detalla el concepto de cancelación	Asistente Contable
10	Se pregunta: ¿La transacción a registrar fue realizada con cheque? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 12.	Asistente Contable
11	Selecciona la opción de Transacción con Cheque	Asistente Contable
12	Se pregunta: ¿La transacción a registrar fue realizada con transferencia bancaria? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 14.	Asistente Contable
13	Selecciona la opción de Pago con Transferencia	Asistente Contable
14	Se pregunta: ¿El pago a registrar en el sistema es por concepto de Cancelación del monto total de la(s) factura(s)? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 16. Nota: Para el registro de cancelación total de una cuenta por pagar, es requisito poseer la factura original.	Asistente Contable
15	Selecciona casilla de cancelación total	Asistente Contable
16	Se pregunta: ¿El pago a registrar en el sistema es por concepto de Abono al monto de la factura? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 18.	Asistente Contable
17	Digita el monto correspondiente al abono a realizar	Asistente Contable
18	Selecciona Aceptar el registro	Asistente Contable
19	Genera un Registro de Pago	Computador
20	Abre el Módulo de Tesorería del sistema	Asistente Contable
21	Busca el registro de pago a Proveedor que se realizó	Asistente Contable
22	Se pregunta: ¿El asiento contable generado por el sistema está correcto? Sí: Continúa en el paso # 24. No: Continúa con el Procedimiento	Asistente Contable
23	Ajusta el diferencial cambiario	Asistente Contable
24	Guarda Registro de Pago en el módulo de Tesorería	Asistente Contable
25	Selecciona Aprobación de Pago en el menú Procesos	Asistente Contable
26	Imprime Comprobante de Pago a Proveedores F-C03-04 Nota: A partir de que este paso se realiza, la cuenta por pagar queda automáticamente cancelada y deducida del sistema.	Asistente Contable

Secuencia	Descripción	Responsable
27	Adjunta (grapa) el comprobante de Pago a Proveedores F-C03-04 a los demás comprobantes con factura respectiva.	Asistente Contable
28	Archiva documentos adjuntos en el ampo de transacciones del banco respectivo	Asistente Contable
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos



"Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Contabilidad	
Versión N°: 1		P-CON03 Registro de Pago a Proveedores	
Revisión N°: 1		DIAGRAMA DE FLUJO	
Pasos	DESCRIPCIÓN	Asistente Contable	Computador
13	Selecciona "Pago con transferencia"	1 SI	
14	¿Cancelación por monto total de las facturas?	NO A	
15	Selecciona "Cancelación Total"	SI	
16	¿El pago a registrar es por concepto de abono al monto de la(s) factura(s)?	NO	
17	Digita el monto correspondiente al abono	SI	
18	Selecciona aceptar registro		
19	Genera "Registro de pago"		
20	Abre Módulo de tesorería		
21	Busca registro generado		
22	¿El asiento contable generado está correcto?	NO	
23	Ajusta el diferencial cambiario	SI	
24	Guarda el registro de pago		
25	Selecciona aprobación de pagos en el menú Procesos		

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Departamento de Contabilidad	
		P-C03 Registro de Pago a Proveedores	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Asistente Contable	Computador
26	Imprime comprobante de pago a proveedores		
27	Adjunta comprobante de pago a proveedores con los demás comprobantes y su respectiva factura		
28	Archiva documentos adjuntos		
	FIN		
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por: Fecha:	

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Registro de Pago a Proveedores	Reversiones	Cuantificar la cantidad de reversiones por mes	Cantidad	Sumatoria de reversiones del mes	Gerente Financiero	Mensual

10.1 Justificación de Variables

El presente procedimiento es bastante automatizado, habiendo interacción solamente entre el Asistente Contable y el computador, y siendo el sistema el generador

de asientos y reportes contables utilizando ciertos datos introducidos por el usuario. La variable de control que se monitorea es la llamada “Reversiones”; de manera que el desempeño del Asistente Contable durante un mes en cuanto al presente procedimiento, sea evaluado por el Gerente Financiero al observar la cantidad de registros mal introducidos al sistema contable plasmados en las “REVERSIONES”.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- **Registro de Cancelación Total de una Deuda:** Para realizar un registro de cancelación total de una cuenta por pagar, en el sistema de Agricenter S.A., es requisito poseer la factura original del Proveedor **F-FACT-02**.

Normas

N/A.

12. Apéndices

Apéndice 19: "Boleta de Control de Reversiones Mensuales F-C03-05"

 "Soluciones integrales para el sector productivo"	Código del Documento		
	F-C03-05		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Procedimiento	Rige a partir de		Próxima Revisión
Boleta de Control de Reversiones Mensuales	01/12/09		01/06/10

Código Procedimiento: P-C03

Fecha de Cierre Mensual: / / .

Número Boleta: _____

Reversiones Realizadas del Mes

Banco	Fecha de Reversión	# Reversiones
	//_.	
	//_.	
	//_.	
	//_.	
	//_.	
	//_.	
	//_.	
	//_.	
	//_.	
	//_.	
Total		_____

Realizado por: _____
Firma: _____

Nota: Las reversiones en el presente procedimiento surgen por información mal introducida al sistema, producto de mal entendidos, en los cuales se adjudica dicha

Anexo 15: “Comprobante de Cheque F-C03-02”

Banco de Costa Rica
Pagamento en efectivo o en cheque
con el número C.C. 15201215000878586
C.C. 15201215000878586 CTA. CTE. 215-0008785-8

CHEQUE N° HFV 760-5
CUIDAD QUEBADA 19 de Octubre DEL 2009
PAGUESE A LA ORDEN DE: Universal Hope International Ltd. U.S.\$ 48.275=
EN LETRAS LA SUMA DE: Cuarenta y ocho mil doscientos setenta y cinco 00/100 MILAVES
AGRICENTER, S.A.

AGRICENTER, S.A. HA EMITIDO ESTE CHEQUE POR EL SIGUIENTE CONCEPTO:
CHEQUE No. 760-5
Pago: Universal Hope Internat. Ltd.
F+ UHO90006
F+ UHO90007

HECHO POR: REVISADO POR: AUTORIZADO POR: RECIBIDO CONFORME: FIRMA: CEDULA No.:

Anexo 16: "Comprobante de Transferencia Bancaria F-C03-03"

Transferencia de Fondos https://www.personas.bancobcr.com/ib_bcr/txns/nbt09/nbt09ing.asp?...

Su transferencia de fondos ha concluido satisfactoriamente

Número de control: 08090180

Monto de la transferencia: 129,360.00 Colones

De la cuenta Corriente : 215-0008784-0

A nombre de: AGRICENTER SOCIEDAD ANONIMA

Motivo: FT 14614 AGRICENTER SA

Los fondos han sido transferidos a la(s) siguiente(s) cuenta(s)

	Tipo de cuenta	Oficina	Número	Monto
1	Corriente	001	0172380-4	129,360.00 Colones

Dueño de la Cuenta: MUNECAS DE TRAPO S.A.

BCR 31/07/2009 08:04:52

Anexo 17: "Comprobante de Pago a Proveedores F-C03-04"

AGRICENTER S.A.		Fecha: 21-jul-2009
Sistema de Tesorería		Hora: 2:28:32pm
Comprobante de Solicitudes		
Cuenta de Bancos: 1010100300205000000000 --BANCO NACIONAL \$ 100-02-170-000006-1		
Comprobantes del 0000001233 al 0000001233		
<hr/>		
Comprobante # :	0000001233	Monto : 93.37
Beneficiario :	TELETEC S.A.	Cheque : NO IMPRESO
Concepto :	PAGO FACTS#108928-109859-111112-112291.	
<hr/>		
Cuenta Contable	Nombre o descripción	Débitos
		Créditos
1-01-01-003-002-050-000-0000	BANCO NACIONAL \$ 100-02-170-000006-1	0.00
		54,110.71
2-01-01-001-001-000-000-0000	CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES MO	12,276.48
		0.00
2-01-01-001-001-000-000-0000	CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES MO	12,482.40
		0.00
2-01-01-001-001-000-000-0000	CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES MO	13,172.73
		0.00
2-01-01-001-001-000-000-0000	CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES MO	16,178.88
		0.00
Totales :		54,110.49
		54,110.71
<hr/>		
BILL-PC.BILL-PC.BZPO		
Hecho por	Revisado por	
<hr/>		
BILL-PC.BILL-PC.BZPORTA	Page 1 of 1	Tes_CompSoli.rpt



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Compras al Exterior

Código Procedimiento

P-P01

# Versión	# Revisión	# Página
1	1	174 / 195
Rige a partir de		Próxima Revisión
01/12/09		01/06/10

Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	175
2.	OBJETIVOS	175
	OBJETIVO GENERAL.....	175
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	175
3.	ALCANCE	175
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	175
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	176
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	177
	DOCUMENTOS INTERNOS	177
	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	178
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO.....	179
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	180
9.	FLUJO DE PROCESOS	184
10.	VARIABLES DE CONTROL	188
	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES	188
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	189
12.	APÉNDICES	190
13.	ANEXOS	193

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Fauricio Castro

Proveeduría:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

Con el presente procedimiento es posible determinar y presentar el proceder del Departamento de Proveeduría para realizar una compra al crédito efectiva de mercadería a Proveedores del exterior del país. Con esto es posible suplir a la Bodega de Agricenter S.A., de producto ante una previa necesidad de abastecimiento.

2. Objetivos

Objetivo General

Proveer mercadería necesaria proveniente del extranjero, para mantener un nivel de inventario adecuado.

Objetivos Específicos

- Revisar el nivel de inventario actual y las solicitudes de mercadería por suplir.
- Dar seguimiento a los procesos de introducción y nacionalización de productos al país.
- Coordinar logística necesaria para la recolección y traslado de mercadería importada a la Bodega de Agricenter S.A.
- Actualizar el inventario en el sistema, de acuerdo con el producto entrante.

3. Alcance

El procedimiento de Compras al Exterior involucra a los departamentos de Proveeduría, Gerencia Financiera, Bodega, y Transporte Contratado. Intervienen en el mismo: el Encargado de Compras al Exterior, el Gerente Financiero, el Encargado de Bodega y el Transportista de servicio contratado. Además participan externamente el Proveedor y la Agencia Aduanera respectiva.

4. Personal que interviene

Encargado de Compras al Exterior: Evalúa la necesidad de comprar producto importado estimando el pedido, contacta al Proveedor extranjero, realiza el pedido y firma contrato de mercadería por importar. Además da seguimiento al trámite aduanal

para permisos y nacionalización de la carga que ingresa al país. También coordina el transporte de la mercadería comprada y actualiza el inventario.

Gerente Financiero: Realiza un adelanto y cancelación del pago a la Agencia Aduanera por el servicio brindado.

Encargado de Bodega: Recibe mercadería importada, y notifica el ingreso del producto al Encargado de Compras al Exterior.

Transportista Servicio Contratado: Retira producto importado con la respectiva documentación aduanera y contrato del Proveedor. Entrega documentos en Proveeduría y la carga en Bodega de Agricenter S.A.

Proveedor: Genera y envía el contrato por la mercadería comprada por Agricenter S.A. y despacha pedido en un embarque. El Proveedor es responsable de por la carga hasta que la misma llegue al puerto costarricense (Puerto Caldera).

Agencia Aduanera: Tramita los permisos necesarios (por medio de la Promotora de Comercio Exterior: PROCOMER y el Ministerio de Agricultura y Ganadería: MAG) para el ingreso y nacionalización del producto importado.

5. Definiciones y Conceptos

Sistema Impala: Sistema con el cual se actualiza el Inventario.

DUA: Declaración Única Aduanal ó Declaración Aduanera de Importación, en donde se estipula el tipo de producto entrante y la cantidad, la nacionalización de dicho producto, entre otros.

Escanear: Realizar un copia digital de un documento escrito.

DHL: Empresa dedicada a la mensajería y entrega de paquetes.

Bill of Lading: Documento que detalla el producto que se está embarcando.

Aduana, Agencia Aduanera: Servicios administrativos responsables de aplicar la legislación aduanera y de recaudar los derechos e impuestos que se aplican a la

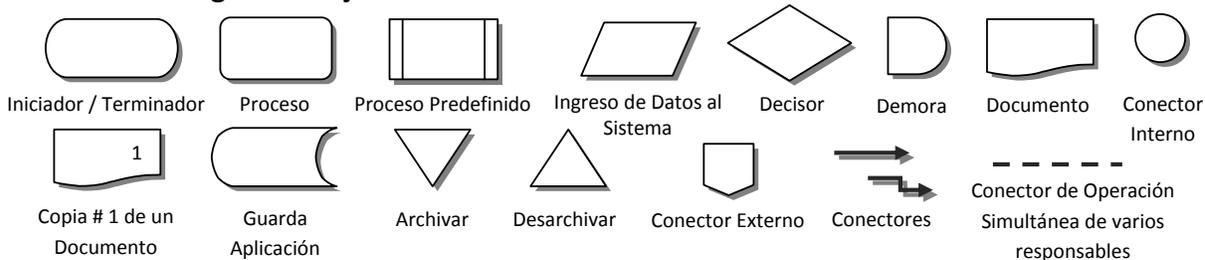
importación, a la exportación, al movimiento o al almacenaje de mercancías, y encargados asimismo de la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos a esas operaciones.

Almacén Fiscal: Espacios destinados a almacenar mercancías sujetas al pago de derechos de importación y que sólo pueden retirarse al pago de los mismos.

TRANSCO: Agencia aduanera llamada “Corporación Aduanera Transco S.A.”

Naviera: Compañía propietaria de barcos que transportan mercancías.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

Documentos Internos

Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de inventario F-PB-03: Documento con el cual el Encargado de Bodega registra, reporta y controla la rotación y los niveles de inventario; además de declarar el tipo y cantidad de producto por suplir.

Orden de Compra F-OC: Documento que se genera para evidenciar y registrar que se está comprando un bien o servicio.

Archivo para Importaciones F-P01-02: Archivo del paquete computacional Microsoft Excel, en el cual se actualiza la cantidad por producto que hay que suplir y se anota la cantidad de producto que hay que importar.

Archivo de la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01: Archivo con el cual el Encargado de Compras en el Extranjero verifica cuanta cantidad de producto y tipo, está pendiente de entrega a los clientes.

Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01: Documento que se genera en Proveeduría, después de obtener los detalles de la mercadería entrante a la Bodega, de modo que se registran dichos detalles en el sistema contable. Este recibo se envía a la unidad de Bodega, en donde es utilizado como evidencia de que se puede despachar la mercadería que ya fue ingresada al sistema (inventario actualizado con la mercadería nueva ingresante).

Documentos Externos

Factura de Proveedor Extranjero F-FACT-01: Factura comercial que acredita la compra de producto realizada por Agricenter S.A. en el extranjero.

Contrato del Proveedor: Este está conformado por: Factura de Proveedor Extranjero **F-FACT-01**, póliza del producto embarcado, certificado de análisis de calidad del producto enviado y carta de porte. Además incluye varias copias de los documentos anteriormente mencionados.

Documentos Aduanales: Estos corresponden a facturas o comprobantes de: pago por servicios aduanales, pago a la naviera, Transportista del contenedor, cancelación de impuestos, Inspección del MAG, y trámites de PROCOMER.

Factura por Bodegaje de Almacén Fiscal: Importe por almacenaje momentáneo de la mercancía importada.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

Entradas

- Encargado de Compras al Exterior
- Gerente Financiero
- Encargado de Bodega
- Transportista (contratado)
- Proveedor
- Agencia Aduanera
- Información de contacto del Proveedor
- Archivo de Importaciones **F-P01-02**.
- Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de inventario **F-PB-03**
- Sistema Impala
- Scanner
- Conexión Internet
- Computador
- Papel
- Impresora
- Sacabocados
- Grapadora
- Ampo de Importaciones

Transformación

- Ingresar al sistema
- Abre y Analiza archivos de: Boleta de Control de Pedidos **F-PB-01**, Listado Actual de Productos de Inventario y Boleta de Producto por Suplir **F-PB-03**
- Suma cantidad de producto por suplir y Estima Cantidad por comprar y lo anota en Archivo de importaciones **F-P01-02**.
- Crea pedido
- Envía pedido por Internet
- Recibe respuesta
- Genera y envía orden de compra **F-OC** al Proveedor
- Recibe contrato por correo electrónico
- Imprime contrato
- Firma, sella y escanea
- Reenvía contrato
- Envían pedido por barco y confirmación
- Recibe confirmación con copia de factura de compra por internet
- Envía copia de documentos a la aduana
- Paga adelanto de dinero
- Recibe originales
- Envía originales a la aduana
- Tramitan permisos y aprueban
- Generan DUA y notifican para retiro de importación
- Coordina transporte
- Retira carga y documentos
- Entrega carga y documentos
- Actualiza inventario
- Imprime recibo **F-REC-01**
- Envía copia de recibo **F-REC-01**
- Adjunta y Archiva todos los documentos originales.

Salidas

- Encargado de Compras al Exterior
- Gerente Financiero
- Encargado de Bodega
- Transportista (contratado)
- Proveedor
- Agencia Aduanera
- Mercadería entregada en Bodega
- Inventario Actualizado
- Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de inventario **F-PB-03** analizada
- Sistema Impala
- Orden de Compra **F-OC** archivada
- Contrato original del Proveedor
- Documentos aduanales
- Recibo de Mercadería Comprada **F-REC-01**
- Factura por Bodegaje de Almacén Fiscal
- Scanner
- Conexión Internet
- Computador
- Impresora
- Sacabocados
- Grapadora
- Ampo de Importaciones

8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Ingresa al Módulo de Inventario del sistema Impala	Encargado Compras al Exterior
2	Abre la lista de productos registrados inventario que contiene los respectivos saldos o existencias	Encargado Compras al Exterior
3	Busca archivo actualizado de la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 , que ha sido enviado para indicar los pedidos pendientes por inexistencias en el inventario	Encargado Compras al Exterior
4	De dicho archivo de control de Pedidos, Realiza una sumatoria de producto por tipo, la cual indica la cantidad por suplir al cliente. Para esto utiliza Archivo de Importaciones F-P01-02 .	Encargado Compras al Exterior
5	Abre un archivo tipo tabla dinámica de Excel llamado "Rotación", en el cual muestra estadísticas de ventas mensuales	Encargado Compras al Exterior
6	Revisa si han enviado de Bodega el archivo actualizado de Producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario F-PB-03	Encargado Compras al Exterior
7	Analiza los archivos actualizados y documentos anteriores Nota: Analizando la información anterior se puede estimar una cantidad de producto a comprar, de manera que se suplan pedidos de clientes y quede una cantidad considerable en Bodega, que se ajuste a la rotación de inventario que se acostumbra tener.	Encargado Compras al Exterior
8	Estima la cantidad por comprar por producto y lo va digitando en el Archivo de Importaciones F-P01-02 . La lista de productos se puede copiar de la lista del inventario y sólo ir digitando la cantidad por comprar.	Encargado Compras al Exterior
9	Identifica el Proveedor al cual realizar la compra según tipo de producto.	Encargado Compras al Exterior
10	Crea el pedido en el computador	Encargado Compras al Exterior
11	Envía pedido por correo electrónico	Encargado Compras al Exterior
12	Envía respuesta con los detalles del costo total del pedido	Proveedor
13	Recibe correo con detalles	Encargado Compras al Exterior
14	Genera una Orden de Compra F-OC por el pedido consultado	Encargado Compras al Exterior
15	Envía Orden de Compra F-OC por correo electrónico	Encargado Compras al Exterior
16	Remite una copia del contrato de venta por medio de correo	Proveedor

	electrónico	
17	Imprime copia del contrato de venta	Encargado Compras al Exterior
18	VERIFICA que coincida las especificaciones del producto contratado que se enviará a Costa Rica	Encargado Compras al Exterior
19	Se pregunta ¿Coinciden las especificaciones del producto en el contrato con las especificaciones del producto registrado ante el MAG? Sí: Continúa en el paso # 21 No: Continúa con Procedimiento	Encargado Compras al Exterior
20	Notifica al Proveedor por medio de correo electrónico para la anulación y reformulación del contrato	Encargado Compras al Exterior
21	Recibe nuevo contrato	Encargado Compras al Exterior
22	Firma, sella y escanea el contrato de venta	Encargado Compras al Exterior
23	Reenvía el contrato firmado y sellado al Proveedor por medio de correo electrónico	Encargado Compras al Exterior
24	Envía el pedido en un embarque	Proveedor
25	Recibe confirmación del envío del embarque con una copia de la factura comercial (Factura de Proveedor Extranjero F-FACT-01)	Encargado Compras al Exterior
26	Envía por DHL las copias de documentos (Contrato y Factura de Proveedor Extranjero F-FACT-01) a la agencia de aduanas para que adelanten trámites de permisos de ingreso de productos al país	Encargado Compras al Exterior
27	Solicitan adelanto de dinero, por lo que envían un archivo de Microsoft Excel por correo electrónico, el que indica el desglose de pago del adelanto solicitado. Nota: Desglose de pago por concepto de: facturas de la naviera, pago al Transportista que moviliza el contenedor, cancelación de impuestos (1,5 % del valor total de la carga), inspección del MAG, entre otros.	Agencia Aduanera
28	Envía un correo electrónico al Gerente Financiero, con el que coordina el pago del adelanto pedido por la Agencia Aduanera y adjunta el archivo que especifica los conceptos de dicho pago	Encargado Compras al Exterior
29	Realiza el pago	Gerente Financiero
30	Recibe originales de documentos (Contrato y Factura de Proveedor Extranjero F-FACT-01)	Encargado Compras al Exterior

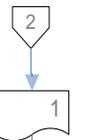
	<p>Nota: Algunos Proveedores hacen llegar los documentos a las oficinas de Agricenter S.A. vía DHL; otros remiten los documentos al Banco de Costa Rica con sucursal ubicada en Florencia de San Carlos.</p> <p>Adjunto al contrato viene: comprobante de póliza, certificado de análisis de calidad, Factura de Proveedor Extranjero F-FACT-01, carta de porte “Bill of lading” (documento descriptivo de lo que se está embarcando)</p>	
31	Envía estos documentos originales a la agencia de aduanas para completar trámites de permisos respectivos	Encargado Compras al Exterior
32	Tramitan los permisos respectivos con el MAG y PROCOMER	Agencia Aduanera
33	Verifican aprobación de: el MAG, PROCOMER y de pago de impuestos	Agencia Aduanera
34	Generan el DUA (Declaración Única Aduanal) ó Declaración Aduanera de Importación, en donde se estipula el tipo de producto entrante y la cantidad, la nacionalización de dicho producto, entre otros.	Agencia Aduanera
35	Aprueban el retiro de la carga	Agencia Aduanera
36	Notifica al Encargado de Compras al Exterior que se puede retirar el producto en el Almacén Fiscal.	Agencia Aduanera
37	Envía la Autorización para Despacho de Producto F-P01-01 al Almacén Fiscal, por lo que el Transportista retira el producto sin ningún inconveniente	Encargado Compras al Exterior
38	Coordina con el Transportista la recolección del producto en el almacén fiscal	Encargado Compras al Exterior
39	<p>Retira: el producto en el Almacén Fiscal, y los documentos respectivos de aduana y originales del contrato del Proveedor.</p> <p>Nota: Los documentos corresponden a comprobantes de los servicios pagados como servicios aduanales y de Bodegaje del almacén Fiscal. Entre estos se encuentran: Versión extensa del DUA, factura de inspección del MAG, factura de servicio brindado por PROCOMER, factura de servicios aduanales (Corporación Aduanera Transco S.A.), factura de transporte de contenedor, y factura de servicio de Bodegaje del producto importado; entre otros</p>	Transportista
40	Entrega documentos retirados al Encargado de Compras al Exterior, y una factura del servicio de transporte brindado	Transportista
41	Entrega mercadería en Bodega	Transportista
42	Recibe notificación telefónica de la mercadería ingresada a Bodega	Encargado Compras al Exterior

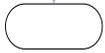
43	Ingresar al módulo de Inventario y Actualizar el inventario con la información de la mercadería ingresada a Bodega	Encargado Compras al Exterior
44	Imprimir Recibo de mercadería comprada F-REC-01	Encargado Compras al Exterior
45	Enviar copia de Recibo de mercadería comprada F-REC-01 al Asistente de Bodega	Encargado Compras al Exterior
46	Adjuntar todos los documentos originales mencionados	Encargado Compras al Exterior
47	Archivar documentos en el amento de Importaciones	Encargado Compras al Exterior
	Fin del Procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 "Soluciones integrales para el sector productivo" Versión Nº: 1		Departamento de Proveeduría				
		P-P01 Compras al Exterior				
Pasos	DESCRIPCIÓN	Revisión Nº: 1				
		DIAGRAMA DE FLUJO				
		Encargado de Compras al Exterior	Proveedor	Agencia Aduanera	Gerente Financiero	Transportista
	INICIO					
1	Ingresar al módulo de Inventario					
2	Abre lista de productos registrados en inventario					
3	Busca archivo actualizado de boleta de control de pedidos					
4	Realiza sumatoria de producto pendiente por suplir, y lo anota en archivo de "Importaciones"					
5	Abre tabla dinámica de "Rotación" de inventario					
6	Revisa existencia de archivo actualizado de Boleta de Producto por suplir y Baja Rotación de inventario					
7	Analiza archivos anteriores					
8	Estima la cantidad por comprar por producto y lo va anotando en el Archivo de Importaciones					
9	Identifica el proveedor al cual realizar la compra según tipo de producto.					
10	Crea el pedido en el computador					
11	Envía pedido por correo electrónico					
12	Envía respuesta con detalles					
						

"Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Proveduría				
Versión N°: 1		Revisión N°: 1				
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
		Encargado de Compras al Exterior	Proveedor	Agencia Aduanera	Gerente Financiero	Transportista
13	Recibe correo electrónico con detalles	1				
14	Genera orden de compra					
15	Envía orden de compra por correo electrónico					
16	Remite por correo electrónico 1 copia del contrato	1				
17	Imprime copia el contrato	1				
18	Verifica que coincida especificaciones del producto del contrato con producto registrado ante el MAG					
19	¿Coinciden las especificaciones del producto en el contrato con las especificaciones del producto registrado ante el MAG?					
20	Notifica al proveedor para que cambie el contrato	SI				
21	Recibe copia de nuevo contrato	1				
22	Firma, sella y escanea la copia del contrato					
23	Reenvía la copia del contrato firmada y sellada	1				
24	Envía pedido en un embarque					2

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Proveduría P-P01 Compras al Exterior				
Versión N°: 1		Revisión N°: 1				
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
		Encargado de Compras al Exterior	Proveedor	Agencia Aduanera	Gerente Financiero	Transportista
25	Recibe confirmación con copia del contrato comercial					
26	Envía documentos a la aduana					
27	Solicita adelanto de dinero					
28	Envía correo electrónico al Gerente Financiero indicando detalles del adelanto					
29	Realiza el pago					
30	Recibe originales del documento y factura comercial					
31	Envía documentos originales a la aduana					
32	Tramitan permisos					
33	Verifica aprobación de PROCOMER y MAG					
34	Genera DUA					
35	Aprueba retiro de la importación					
36	Notifica que se puede retirar la carga					
						

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Proveeduría				
Versión N°: 1		Revisión N°: 1				
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
		Encargado de Compras al Exterior	Proveedor	Agencia Aduanera	Gerente Financiero	Transportista
37	Envía autorización por correo electrónico para que transportista retire producto					
38	Coordina flete con transportista					
39	Retira el producto y documentos					
40	Entrega documentos al encargado de compras al exterior					
41	Entrega mercadería en bodega					
42	Recibe notificación de la mercadería ingresada					
43	Actualiza el inventario					
44	Imprime recibo de mercadería ingresada a bodega					
45	Envía copia de recibo al asistente de bodega					
46	Adjunta todos los documentos originales					
47	Archiva documentos					
	FIN					
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por: Fecha:				

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Compras al Exterior	Bajas Existencias en Bodega	Identificar las bajas existencias de producto en Bodega por suplir	Producto	Revisión de Boleta F-PB-03 y sumatoria de producto por suplir	Encargado de Compras al Exterior	Semanal
	Localización del contrato enviado por el Proveedor	Dar seguimiento del paquete enviado con los documentos del contrato	Lugar por unidad de tiempo	Chequear la localización por medio de Internet, definiendo ubicación exacta en cierto tiempo	Encargado de Compras al Exterior	Importaciones

Justificación de Variables

Además de coordinar con Bodega la formulación de nuevos pedidos por bajas existencias de producto, es de vital importancia la localización o rastreo del paquete enviado por algunos Proveedores por medio de DHL, que contiene los documentos originales del contrato. Sin el arribo completo o exitoso de los documentos, no es posible realizar los trámites aduanales respectivos con éxito de manera que se apruebe la liberación rápida del producto importado. Este es el caso de Proveedores que envían dicho contrato vía DHL, con el cual se le asigna un código al paquete, el cual puede ser rastreado por Internet, y determinar la ubicación exacta en determinado momento. De esta manera se obtendrá información que justifique cualquier demora que experimente el paquete enviado.

Asimismo, el Proveedor será responsable de mandar el pedido solicitado y que las especificaciones de dicho pedido en los documentos, concuerden con las Políticas

especificaciones de producto entrante permitido por el MAG. Caso contrario, provocaría una devolución del cargamento al lugar de origen.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- **Importación de Productos:** Realizar un seguimiento veloz en la gestión de contratos con Proveedores extranjeros, y con entidades gubernamentales costarricenses para lograr obtener mercadería importada con no más de 8 días de duración para su liberación en aduanas.

Normas

N/A.

Apéndice 21: “Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario F-PB-03”

 “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-PB-03		
Documento de Control	# Versión	# Revisión	# Página
Boleta de Control de producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario	1	1	1/1
	Rige a partir de		Próxima Revisión
	01/12/09		01/06/10

Fecha: ___/___/___.

Número Boleta: _____

Producto por Suplir

Código	Artículo	Cantidad	Presentación

Producto con Baja Rotación

Código	Artículo	Cantidad	Presentación

Revisado por: _____

Firma: _____

Apéndice 22: “Boleta de Control de Pedidos F-PB-01”

 AGRI Center “Soluciones integrales para el sector productivo”				Código del Documento					
				F-PB-01					
Documento de Control				# Versión	# Revisión	# Página			
Boleta de Control de Pedidos				1	1	1/1			
				Rige a partir de Próxima Revisión			01/12/09	01/06/10	

Fecha impresión: ___ / ___ / ___ Número Boleta: _____

ZONA GEOGRÁFICA: _____ Cliente: _____	Artículo	Presentación	Cantidad	Unidad		Orden Pedido #	Número de Lote	Fecha	Salidó
				kilogramos	litros				
Cantidad pendiente de entrega:									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>

ZONA GEOGRÁFICA: _____ Cliente: _____	Artículo	Presentación	Cantidad	Unidad		Orden Pedido #	Orden Pedido #	Fecha	Salidó
				kilogramos	litros				
Cantidad pendiente de entrega:									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>
									<input type="checkbox"/>

Revisado por: _____
Firma: _____

13. Anexos

Anexo 18: "Comprobante de Mercadería Nacionalizada (DUA)"



Comprobante de mercancía nacionalizada

DUA tramitado: 002 - 2009 - 023143

Aduana: ADUANA DE CALDERA

Fecha: 05/09/09
Hora: 09:49:47
Pág: 1

Declarante: 310103974129 - CORPORACION ADUANERA TRANSCO SOCIEDAD ANONIMA
 Agente: 701180033 - MC KENZIE WATSON NEUROBI ORIANA

Estado del Dua: Autorizacion de Levante Régimen Importación

Imp/Export: 310130142931 - AGRICENTER SOCIEDAD ANONIMA
 Ubicación: A159 ALMACEN FISCAL DEL PACIFICO S A

Modalidad: NORMAL

Fecha Ingr. Sistema: 04/09/2009	Hora: 17:04:39
Fecha liquidacion: 04/09/2009	Hora: 17:04:40
Fecha revisión: 04/09/2009	Hora:
Fecha Aceptación: 04/09/2009	Hora: 17:41:04

Tipo revisión (aforo): VERDE

Tot.Bultos: 820.000
 Peso Bruto: 20664.000
 Peso Neto: 20000.000 Moneda: USD - DÓLAR DE EE.UU.

Cif en Poliza: \$ 10,250.00 Tipo Cambio: 593.39 Cif en poliza Col: 6,082,247.50

Total en dolares: 3.12 Total Moneda Nac: 1,852.17 Nro.viaje: 0

Observaciones:
 RD 316076. INGRESAN 9 SACOS ROTOS. cms

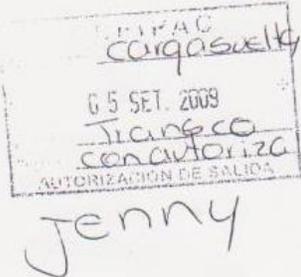
Lineas y Inventario del DUA:

Lin: 0001 Mercancia

FERTILIZANTES DE USO AGRICOLA FRUIT COVER WP

Ubicación:	Año:	Nro. Movimiento:	Estado:	Partida:	Fecha:	Bultos:
0001 A159	2009	3515	ING	3824909950	04/09/2009	820.000

Ultima linea



Stamp: PIPAC cargasselt
 05 SET. 2009
 Transco con autoriza
 AUTORIZACION DE SALIDA
 Jenny

Anexo 19: "Boleta de Despacho - Almacén Fiscal del Pacífico S.A."

 ALFIPAC, SA Almacén Fiscal del Pacífico, S.A.		Tel.: 2634-4373 • Fax: 2634-4104 E-mail: serviciocliente@alfipac.com		CARRETA (<input checked="" type="checkbox"/>) CONTENEDOR () FURGON ()	
BOLETA DE DESPACHO			Nº 3820		
Señor: <u>Agricenter S.A.</u>		Fecha: <u>05/09/2009</u>		Hora: <u>11:35 AM</u>	
Marchamo: _____		Bodega: <u>2-3-4</u>		Factura: _____	
Vehículo Nº: <u>133162</u>		Chasis, Carreta o Furgón Nº: <u>35791</u>		Contenedor Nº: _____	
CANT. BULTOS	DESCRIPCIÓN DE LA MERCADERÍA	ESTADO DE MERCADERÍA			
<u>640</u>	<u>SACOS con fertilizante.</u>	SUELTA	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PALETIZADA	()		
		ATADOS	()		
		BULTOS	()		
			()		
			()		
			()		
Observación: <u>Mercadería Ingreso en Contenedor -</u> <u>CPSU-1035107</u>					
Desp. Contenedor (<input checked="" type="checkbox"/>) Mercadería viaja bajo responsabilidad del transportista una vez salida del Almacén. Desp. Carga Suelta (<input checked="" type="checkbox"/>) Doy fé que he verificado la cantidad de bultos y el buen estado de la carga. Nota: No aceptamos reclamos 30 días después de entregada la mercadería y cualquier diferencia debe ser reportado dentro de las 2 hrs. de recibida para realizar inspección.					
Entregado: <u>Eony Jimenez Perez</u> Firma		Recibido: <u>José Francisco...</u> Firma			
_____ Nombre Completo		<u>José...</u> Nombre Completo			

Anexo 20: "Factura de Proveedor Extranjero F-FACT-01"

Universal Hope International Limited Unit 1205, 12FL, Sinoplaza, 255, Gloucester Road, Cause Way Bay, Hongkong tel : 00852-28355799		
INVOICE		
致 To AGRICENTER S.A.	发票编号 Invoice No. UH090038 合同号 S/C No. 09AGRICENTER0132 日期 Date AUGUST 15, 2009	
D/A 180 DAYS FROM B/L DATE		
唛头数量及品名 Marks Quantities and Descriptions	单价 Unit Price	总价 Amount
N/M CALCIUM NITRATE TEBRAHYDRATE 99% MIN 48MTS PACKED IN 25 KG PLASTIC WOVEN COLOR BAG WITH PE BAG INNER TOTAL PACKED IN 1920BAGS GR. WT.: 48192.-KGS / @ 25.1 KGS N. WT.: 48000.-KGS / @25.0 KGS MEAS: 40M3	PER MT USD405.-	CIF Puerto Caldera/Costa Rica USD19,440
BANK DETAILS: Company Name: UNIVERSAL HOPE INTERNATI ONAL LIMITED Account No.:809-463730-838 Beneficiary Bank Name: HSBC Hong Kong Beneficiary Bank Code: 004 SWIFT Code: HSBC HKHH Branch address: 1 Queen's Road Central,HK, Hong Kong		For and on behalf of UNIVERSAL HOPE INTERNATIONAL LIMITED  Authorized Signatures



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Compras Nacionales

Código Procedimiento

P-P02

# Versión	# Revisión	# Página
1	1	196 / 209
Rige a partir de		Próxima Revisión
01/12/09		01/06/10

Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	197
2.	OBJETIVOS	197
2.1	OBJETIVO GENERAL	197
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	197
3.	ALCANCE	197
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	197
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	197
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	198
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS.....	198
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	199
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO.....	199
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	200
9.	FLUJO DE PROCESOS	202
10.	VARIABLES DE CONTROL	204
10.1	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	204
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS	204
11.1	POLÍTICAS.....	204
12.	APÉNDICES	205
13.	ANEXOS	207

Sergio Corrales M. Estudiante ITCR: Elaborado por:	Broune González Proveeduría: Revisado por:	Leonardo López Gerente Administrativo: Aprobado por:	15/10/2009 Fecha aprobación:
--	--	--	---------------------------------

1. Introducción

El presente procedimiento muestra la manera correcta de realizar una compra de bienes al crédito a Proveedores costarricenses, con el fin de abastecer pedidos pendientes de compras de socios productores y/o suplir la Bodega con nueva mercadería.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Proveer mercadería necesaria nacional, para mantener un nivel de inventario adecuado.

2.2 Objetivos Específicos

- Revisar el nivel de inventario actual y los pedidos pendientes de mercadería por suplir.
- Coordinar logística necesaria para la recolección y traslado de mercadería a la Bodega de Agricenter S.A.
- Actualizar el inventario en el sistema, de acuerdo con el producto entrante.

3. Alcance

Este procedimiento abarca el Departamento de Proveeduría e intervienen: el encargado de compras nacionales y un Transportista de servicio contratado.

4. Personal que interviene

Encargado de Compras Nacionales: Evalúa la necesidad de comprar producto nacional, estima el pedido, contacta al Proveedor costarricense, coordina el transporte de la mercadería comprada y actualiza el inventario.

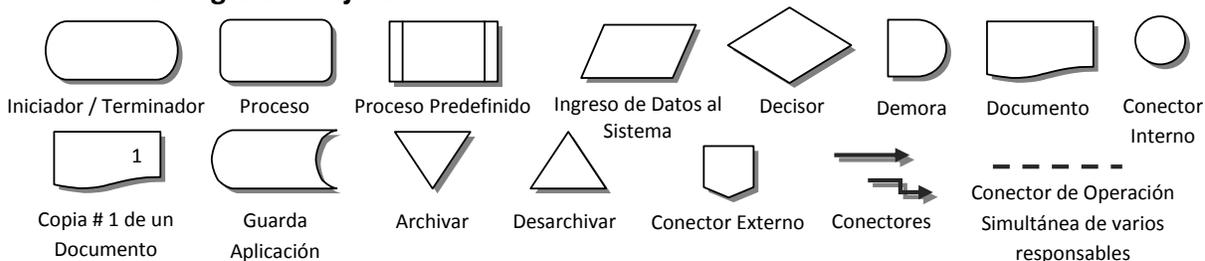
Transportista Servicio Contratado: Retira producto importado con la respectiva documentación aduanera y contrato del Proveedor. Entrega documentos en Proveeduría y la carga en Bodega de Agricenter S.A.

5. Definiciones y Conceptos

Sistema Impala: Sistema con el cual se actualiza el Inventario.

Tabla Dinámica de “Rotación de Inventario”: Archivo del paquete Excel de Microsoft tipo tabla dinámica que presenta un histórico o estadística de las ventas realizadas por producto por mes.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Orden de Compra F-OC: Documento que se genera para evidenciar y registrar que se está comprando un bien o servicio.

Archivo de Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario F-PB-03: Documento con el cual el Encargado de Bodega registra, reporta y controla la rotación y los niveles de inventario; además de declarar el tipo y cantidad de producto por suplir.

Archivo de la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01: Archivo con el cual el Encargado de Compras Nacionales verifica cuanta cantidad de producto y tipo, está pendiente de entrega a los clientes.

Archivo para Compras Nacionales F-P02-02: Archivo del paquete computacional Microsoft Excel, en el cual se actualiza la cantidad por producto que hay que suplir y se anota la cantidad de producto que hay que importar.

Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01: Documento que se genera en Proveeduría, después de obtener los detalles de la mercadería entrante a la Bodega, de modo que se registran dichos detalles en el sistema contable. Este recibo se envía a la

unidad de Bodega, en donde es utilizado como evidencia de que se puede despachar la mercadería que ya fue ingresada al sistema (inventario actualizado con la mercadería nueva ingresante).

6.2 Documentos Externos

Facturas del Proveedor F-FACT-02: Es el documento que el Proveedor entrega al Transportista al despachar la mercadería que ha sido comprada por Agricenter S.A. Algunas ocasiones el Proveedor envía el producto con el documento que respalda la compra realizada por Agricenter S.A. llamado boleta de salida de mercadería.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

Entradas

- Encargado de Compras Nacionales
- Transportista (contratado)
- Lista de productos de inventario (Sistema de Inventario)
- Boleta de Control de Pedidos **F-PB-01** actualizada y completa
- Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de inventario **F-PB-03** completa
- Tabla dinámica de "Rotación de Inventario" actualizada
- Sistema Impala
- Conexión Internet
- Computador
- Sacabocados
- Grapadora
- Ampo de Importaciones
- Impresora

Transformación

- Ingresar al sistema
- Abre y Analiza archivos de: Boleta de Control de Pedidos **F-PB-01**, Listado Actual de Productos de Inventario y Boleta de Producto por Suplir **F-PB-03**
- Suma cantidad de producto por suplir y Estima Cantidad por comprar y lo anota en Archivo de importaciones **F-P01-02**.
- Genera y envía orden de compra **F-OC** al Proveedor
- Formaliza Compra
- Coordina transporte
- Retira carga y factura de Proveedores **F-FACT-02**.
- Entrega carga y documentos
- Actualiza inventario
- Imprime recibo **F-REC-01**
- Envía copia de recibo **F-REC-01**
- Adjunta y Archiva todos los documentos originales.

Salidas

- Encargado de Compras Nacionales
- Transportista (contratado)
- Mercadería entregada en Bodega
- Inventario Actualizado
- Boleta de Control de Pedidos **F-PB-01**, Listado Actual de Productos de Inventario y Boleta de Producto por Suplir **F-PB-03**: **todas analizadas**
- Archivos utilizados actualizados
- Sistema Impala
- Orden de Compra **F-OC** archivada
- Recibo de Mercadería Comprada **F-REC-01**
- Conexión Internet
- Computador
- Impresora
- Sacabocados
- Grapadora
- Ampo de Importaciones

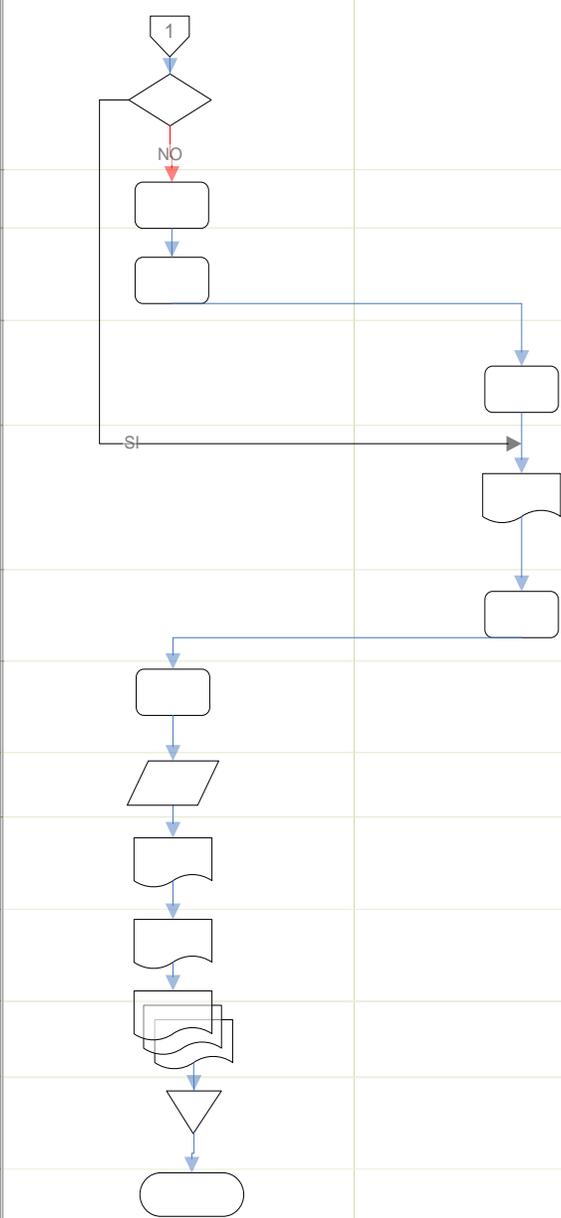
8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Ingresar al Módulo de Inventario del sistema Impala	Encargado Compras Nacionales
2	Abre la lista de productos del inventario que contiene los respectivos saldos o existencias	Encargado Compras Nacionales
3	Busca archivo actualizado de la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 , que ha sido enviado para indicar los pedidos pendientes por inexistencias en el inventario	Encargado Compras Nacionales
	De dicho archivo de control de Pedidos, Realiza una sumatoria de producto por tipo, la cual indica la cantidad por suplir al cliente. Para esto utiliza Archivo de Compras Nacionales F-P02-01 .	Encargado Compras Nacionales
5	Abre un archivo tipo tabla dinámica de Excel llamado "Rotación", en el cual muestra estadísticas de ventas mensuales	Encargado Compras Nacionales
6	Revisa si han enviado de Bodega Boletas de Producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario F-PB-03	Encargado Compras Nacionales
7	Analiza los archivos actualizados y documentos anteriores Nota: Analizando la información anterior se puede estimar una cantidad de producto a comprar, de manera que se suplan pedidos de clientes y quede una cantidad considerable en Bodega, que se ajuste a la rotación de inventario que se acostumbra tener.	Encargado Compras Nacionales
8	Estima la cantidad por comprar por producto y lo va anotando en el Archivo de Compras Nacionales F-P02-01 .	Encargado Compras Nacionales
9	Identifica el Proveedor al cual realizar la compra según tipo de producto.	Encargado Compras Nacionales
10	Genera una Orden de Compra F-OC	Encargado Compras Nacionales
11	Envía la Orden de Compra F-OC	Encargado Compras Nacionales
12	Llama al Proveedor, formaliza la compra y coordina el retiro de la mercadería	Encargado Compras Nacionales
13	Se pregunta: ¿El Proveedor hace la entrega del Producto? Sí: Continúa en el paso # 17. No: Continúa con el Procedimiento .	Encargado Compras Nacionales
14	Contrata transporte	Encargado Compras Nacionales
15	Coordina con el Transportista el retiro de la mercadería	Encargado Compras

		Nacionales
16	Retira: el producto donde el Proveedor, y la respectiva Factura del Proveedor F-FACT-02 .	Encargado Compras Nacionales
17	Entrega factura del Proveedor de la mercadería y una factura del servicio de transporte brindado al Encargado de Compras Nacionales	Transportista
18	Entrega mercadería en Bodega	Transportista
19	Recibe notificación telefónica de la mercadería ingresada a Bodega	Encargado Compras Nacionales
20	Ingresar al módulo de Inventario y Actualiza el inventario con la información de la mercadería ingresada a Bodega	Encargado Compras Nacionales
21	Imprime Recibo de mercadería comprada F-REC-01	Encargado Compras Nacionales
22	Envía copia de Recibo de mercadería comprada F-REC-01 al Asistente de Bodega por fax	Encargado Compras Nacionales
23	Adjunta todos los documentos originales mencionados	Encargado Compras Nacionales
24	Archiva documentos en el ampo de compras nacionales	Encargado Compras Nacionales
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 "Soluciones integrales para el sector productivo" Versión N°: 1		Proveeduría	
		P-P02 Compras Nacionales	
Pasos		Revisión N°: 1	
		DIAGRAMA DE FLUJO	
DESCRIPCIÓN		Encargado de Compras Nacionales	Transportista
	INICIO		
1	Ingresar al Módulo de Inventario del sistema		
2	Abre la lista de productos del inventario		
3	Busca archivo actualizado de la Boleta de Control de Pedidos, verifica pendientes		
4	Realiza una sumatoria de producto por tipo. Utiliza el archivo de Compras Nacionales		
5	Abre archivo de estadísticas mensuales llamado "Rotación"		
6	Revisa si han enviado de Bodega Boletas de Producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario		
7	Analiza los archivos actualizados y documentos anteriores		
8	Estima cantidad por comprar y anota en archivo de compras nacionales		
9	Identifica el proveedor		
10	Genera orden de compra		
11	Envía la orden de compra		
12	Llama al proveedor y formaliza compra		
			

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Proveeduría P-P02 Compras Nacionales	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Encargado de Compras Nacionales	Transportista
13	¿El Proveedor hace la entrega del Producto?	 <pre> graph TD Start([1]) --> Decision{¿El Proveedor hace la entrega del Producto?} Decision -- NO --> Task1[Contrata transporte] Task1 --> Task2[Coordina con el transportista el retiro de la mercadería] Task2 --> Task3[Retira: el producto y factura del proveedor] Task3 --> Task4[Entrega factura del proveedor y una factura del servicio de transporte brindado al encargado de compras nacionales] Task4 --> Task5[Entrega mercadería en bodega] Task5 --> Task6[Recibe notificación de llegada la mercadería] Task6 --> Task7[Actualiza el inventario] Task7 --> Task8[Imprime Recibo de mercadería comprada] Task8 --> Task9[Envía copia de recibo de mercadería comprada al Asistente de Bodega por fax] Task9 --> Task10[Adjunta los documentos originales mencionados] Task10 --> Task11[Archiva documentos en el ampo de compras nacionales] Task11 --> End([FIN]) Decision -- SI --> Task3 Task3 --> Task4 Task4 --> Task5 Task5 --> Task6 Task6 --> Task7 Task7 --> Task8 Task8 --> Task9 Task9 --> Task10 Task10 --> Task11 Task11 --> End </pre>	
14	Contrata transporte		
15	Coordina con el transportista el retiro de la mercadería		
16	Retira: el producto y factura del proveedor		
17	Entrega factura del proveedor y una factura del servicio de transporte brindado al encargado de compras nacionales		
18	Entrega mercadería en bodega		
19	Recibe notificación de llegada la mercadería		
20	Actualiza el inventario		
21	Imprime Recibo de mercadería comprada		
22	Envía copia de recibo de mercadería comprada al Asistente de Bodega por fax		
23	Adjunta los documentos originales mencionados		
24	Archiva documentos en el ampo de compras nacionales		
	FIN		
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por:	
		Fecha:	

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Compras Nacionales	Bajas Existencias en Bodega	Medir las bajas existencias de producto en Bodega por suplir	Producto	Identificación y sumatoria de producto por suplir a Bodega	Encargado de Compras Nacionales	Semanal
	Cantidad y tipo Pendiente de Entrega	Medir la cantidad y el tipo de producto pendiente de entregar al cliente	Producto	Identificación y sumatoria de producto por suplir a clientes	Encargado de Compras Nacionales	Semanal

10.1 Justificación de Variables

Además de coordinar la formulación de nuevos pedidos por bajas existencias de producto en el inventario, es de vital importancia el seguimiento y control de la mercadería pendiente por entregar (pedidos pendientes) a los clientes. Por esto las variables y los formularios propuestos para gobernar el presente procedimiento, brindan el control necesario para ejecutar y tomar decisiones, obteniendo una buena ejecución de la compra de producto mismo.

11. Políticas y/o Normas

11.1 Políticas

Compras: Realizar un seguimiento veloz en la gestión de contratos con Proveedores costarricenses, para lograr obtener mercadería comprada en Bodega con no más de 2 días de duración.

Apéndice 24: “Boleta de Control de Producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario F-PB-03”

 “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-PB-03		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Documento de Control Boleta de Control de producto por Suplir y Baja Rotación de Inventario	Rige a partir de		Próxima Revisión
	01/12/09		01/06/10

Fecha: ___/___/___.

Número Boleta: _____

Producto por Suplir

Código	Artículo	Cantidad	Presentación

Producto con Baja Rotación

Código	Artículo	Cantidad	Presentación

Revisado por: _____

Firma: _____

13. Anexos

Anexo 21: "Orden de Compra F-OC"



Agricenter S.A.
Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica
Cedula Juridica 3-101-301429
SAN JOSE,
COSTA RICA
2462-1515
Fax: 2462-1616
www.agricenter.co.cr

Orden Compra

Fecha Orden de Compra: **01/jul/2009**
Orden de Compra: **OC08001890**

MERCADO DE MATERIALES EL TANQUE S.A.'s customer ID (account number) for Agricenter S.A.:

Hasta: **MERCADO DE MATERIALES EL TANQUE S.A.**
Costa Rica

Despachar **Agricenter S.A.**
Hasta: Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica
Cedula Juridica 3-101-301429
SAN JOSE,
COSTA RICA

Contacto: **YAGUILAR@GRUPOCOLONO.COM**
Teléfono: 475-6430

Deseado Recibir Fecha	Condiciones	Tipo Impuesto	Punto FOB	Dspach Via	Flete
01/jul/2009	30	No Exento, Grupo Impuesto: EXENT			Facturado(s)

Values on this Purchase Order are stated in COLONES.

Lín	Cantidad	Artículo - Descripción	UM	Unidad Precio	Descnto	Cargo Fijo	Total
1	1.0000	04001024 Otras Reparaciones	und	#####	0.000%	¢0.00	¢128,261.10
					EXENTOa 0.00 %:	¢0.00	¢0.00

TORNILLO P/TECHO, VARILLA LISA Y DEFORMADA.

Sub Total: **¢128,261.10**
Imp : **¢0.00**
Gran Total: **¢128,261.10**

Purchased by: x
(Agente Autorizado de Agricenter S.A.)

Aceptado por: >
(Agente Autorizado de MERCADO DE MATERIALES EL TANQUE S.A.)

Anexo 22: "Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01"

	Agricenter S.A. Recibo Selection: R ID between 'RE0800244 and 'RE0800244'	Num Recibo RE08002444 Fecha Recibo 28/jul/2009						
Comprador		#doc: 252067 Fecha_orden 14/jul/2009 Fecha Recibo 28/jul/2009						
01033037 - FERT. NITRATO DE CALCIO ***25 KG***		<table><thead><tr><th>UM</th><th>Cant Orden</th><th>Cant Recibida</th></tr></thead><tbody><tr><td>und</td><td>1,600.0000</td><td>470.0000</td></tr></tbody></table>	UM	Cant Orden	Cant Recibida	und	1,600.0000	470.0000
UM	Cant Orden	Cant Recibida						
und	1,600.0000	470.0000						
Recibo: RE08002444 Linea: 1								
OC: OC08001815 Linea: 1								
Proveedor: TRANSMERQUIM DE COSTA RICA S.A.								
Lotes: No:090419 Qty:470								
lineas recibidas: 1								

Anexo 23: "Facturas del Proveedor F-FACT-02"

		Céd. Jur. 3-101-339960 Tel.: 2200-0469 • Telefax: 2494-5135 Celular: 8382-3172 / 8381-8388 2 km. Este del antiguo Ferry Tempisque Cañas - Guanacaste		FACTURA CONTADO <input type="checkbox"/> CREDITO <input type="checkbox"/> N° 1580							
Señores: <i>Wagner SA</i>		Dirección: _____ Céd. _____		<table border="1"> <tr> <th>DIA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> <tr> <td><i>28</i></td> <td><i>Septiembre</i></td> <td><i>2014</i></td> </tr> </table>		DIA	MES	AÑO	<i>28</i>	<i>Septiembre</i>	<i>2014</i>
DIA	MES	AÑO									
<i>28</i>	<i>Septiembre</i>	<i>2014</i>									
CANT.	DESCRIPCION	P. UNITARIO	VALOR								
<i>30.00</i>	<i>Con automatización en bolsones 10kg. Aquista</i>	<i>\$13.00</i>	<i>\$390.00</i>								
<i>30.00</i>	<i>Con servicio técnico: mano de obra y carga</i>	<i>\$19.00</i>	<i>\$570.00</i>								
	<i>Código de compra # 2725</i>										
	<i>Chapa Cromada lista</i>										
	<i>Batida de peso # 9724</i>										
Este ticket constituye Título Seguro según el Art. 460 del Código de Comercio y devenga intereses de acuerdo al artículo 833 del Código de Procedimiento Judicial a los bancos y depositantes de los bancos.				Sub-Total C <i>\$980.00</i>							
Autoridad: Resolución C-01-1110-17 del 01 de Octubre de 1997 de la Dirección General de la Tributación Directa.				Imp. Vtas. C _____							
Recibido conforme <i>[Firma]</i>				FF TOTAL C <i>\$980.00</i>							
Lema: Imp. Arcaica - 2223-6447				Original: CLIENTE - Copia: TRAMITE - Copia: CONTABILIDAD - Copia: ARCHIVO							



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Actualización del Inventario

Código Procedimiento

P-P03

Versión # Revisión # Página

1 1 210 / 225

Rige a partir de Próxima Revisión

01/12/09 01/06/10

Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	211
2.	OBJETIVOS	211
2.1.	OBJETIVO GENERAL	211
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	211
3.	ALCANCE	211
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	211
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	212
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	212
6.1.	DOCUMENTOS INTERNOS.....	212
6.2.	DOCUMENTOS EXTERNOS	213
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO.....	214
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	215
9.	FLUJO DE PROCESOS	218
10.	VARIABLES DE CONTROL	220
10.1.	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	221
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	222
12.	APÉNDICES	222
13.	ANEXOS	224

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Broune González

Proveeduría:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

El presente procedimiento muestra la manera adecuada de realizar actualizaciones del inventario, ya sean por ingreso de nueva mercadería comprada, o por ajustes de inventario necesarios. Estos ajustes suelen realizarse por motivo de registrar: producto faltante ante un inventario físico de mercadería, producto sobrante y producto en malas condiciones (deteriorado, mala presentación o vencido), Bonificación, Préstamo de Mercadería, Producto Extraviado, o también por una Devolución de un Préstamo realizado por una entidad amiga. Además existen otros ajustes de inventario menos usuales como lo son: Salida por artículos obsoletos, o por consumo de artículos propios de Agricenter S.A., como es el caso de la utilización de equipo de protección.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Actualizar el inventario de acuerdo a los movimientos entrantes o salientes de producto.

2.2. Objetivos Específicos

- Registrar en el sistema de inventario la mercadería de nuevo ingreso.
- Registrar en el sistema de inventario el costo de la mercadería comprada.
- Realizar ajustes de inventario por: producto Vencido, producto en Malas Condiciones, producto Extraviado, Bonificación, Préstamo, o Devolución de un préstamo.

3. Alcance

El presente procedimiento abarca el Departamento de Proveeduría, e interviene únicamente el Encargado del Inventario.

4. Personal que interviene

Encargado del Inventario: Este colaborador es responsable de realizar los movimientos de inventario, ya sean estas entradas o salidas por ingreso de mercadería o por algún ajuste de inventario.

5. Definiciones y Conceptos

Sistema Job-Shop: Sistema con el cual se debe registrar las cuentas por pagar por concepto de Gastos Administrativos.

Sistema de Inventario: Sistema automatizado con el cual se planifican y controlan los bienes y servicios que se utilizan y comercializan.

Movimiento Entrante / Saliente: Registro de salida o entrada de mercadería por motivo de compra de producto, o por realización de algún ajuste de inventario.

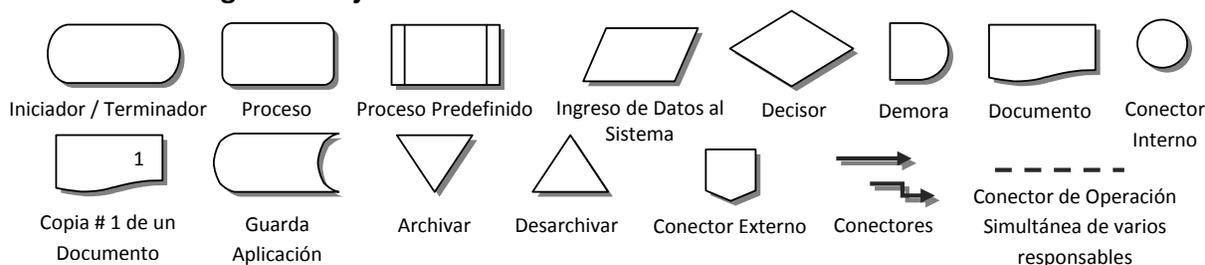
Ajuste de inventario: proceso de actualización del inventario en cuanto a las unidades exactas disponibles u unidades no funcionales extraídas.

Producto no Funcional, Producto en malas condiciones: Producto que se encuentra sucio, roto, ó vencido .

Módulo de Compras: Segmento del Sistema Computacional Job-Shop Agricenter S.A. con el cual se generan y registran las compras como recibidas.

Módulo de Inventario: Segmento del Sistema Computacional Job-Shop de Agricenter S.A. con el que se controla el inventario.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1. Documentos Internos

Orden de Compra F-OC: Documento que se genera para evidenciar, tramitar y registrar que se está comprando un bien o servicio.

Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01: Documento que se genera en Proveeduría, después de obtener los detalles de la mercadería entrante a la Bodega, de modo que se registran dichos detalles en el sistema contable. Este recibo se envía a la unidad de Bodega, en donde es utilizado como evidencia de que se puede despachar la mercadería que ya fue ingresada al sistema (inventario actualizado con la mercadería nueva ingresante).

Boleta de Control de Toma Física F-B03-01: Documento en el cual se especifica los eventuales detalles de ajustes por hacer en el sistema de inventarios, ya sea por concepto de: mercadería faltante (extraviada), producto vencido o en mal estado ó mercadería sobrante.

Boleta de Movimiento Interno F-PBi-02: El Departamento de Proveeduría recibe información en detalle de la toma física de inventario; incluyendo los ajustes respectivos por hacer en el sistema de inventarios. Una vez autorizados, justificados y realizados los ajustes en el sistema de inventario, el Encargado de Ajustes de Inventario envía una Boleta de Movimiento de Inventario, documento que autoriza al Asistente de Bodega para realizar los ajustes respectivos en el archivo de inventario manipulado en Bodega.

Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05: Documento que acredita la salida de mercadería de la Bodega, en tipo y cantidad de producto y bajo qué condición de salida, ya sea por: venta de producto, bonificación de producto (), Traslado a Bodega auxiliar (por producto: deteriorado, mala presentación o vencido), Prueba de productos ó Devoluciones de mercadería de un préstamo realizado por una entidad amiga.

6.2. Documentos Externos

Facturas del Proveedor F-FACT-02: Es el documento que el Proveedor entrega al Transportista al despachar la mercadería que ha sido comprada por Agricenter S.A.

Algunas ocasiones el Proveedor envía el producto con el documento que respalda la compra realizada por Agricenter S.A. llamado boleta de salida de mercadería.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

Entradas

- Encargado del Inventario
- Lista de productos de inventario (Sistema de Inventario)
- Facturas del Proveedor **F-FACT-02**
- Archivo de Órdenes de Compra **F-OC** actualizado
- Boletas de Control de Salida de Mercadería **F-PB-05** completas
- Boletas de Control de Toma Física **F-B03-01** completas
- Sistema Job-Shop
- Conexión Internet
- Computador
- Papel
- Sacabocados
- Grapadora
- Ampo Compras Nacionales
- Ampo Movimientos de Inventario
- Impresora

Transformación

- Actualizar el Inventario por compra
- Recibe Facturas de Proveedores **F-FACT-02**
- Ingresa al módulo compras
- Abre orden de compra **F-OC**
- Chequea coincidencias
- Introduce datos
- Guarda, genera recibo **F-REC-01**, e imprime
- Envía copia de recibo
- Adjunta documentos y archiva
- Ajuste por faltante de producto
- Verifica en el sistema los despachos
- Compara información con documentación existente (Archivo de Órdenes de Compra **F-OC** Boletas de Control de Salida de Mercadería **F-PB-05** Boletas de Control de Toma Física **F-B03-01**)
- Identifica motivo
- Ingresa al sistema inventarios
- Selecciona "Ajustes" y el "Motivo"
- Introduce detalles del producto por ajustar
- Guarda registro
- Imprime Movimiento Interno **F-PBi-02**
- Envía copia de Boleta de Movimiento Interno **F-PB-02**
- Archiva Boleta de Movimiento Interno **F-PB-02**

Salidas

- Encargado del Inventario
- Lista de productos de inventario (Sistema de Inventario)
- Inventario Actualizado
- Boleta de Movimiento Interno **F-PBi-02** completa archivada
- Personal de Gerencia y Bodega informados del movimiento
- Facturas del Proveedor **F-FACT-02**
- Archivo de Órdenes de Compra **F-OC** analizados
- Boletas de Control de Salida de Mercadería **F-PB-05**
- Boletas de Control de Toma Física **F-B03-01** completas ya analizadas
- Sistema Job-Shop
- Conexión Internet
- Computador
- Sacabocados
- Grapadora
- Ampo Movimientos de Inventario
- Impresora

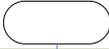
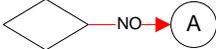
8. Descripción de Actividades

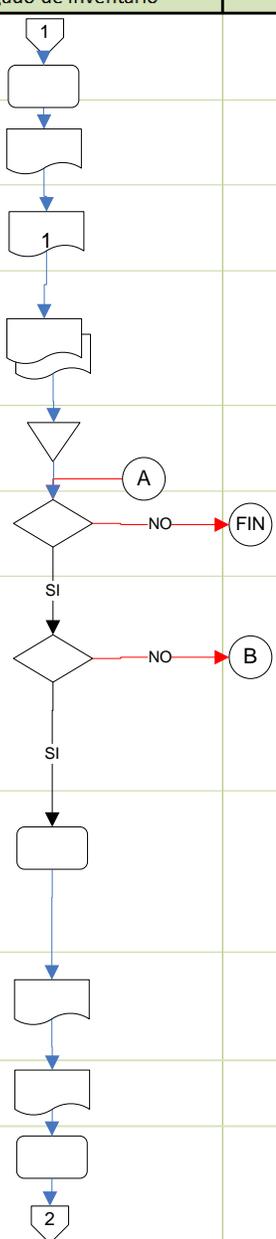
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Se pregunta: ¿Se debe actualizar el inventario por una compra entrante? Sí: Continúa con Procedimiento No: Continúa en el paso # 18.	Encargado del Inventario
2	Recibe Facturas del Proveedor F-FACT-02 por la compra de la mercadería	Encargado del Inventario
3	Corroborar el ingreso de mercadería a Bodega con el Encargado de Bodega	Encargado del Inventario
4	Ingresa al Módulo de Compras	Encargado del Inventario
5	Muestra la lista de Órdenes de Compra F-OC de mercadería que no se ha recibido pero que se ha tramitado.	Sistema
6	Da un "click" doble a la orden de compra por la cual está(n) cargada(s) as Facturas del Proveedor F-FACT-02 entrantes	Encargado del Inventario
7	Genera automáticamente una ventana de "Recibo" , el cual se aplica para actualizar el inventario y para evidenciar el recibimiento de la mercadería en la Bodega	Sistema
8	Chequea coincidencia de datos entre la Orden de Compra F-OC y la Factura del Proveedor F-FACT-02 de la mercadería ingresante (Coincidencia entre: tipo de producto, cantidad, y COSTO DEL PRODUCTO)	Encargado del Inventario
9	Introduce: el número de la factura, la fecha de emisión de la factura y la fecha de recibimiento de la mercadería	Encargado del Inventario
10	Ingresa el costo total de la mercadería entrante y algún otro costo adicional (como lo son los fletes sobre la compra) Nota: El Encargado del Inventario ingresa los costos con montos totales y el sistema distribuye ese costo de manera que genera el costo unitario respectivo	Encargado del Inventario
11	Digita el número de lote de la mercadería ingresante Nota: El sistema lo maneja bajo el nombre de "Número de Rastreo"	Encargado del Inventario
12	Guarda el Registro	Encargado del Inventario
13	Genera el recibo en el botón de "Recibo"	Encargado del Inventario
14	Imprime el al Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01	Encargado del Inventario
15	Envía por fax una copia del Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01 al Asistente de Bodega para que actualicen el inventario de mercadería llevado en Bodega	Encargado del Inventario
16	Adjunta Facturas del Proveedor F-FACT-02 (por mercadería y	Encargado del Inventario

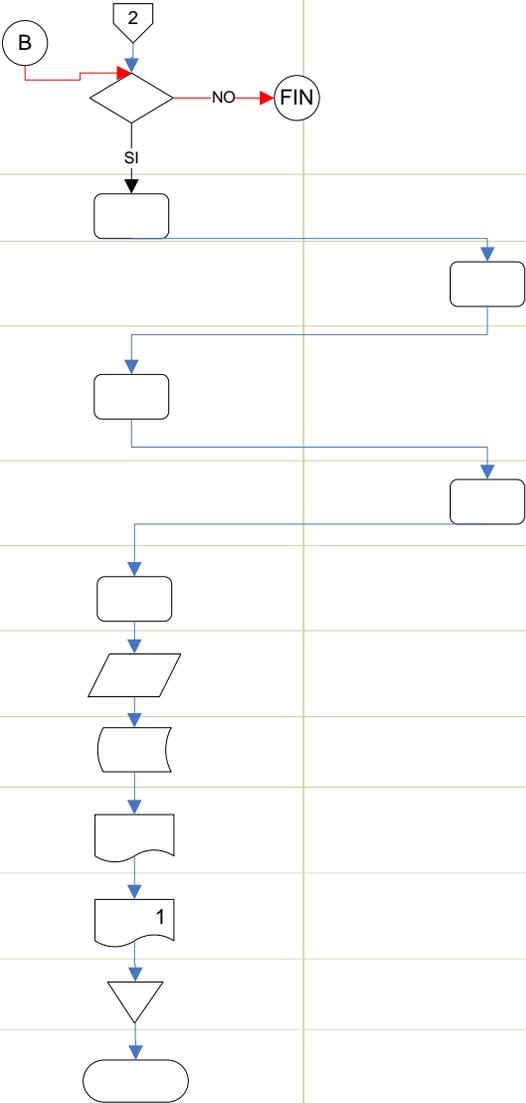
	por el flete sobre compras) al Recibo de Mercadería Comprada F-REC-01	
17	Archiva documentos adjuntos	Encargado del Inventario
18	Se pregunta: ¿Se debe actualizar el inventario por un ajuste? Sí: Continúa con Procedimiento No: Fin del procedimiento.	Encargado del Inventario
19	Se pregunta: ¿El ajuste a realizar es por faltante de producto por: Bonificación, Préstamo (Prueba), Devolución de un Préstamo que le ha hecho una entidad, Vencimiento o porque está Extraviado? Sí: Continúa con Procedimiento No: Continúa en el paso # 24	Encargado del Inventario
20	Verifica en el sistema de inventarios los despachos ejecutados y ¿con que código de factura y/o código de orden de compra fueron realizados?	Encargado del Inventario
21	Compara la información anterior con las Boletas de Control de Salida de Mercadería F-PB-05 que se encuentran archivadas Nota: Éstas boletas contienen información de cada despacho ejecutado en la Bodega y por qué concepto fue realizado: "Venta, Bonificación, Prueba (Préstamo), Devolución, ó Traslado de Bodega (por producto vencido o en mal estado a Bodega auxiliar)"	Encargado del Inventario
22	Revisa las Boletas de Control de Toma Física F-B03-01 pendientes de revisión, para chequear cual producto se encuentra: en mal estado, vencido, sobrante o faltante; para realizar el respectivo ajuste	Encargado del Inventario
23	Identifica el motivo por el cual realizar el ajuste	Encargado del Inventario
24	Se pregunta: ¿Se debe realizar un ajuste por un consumo de producto que realizó Agricenter de su inventario (Equipo de Protección) o por salida de productos obsoletos? Sí: Continúa con Procedimiento No: Fin del procedimiento.	Encargado del Inventario
25	Ingresa al módulo Inventario – "Ajustes"	Encargado del Inventario
26	Muestra las ambas posibilidades de ajustes de inventario: "Entradas" ó "Salidas"	Sistema
27	Selecciona en el sub-menú "Ajustes" el ajuste respectivo por la "Entrada" o "Salida" del inventario que corresponda Nota: Se debe de elegir el motivo de ajuste por hacer, lo más comunes en seleccionar son: "Entrada por diferencia de	Encargado del Inventario

	Inventario" (sobrante de producto), "Salida por diferencia de Inventario" (producto faltante), "Cambio de Bodega" (motivo a seleccionar cuando se tiene en Bodega mercadería vencida o en mal estado la cual hay que eliminar de las existencias de la Bodega de Almacenamiento de Agricenter S.A.), "Entrada por Préstamo", "Salida por Préstamo", entre otros motivos.	
28	Muestra los motivos de ajustes posibles	Sistema
29	Selecciona el motivo del ajuste	Encargado del Inventario
30	Introduce los detalles del producto por ajustar en el inventario	Encargado del Inventario
31	Guarda el registro	Encargado del Inventario
32	Imprime Boleta de Movimiento Interno F-PBi-02	Encargado del Inventario
33	Envía una copia de la Boleta de Movimiento Interno F-PBi-02 al Asistente de Bodega para que actualicen el inventario llevado en Bodega, por motivo de Ajuste de Inventario	Encargado del Inventario
34	Archiva Boleta de Movimiento Interno F-PBi-02	Encargado del Inventario
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Proveduría	
		P-P03 Actualización del Inventario	
Versión Nº: 1		Revisión Nº: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Encargado de Inventario	Sistema
	INICIO		
1	¿Actualizar el inventario por una compra entrante?		
2	Recibe facturas del proveedor		
3	Corroborar el ingreso de mercadería con personal bodega		
4	Ingresar al módulo de compras		
5	Muestra lista de órdenes de compra		
6	Abre con doble click las órdenes de compra por las cuales están cargadas la facturas		
7	Muestra ventana de recibo automáticamente		
8	Chequea coincidencia de datos entre la Orden de Compra y la Factura		
9	Introduce: el número de la factura, la fecha de emisión y la fecha de recibimiento de la mercadería		
10	Ingresar los costos totales de la mercadería ingresante		
11	Digita el número de lote del pedido		
12	Guarda el registro	 	

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Departamento de Proveduría	
		P-P03 Actualización del Inventario	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Encargado de Inventario	Sistema
13	Genera el Recibo en el botón respectivo		
14	Imprime el recibo de mercadería comprada		
15	Envía por fax una copia de este al asistente de bodega		
16	Adjunta Facturas del Proveedor (por mercadería y por el flete sobre compras) al Recibo de Mercadería Comprada		
17	Archiva documentos adjuntos		
18	¿Actualizar el inventario por un ajuste?		
19	¿El ajuste a realizar es por faltante de producto por: Bonificación, Préstamo (Prueba), Devolución de un Préstamo que le ha hecho una entidad, Vencimiento o porque está Extraviado?		
20	Verifica en el sistema de inventarios los despachos ejecutados y ¿con que código de factura y/o código de orden de compra fueron realizados?		
21	Compara la información anterior con las Boletas de Control de Salida de Mercadería archivadas		
22	Revisa las Boletas de Control de Toma Física		
23	Identifica el motivo por el cual realizar el ajuste		

 <p>“Soluciones integrales para el sector productivo”</p>		Departamento de Proveeduría			
		P-P03 Actualización del Inventario			
Versión N°: 1		Revisión N°: 1			
DIAGRAMA DE FLUJO					
Pasos	DESCRIPCIÓN	Encargado de Inventario	Sistema		
24	¿Se debe realizar un ajuste por un consumo de producto que realizó Agricenter de su inventario (Equipo de Protección) o por salida de productos obsoletos?				
25	Ingresar al módulo Inventario – “Ajustes”				
26	Mostrar posibilidades de ajustes: “Entradas” o “Salidas”				
27	Seleccionar en el sub-menú “Ajustes”, el ajuste respectivo del inventario que corresponda				
28	Mostrar los motivos de ajustes posibles				
29	Seleccionar el motivo del ajuste				
30	Introducir detalles de ajustes				
31	Guardar el registro				
32	Imprimir Boleta de Movimiento Interno				
33	Enviar una copia de la Boleta de Movimiento Interno al Asistente de Bodega				
34	Archivar Boleta de Movimiento Interno				
FIN					
<i>Elaborado por:</i> Sergio Corrales Miranda				<i>Aprobado por:</i>	
				<i>Fecha:</i>	

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Actualización del Inventario	Cantidad, tipo, y presentación del producto despachado	Medir la cantidad, tipo y presentación del producto despachado	Cantidad, tipo, presentación	Sumatoria de producto por tipo y presentación	Encargado del Inventario	Diario
	Producto vencido en Bodega	Identificar tipo y cantidad de producto vencido almacenado	Cantidad	Sumatoria de productos vencidos por tipo	Encargado del Inventario	Diario
	Producto en malas condiciones	Identificar tipo y cantidad de producto en malas condiciones	Cantidad	Sumatoria de productos en mal estado por tipo	Encargado del Inventario	Diario
	Producto Desaparecido	Identificar tipo y cantidad de producto desaparecido	Cantidad	Sumatoria de productos desaparecidos por tipo	Encargado del Inventario	Diario

10.1. Justificación de Variables

En el presente procedimiento se debe controlar los motivos por los cuales se debe realizar un ajuste cualquiera. Por esto, el Encargado del Inventario deberá realizar una revisión exhaustiva, al presentarse un faltante, de modo que se sitúe el producto extraviado; o por su parte cuando se necesite evidenciar un ajuste en el inventario por motivos de producto no funcional (malas condiciones), vencido o extraviado. Esto es posible, verificando los formularios de Boleta de Control de Toma Física F-B03-01 y Boleta de Control de Salida de Mercadería F-B-05, los cuales almacenan información de producto: vencido, prestado a una entidad, devuelto, trasladado por malas condiciones o vencimiento, producto sobrante o salidas por simple venta.

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11. Políticas y/o Normas aplicables

N/A.

12. Apéndices

Apéndice 25: “Boleta de Control de Toma Física F-B03-01”

 <p>“Soluciones integrales para el sector productivo”</p> <p>Documento de Control</p> <p>Toma Física de inventario</p>	Código del Documento		
	F-B03-01		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Rige a partir de		Próxima Revisión	
01/12/09		01/06/10	

Código Procedimiento: P-B03

Fecha: ___/___/___.

Número Boleta: _____

Detalles para Ajustes de Inventario

Código	Artículo	Cantidad	Estado					Acomodo	
			Vencido	Cercano al Vencimiento	Mal estado	Desaparecido	Sobrante	Correcto	Incorrecto
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						
			<input type="checkbox"/>						

Revisado por: _____
Firma: _____

Enviado por: _____
Firma: _____

Apéndice 26: “Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05”

 "Soluciones integrales para el sector productivo" Documento de Control Boleta de Control de Salida de Mercadería de Bodega	Código del Documento		
	F-PB-05		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Rige a partir de		Próxima Revisión	
01/12/09		01/06/10	

Número Boleta: _____

Fecha de Salida: ___/___/___.

Orden de Pedido #: _____
Factura de Venta #: _____

Cliente: _____
Remitido a: _____

Código	Cantidad	Artículo	Presentación	Tipo

Por concepto de:

Venta
 Bonificación
 Prueba
 Devolución
 Traslado

Tiempo de Preparación	Tiempo de Carga
Hora Inicio: _____	Hora Inicio: _____
Hora Final: _____	Hora Final: _____
Total Horas: _____	Total Horas: _____

Tarimas Cargadas: _____

Revisado por: _____
Entregado por: _____
Firma: _____

Transporta: _____
Nombre: _____
Cédula: _____
Firma: _____

13. Anexos

Anexo 24: "Facturas del Proveedor F-FACT-02"

		Ced. Jur. 3-101-339960 Tel.: 2200-0469 • Telefax: 2494-5135 Celular: 8382-3172 • 8381-8388 2 km. Este del antiguo Ferry Tempisque Cafes - Guanacaste		FACTURA CONTADO <input type="checkbox"/> CREDITO <input type="checkbox"/> N° 1580	
Señores: <i>Uygentle SA</i>		DÍA: <i>28</i> MES: <i>Setiembre</i> AÑO: <i>2019</i>		Dirección: _____ Céd.: _____	
CANT.	DESCRIPCION	P. UNITARIO	VALOR		
<i>30.00</i>	<i>Con subnatalescentes en bolsones 1.50 c/u</i>	<i>#12.00</i>	<i>\$360.00</i>		
<i>30.00</i>	<i>Con subnatalescentes en bolsones 1.50 c/u</i>	<i>#19.00</i>	<i>\$570.00</i>		
	<i>Orden de compra # 2725</i>				
	<i>Compra Francisco Costa</i>				
	<i>Botella de peso # 9724</i>				
Este ticket constituye Título Seguro según el Art. 1460 del Código de Comercio y de sus Anexos. 2º) No puede ser objeto de embargo, retención o de acciones o de medidas de otro carácter.			Sub-Total	C	<i>\$980.00</i>
Autorizado mediante Orden N° 01-211031 del 21 de Octubre de 1997, de la Dirección General de la Inspección Directa			Imp. Vtas.	C	
Recibido conforme <i>[Firma]</i>			VR TOTAL	C	<i>\$980.00</i>
Ley: Imp. Agrícola - 2923 (44)			Original: CLIENTE - Copia: TRAMITE - Copia: CONTABLES - Copia: ARCHIVO		

Anexo 25: "Boleta de Movimiento Interno F-PBi-02"

Número: 739.

MOVIMIENTOS INVENTARIO

ARTICULO	U.M.	CANT.	TIPO	BODEGA	ORDEN
01012017 COADYUBANTE NP7 ***GRANEL LITRO***	und	-12.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01023003 FERT CAL DLOMITA ***50 KG***	und	-4.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01032012 FERT NITRATO DE MAGNESIO ***GRANEL LITS***	und	-960.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01032015 FERT NUTRIFOS 83-300 ***GRANEL LITS***	und	-1,110.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01032015 FERT NUTRIFOS 83-300 ***GRANEL LITS***	und	-380.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01062002 CERA TANDEN ***238 LITS***	und	-2.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01062004 CERA FMC STA-FRESH 7055 ***208 LITS***	und	-1.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01062004 CERA FMC STA-FRESH 7055 ***208 LITS***	und	-2.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01084001 GALONES BLANCOS VACIOS ***UND***	und	-74.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01084001 GALONES BLANCOS VACIOS ***UND***	und	-72.00	AJUSTE	Bodega de Suministros	
01094002 LITROS BLANCOS VACIOS ***UND***	und	-389.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01094013 FICHINGAS VACIAS ***20 LITS***	und	-435.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01094013 FICHINGAS VACIAS ***20 LITS***	und	-200.00	AJUSTE	Bodega de Suministros	
01094048 SELLO DE ALUMINIO PARA LITRO ***UND***	und	-500.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
02012002 AGRIDOL 98 SL P/ PINA EMULS ***GRANEL LITRO***	und	-1,705.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	
02043010 FUNGICIDA BENOR 50 WP ***12.5 KG***	und	-29.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	
02052013 HERBICIDA TROMBO 80 SC ***1 LITS***	und	-68.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	
02062002 INSECTICIDA ENDOSULFAN 35 EC ***1 LITS***	und	-1.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	

le agosto de 2009

PRODUCTO RETIRADO DE INVENTARIO POR ENCONTRARSE DAÑADO O EN MAL ESTADO PARA SU COMERCIALIZACION, SEGUN TOMA FISEBA DEL 27-07-2009



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Otorgamiento de Créditos

Código Procedimiento

P-CC01

# Versión	# Revisión	# Página
-----------	------------	----------

1	1	226 / 236
---	---	-----------

Rige a partir de	Próxima Revisión
------------------	------------------

01/12/09	01/06/10
----------	----------

Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	227
2.	OBJETIVOS	227
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	227
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	227
3.	ALCANCE	227
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	227
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	228
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	229
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS	229
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	229
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO.....	230
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	230
9.	FLUJO DE PROCESOS	232
10.	VARIABLES DE CONTROL	234
10.1	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES	234
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS	234
12.	APÉNDICES	235
13.	ANEXOS	236

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Jimmy Paniagua

Gerente Financiero:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

El presente procedimiento muestra información relevante a la manera de otorgar un crédito a un socio productor (Cliente), buscando generar rentabilidad y sostenibilidad ante un riesgo crediticio, y promover un vínculo de mutuo beneficio entre el socio productor y la organización.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Estimular el beneficio mutuo entre la organización y el socio productor mediante el otorgamiento de créditos

2.2 Objetivos Específicos

- Estudiar el estado financiero del socio productor para mantener niveles bajos de riesgo crediticio.

3. Alcance

Procedimiento aplicable para el Departamento de Ventas (Agentes Vendedores), Gerencia Financiera, Gerencia Administrativa y Gerencia General.

4. Personal que interviene

Agente Vendedor: Realiza la visita al socio productor y entrega el formulario de solicitud de crédito para que sea llenado, y ser devuelto al departamento financiero.

Gerente Financiero: Responsable de realizar el estudio de registro y analizar el historial crediticio del cliente. Además toma la decisión de otorgar créditos bajo circunstancias normales.

Comité de Crédito: Comité que analiza una situación particular ante la petición de un crédito y toma la decisión de aprobarlo o no. Este comité está conformado por: el Gerente General, el Gerente Administrativo y el Gerente Financiero.

Abogado: Autentica los documentos del contrato.

Representante legal de Cliente: involucra a la empresa a la que representa en el trámite formal y legal del contrato. Además, en caso de aprobarse el crédito el representante legal del cliente firmará lo documentos legales respectivos.

Avalista del Cliente: se compromete a responder legalmente en caso de una posible deuda no saldada del socio productor.

5. Definiciones y Conceptos

Estudio de Registro: Investigación que es realizada por el Gerente Financiero para obtener el historial crediticio de un cliente (persona física o jurídica) e información de bienes muebles y/o inmuebles que posea.

Historial Crediticio: información que muestra la participación de una persona física o jurídica en el otorgamiento de créditos de alguna compañía, y el desenvolvimiento financiero que ha presentado ante tales créditos.

Avalista: Fiador, persona física que hace un compromiso solidario de responder legalmente por la deuda de otra persona física o jurídica.

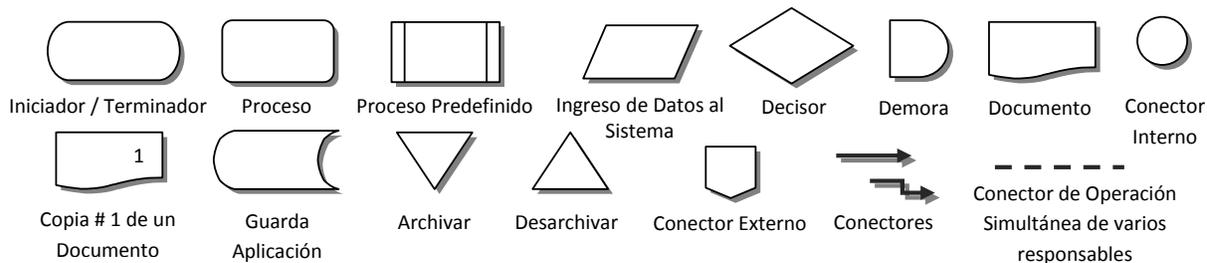
Persona Física: Individuo, susceptible de ser sujeto de derechos y obligaciones.

Persona Jurídica: Las personas jurídicas son las diversas agrupaciones asociaciones, corporaciones o instituciones a las cuales el orden jurídico les concede personalidad, es decir las considera en posibilidad de ser relacionadas con derechos y obligaciones.

Pagaré: Promesa unilateral escrita que hace una persona, por la cual se compromete a pagar a otra, o a su orden, una determinada suma de dinero en una fecha determinada.

Teletec S.A: Empresa nacional que brinda información legal y de registro de una persona física o jurídica por medios virtuales.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Formulario de Solicitud de Crédito Comercial F-CC01-01: Documento con el cual Agricenter S.A. recolecta información legal y financiera de un cliente, ante un solicitud de crédito realizada por el mismo.

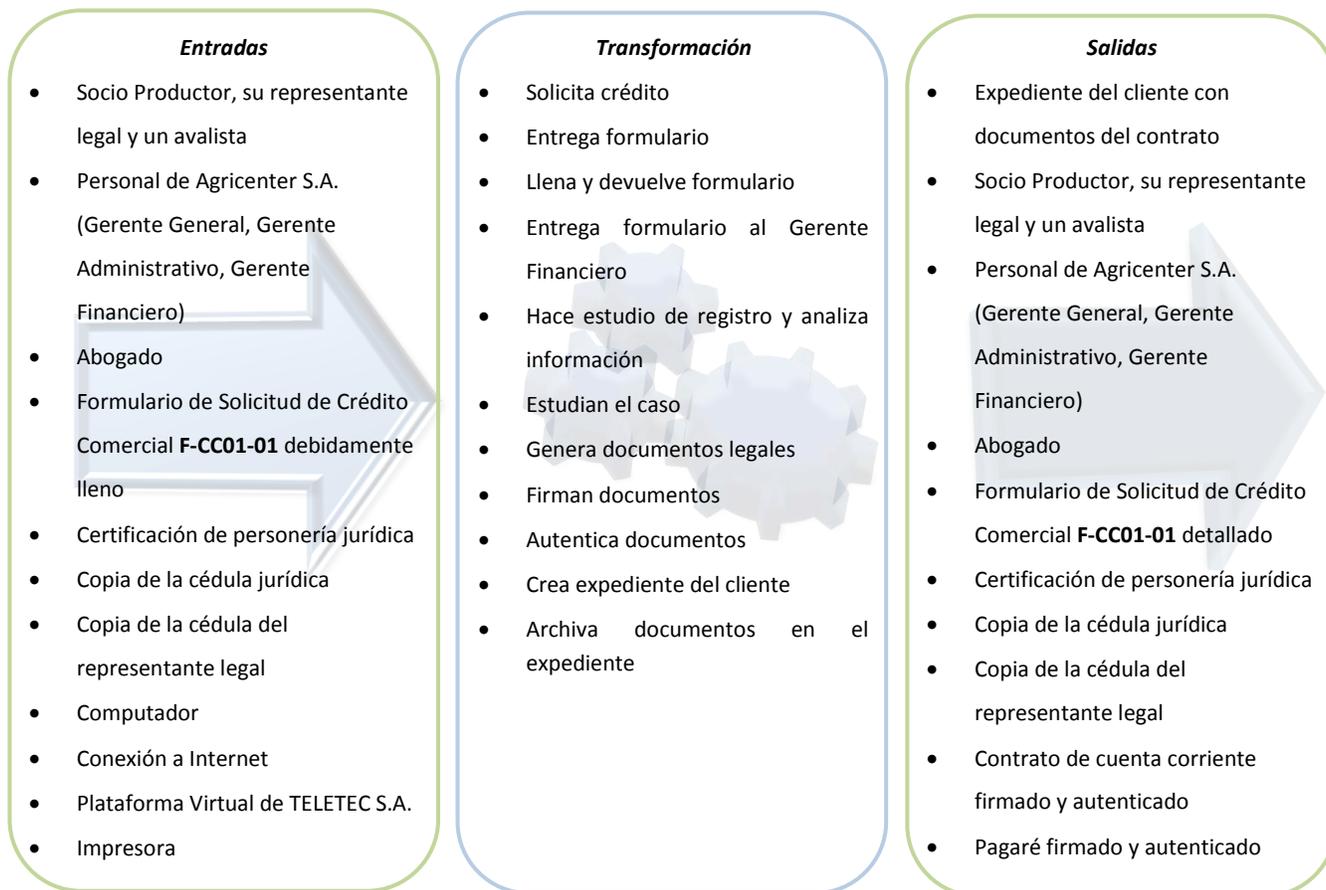
6.2 Documentos Externos

Certificación de Personería Jurídica del Cliente que solicita crédito: Documento legal que acredita que el orden jurídico le concede personalidad a una agrupación, asociación, corporación o institución.

Copia de la Cédula Jurídica de la empresa del Cliente que solicita crédito: fotocopia del documento que acredita que ante la ley la empresa está inscrita en el registro público, y tiene personalidad jurídica.

Copia de Cédula del representante legal del cliente: Un representante legal es una persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona física o de una persona jurídica; y la ley lo reconoce como tal.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

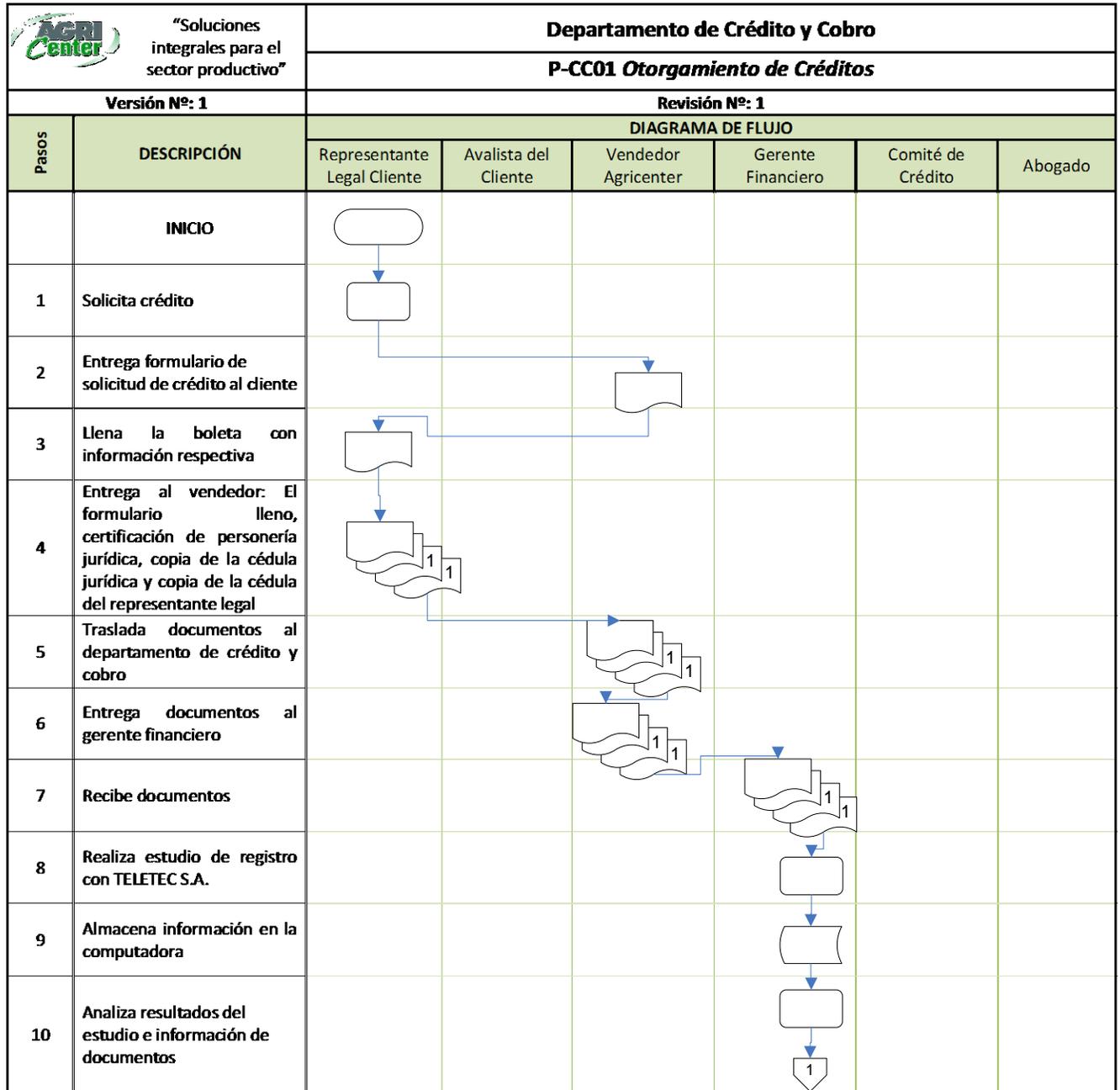


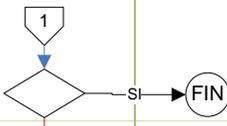
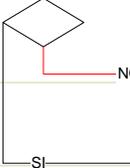
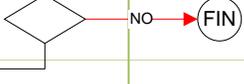
8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Solicita crédito	Representante Legal del Cliente
2	Entrega el Formulario de Solicitud de Crédito F-CC01-01 al Socio Productor	Agente Vendedor
3	Llena la información solicitada por el Formulario de Solicitud de Crédito F-CC01-01	Representante Legal del Cliente
4	Entrega al Agente Vendedor el Formulario de Solicitud de Crédito F-CC01-01 , Certificación de la Personería Jurídica, Copia de la cédula Jurídica y Copia de la cédula del representante legal.	Representante Legal del Cliente
5	Traslada documentos al Departamento de Crédito y Cobro	Agente Vendedor
6	Entrega documentos al Gerente Financiero	Agente Vendedor

Secuencia	Descripción	Responsable
7	Recibe documentos	Gerente Financiero
8	Realiza un estudio de registro del socio productor en internet bajo la plataforma que brinda la empresa TELETEC S.A. para investigar su historial crediticio.	Gerente Financiero
9	Almacena la información recolectada en el computador	Gerente Financiero
10	Analiza resultados del estudio de registro e información del Formulario de Solicitud de Crédito F-CC01-01	Gerente Financiero
11	Se pregunta: ¿Tiene historial crediticio desfavorable? Sí: Fin del Procedimiento. Rechazo del crédito. No: Continúa con Procedimiento	Gerente Financiero
12	Se pregunta ¿Considero aceptables: el monto y plazo de crédito solicitados, y tiene medios para responder por la deuda? Sí: Continúa con el paso # 15 No: Continúa con el Procedimiento	Gerente Financiero
13	Estudia el caso del socio productor.	Comité de Crédito
14	¿Se aprueba el crédito al socio productor? Sí: Continúa con el procedimiento NO: Fin del Procedimiento. Rechazo del crédito. Nota: Comité de Crédito conformado por: Gerente General, Gerente Administrativo y el Gerente Financiero.	Comité de Crédito
15	Genera documentos de "Contrato de Cuenta Corriente" y un "Pagaré" para formalizar las negociaciones de ambas partes Nota: En el momento de iniciación de negociaciones, el abogado de la empresa autentica dichos documentos	Gerente Financiero
16	Convoca al representante legal de la sociedad y un avalista de la misma para firmar los documentos y formalizar el trato	Gerente Financiero
17	Se entregan documentos al representante legal y al avalista del cliente	Gerente Financiero
18	Firman documentos	Representante Legal del Cliente, Avalista del Cliente
19	Autentica documentos	Abogado
20	Crea un expediente con el nombre del socio productor (persona física o jurídica)	Gerente Financiero
21	Archiva documentos de la solicitud de crédito y del contrato, en el expediente del socio productor (persona física o jurídica)	Gerente Financiero
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos



 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Crédito y Cobro					
Versión N°: 1		Revisión N°: 1					
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
		Representante Legal Cliente	Avalista del Cliente	Vendedor Agricenter	Gerente Financiero	Comité de Crédito	Abogado
11	¿Tiene historial crediticio desfavorable?						
12	¿Considero aceptables: el monto y plazo de crédito solicitados y tiene medio para responder por la deuda?						
13	Estudia el caso						
14	¿Se aprueba el crédito?						
15	Genera documentos legales						
16	Convoca al representante legal y al avalista del socio productor						
17	Entrega documentos al representante legal y al avalista del socio productor						
18	Firman documentos						
19	Autentica documentos						
20	Crea expediente del cliente						
21	Archiva documentos de la solicitud y del contrato en el expediente						
	FIN						
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por: Fecha:					

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Otorgamiento de Créditos	Historial Crediticio	Recolectar información referente al historial de créditos otorgados al cliente por otras empresas	N/A	Consultar con otras compañías / TELETEC S.A.	Gerente Financiero	Al Haber Solicitudes de Crédito
	Referencias Comerciales	Recolectar referencias del cliente en otros comercios que le han otorgado crédito	N/A	Consultar con otras compañías / TELETEC S.A.	Gerente Financiero	Al Haber Solicitudes de Crédito
	Referencias Bancarias	Recolectar referencias del cliente en bancos con los que se ha vinculado con créditos	N/A	Consultar con entidades bancarias relacionadas	Gerente Financiero	Al Haber Solicitudes de Crédito
	Capacidad de saldar deuda pendiente	Investigar el valor de bienes muebles e inmuebles que posee el cliente, que justifique el saldo de una eventual deuda pendiente	N/A	TELETEC S.A. / Registro Civil	Gerente Financiero	Al Haber Solicitudes de Crédito

10.1 Justificación de Variables

Las variables de control valoradas actualmente por la empresa representan una completa y eficiente manera de incurrir en la evaluación del estado legal y financiero que exhiba un socio productor, de manera que se persiga un nivel bajo de riesgo ante créditos que se otorguen.

11. Políticas y/o Normas

Políticas

- El Departamento de Crédito y Cobro es el responsable de la Custodia de cada una de las Facturas Comerciales Originales firmadas o selladas por los Socios Productores, localizadas en un Archivero para ese fin.
- No se dará Crédito a ninguna Persona Física o Jurídica sin ser llenado, presentado y aprobado previamente el Formulario de Solicitud de Crédito Comercial F-CC01-01, sin poseer la Certificación de Personería Jurídica del cliente, Copia de la Cédula Jurídica, o Copia de Cédula del representante legal del cliente. A no ser, por una orden de la Gerencia General.
- En caso de muerte de un Socio Productor, el cobro de las Facturas Comerciales se realizará por medio de la presentación de las Facturas Comerciales debidamente firmadas y la Letra de Cambio debidamente llena y firmada.

12. Apéndices

N/A.

13. Anexos

Anexo 26: "Solicitud de Crédito Comercial F-CC01-01"

 <p style="text-align: center;">AGRICENTER S.A. Cedula Juridica N° 3-101-301429 Tels (506) 2462-15-15 (506)2462-14-01 Fax (506) 2462-16-16 Muelle, San Carlos Alajuela, Costa Rica</p>		
SOLICITUD DE CREDITO COMERCIAL		
A) Datos de la Empresa o Persona Fisica:		
Razon Social o Nombre de la Persona Fisica:		Cedula Juridica / Identidad
Representante legal: _____		Cedula N° : _____
Titulo o posicion dentro de la empresa: _____		
Direccion personal: _____		Telefono residencia: _____
Actividad comercial: _____		
Nombre comercial o abreviatura de la empresa: _____		
Direccion exacta: _____		
Provincia: _____		Canton: _____
Telefono(s): _____		Fax: _____ Apartado: _____
Direccion electronica: _____		
B) Monto de Credito Solicitado : _____ Condiciones de pago: 30 Dias		
C) Referencias Comerciales (solamente donde tenga o haya tenido historial de credito)		
Casa Comercial	Telefono	Fax:
1-		
2-		
3-		
D) Referencias Bancarias		
Banco	N° Cuenta Corriente	Fax
1-		
2-		
3-		
E) DOCUMENTACION REQUERIDA CON ESTA SOLICITUD		
√ Certificacion de la personeria juridica con vigencia no mayor de tres meses.		
√ Copia de la cedula juridica.		
√ Copia de la cedula del representante legal.		
Firma Representante Legal: _____		Sello de la Compañia: _____



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Cobro de Facturas de Crédito

Código Procedimiento

P-CC02

# Versión	# Revisión	# Página
-----------	------------	----------

1	1	237 / 258
---	---	-----------

Rige a partir de	Próxima Revisión
------------------	------------------

01/12/09	01/06/10
----------	----------

Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	238
2.	OBJETIVOS	238
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	238
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	238
3.	ALCANCE	238
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	238
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	238
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	239
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS	239
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	240
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO.....	241
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	242
9.	FLUJO DE PROCESOS	244
10.	VARIABLES DE CONTROL	247
10.1	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES	247
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	248
12.	APÉNDICES	249
13.	ANEXOS	252

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Jimmy Paniagua

Gerente Financiero:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

El presente procedimiento muestra la manera correcta de recuperar dinero de créditos, ante facturas que tengan pendientes los clientes de Agricenter S.A. Además, con esto es posible proyectar el ingreso semanal que tendrá la compañía.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Asegurar la sostenibilidad financiera empresarial mediante la Recuperación Eficaz de las Cuentas Crediticias de los Socios Productores a tiempo.

2.2 Objetivos Específicos

- Mantener diariamente la Información Crediticia Básica completa y actualizada de cada uno de los socios productores.
- Realizar una un informe de proyección de ingreso semanal por pago de facturas de crédito.

3. Alcance

El presente procedimiento abarca el Departamento de Crédito y Cobro, Departamento de Ventas (Agentes Vendedores).

4. Personal que interviene

Encargado de Crédito y Cobro: Identifica y coordina cobros de facturas de crédito a los socios productores. Además cancela las facturas pendientes que han sido canceladas y registra los pagos en el sistema contable.

Agente Vendedor: Ejecutan físicamente el cobro a cada socio productor. Reciben cheque o efectivo y lo transportan a las oficinas de Agricenter S.A.

5. Definiciones y Conceptos

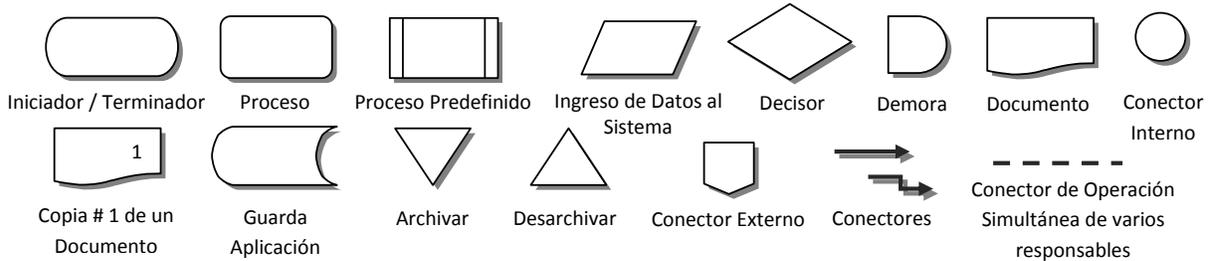
Sistema Job-Shop: Sistema con el cual se debe registrar las cuentas por pagar por concepto de Gastos Administrativos.

Sistema Impala: Sistema con el cual se debe registrar las cuentas por pagar por concepto de Costos de Inventario.

Cuenta Crediticia: Cuenta por cobrar que se tiene con un cliente, al haberle otorgado un crédito.

Módulo de Cuentas por Cobrar: Sección del sistema en la cual se ejecutan tareas de Crédito y Cobro.

Simbología del Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Boleta de Proyección de Cobro Semanal F-CC02-01: Documento en cual se detalla el ingreso probable de dinero por motivo de recuperación de créditos durante la semana (cobro de facturas pendientes).

Factura de Crédito F-FC: Factura comprobante de la compra al crédito realizada por un socio productor.

Boleta de Registro de Llamadas a Socios Productores F-CC02-02: Documento en el cual el Encargado de Crédito y Cobro evidencia el seguimiento dado al cobro de facturas pendientes.

Recibo Comercial F-CC-RC: Recibo de dinero que el Agente Vendedor le extiende al socio productor como fe, de haber recibido el pago (cheque) por las facturas pendientes. En este documento se detalla el número de cada factura cancelada y el número de cheque.

Comprobante de Movimiento de Cuenta F-CC-MC: es el comprobante que evidencia una transferencia de fondos, con la que se cancelan las facturas pendientes por un cliente. El Gerente Financiero verifica por internet el movimiento en la cuenta e imprime el comprobante de dicho movimiento. Lo envía por correo interno al Encargado de Crédito y Cobro para el respectivo trámite de procedimiento de cobro de facturas pendientes.

Comprobante de Cobro de Facturas de Crédito F-CC02-06: Asiento contable respectivo a la disminución de una cuenta por cobrar de un cliente.

Recibo de Dinero para Clientes F-REC-02: recibo que se genera en el sistema de Agricenter S.A., evidenciando el pago realizado por un cliente.

Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas F-CC02-07: Documento en el que se registran los pagos realizados por los clientes satisfactoriamente durante la semana.

Estado de Cuenta Crediticio F-CC02-08: Documento que contiene un listado de los clientes, con sus respectivas facturas al crédito, el plazo que tiene disponible para cancelarlas en días, y/ó los días de vencimiento que poseen dichas facturas.

6.2 Documentos Externos

Comprobante de Depósito F-CC-CD: Documento que acredita el depósito realizado a la cuenta de Agricenter S.A. por un cliente. El cliente envía el cheque al Gerente Financiero, este realiza el depósito, y luego envía el comprobante al Encargado de Crédito y Cobro para la reducción respectiva de la cuenta por cobrar del cliente.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

Entradas

- Encargado de Crédito y Cobro
- Agentes vendedores
- Recibo Comercial **F-CC02-02**
- Comprobante de Movimiento de Cuenta **F-CC-MC**
- Comprobante de Depósito **F-CC-CD**
- Sistema Impala
- Sistema Job-Shop
- Recibero para el vendedor
- Impresora
- Papel
- Computador
- Fax

Transformación

- Imprime estado crediticio
- Chequea los plazos y montos de créditos de cada cliente
- Llama al cliente
- Acuerda cobros con cada cliente
- Llena e imprime boleta de proyección de cobro semanal **F-CC02-01**
- Registra llamadas en **F-CC02-02**
- Coordina cobro con vendedores
- Entrega Facturas de Crédito **F-FC** al cliente; conserva copia.
- Recibe cheque
- Genera recibo comercial **F-CC-RC**
- Entrega cheque y copia de recibo
- Recibe comprobante de depósito **F-CC-CD** ó comprobante de movimiento de cuenta **F-CC-MC**
- Cancela facturas en el sistema
- Genera recibo **F-REC-02** y comprobante **F-CC02-06**
- Actualiza, envía e imprime Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas **F-CC02-07**
- Adjunta y archiva documentos
- Archiva por aparte Copia de **Factura de Crédito F-FC**

Salidas

- Encargado de Crédito y Cobro
- Vendedores
- Sistema Impala
- Sistema Job-Shop
- Cheque depositado
- Documentos Adjuntos:
Comprobante de Depósito **F-CC-CD** ó comprobante de movimiento de cuenta **F-CC-MC**, recibo comercial **F-CC-RC**, recibo **F-REC-02** y comprobante de cobro de factura de crédito **F-CC02-06**.
- Boleta de proyección de cobro semanal **F-CC02-01 completa** adjuntada a la Boleta de Registro de Llamadas a Socios Productores **F-CC02-02 completa** y a la Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas **F-CC02-07 detallada**
- Registro y documentación de la Disminución de la cuenta por cobrar de un cliente
- Impresora
- Papel
- Computador
- Fax

8. Descripción de Actividades

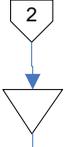
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Imprime Estado de Cuenta Crediticio F-CC02-08 de cada socio productor, para su posterior análisis	Encargado de Crédito y Cobro
2	Chequea el plazo y monto de crédito de cada factura	Encargado de Crédito y Cobro
3	Se Pregunta ¿Está vencido el plazo de las facturas? Sí: Continúa en el paso # 5. No: Continúa con el Procedimiento	Encargado de Crédito y Cobro
4	Se Pregunta ¿Está sobrepasado el monto máximo de crédito que se le asigna a cada cliente? Sí: Continúa en el paso # 5 No: Fin del Procedimiento Nota: Si el plazo de las facturas de un cliente no se encuentra vencido y si no se ha sobrepasado el monto máximo de crédito acordado para dicho cliente, significa que el cliente no está moroso o que ya ha cancelado a tiempo. Por lo tanto no aplica el continuar con trámite de cobro de facturas al crédito a ese cliente, por lo que el procedimiento finaliza.	Encargado de Crédito y Cobro
5	Busca en el Módulo de Cuentas por Cobrar del sistema la lista de contactos que contiene el número de teléfono respectivo al cliente que está siendo estudiado	Encargado de Crédito y Cobro
6	Llama al respectivo socio productor para organizar el cobro de facturas que tiene pendientes, cuales cancelará y para coordinar los respectivos pagos	Encargado de Crédito y Cobro
7	Introduce la información acordada de pago en el Archivo de Boleta de Proyección de Cobro Semanal F-CC02-01	Encargado de Crédito y Cobro
8	Registra las llamadas telefónicas en la Boleta de Registro de Llamadas a Socios Productores F-CC02-02 , detallando la respuesta del socio productor ante el cobro.	Encargado de Crédito y Cobro
9	Se pregunta ¿El socio productor cancela con cheque o efectivo? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 16	Encargado de Crédito y Cobro
10	Coordina el cobro con cada Agente Vendedor para que este retire el cheque o efectivo	Encargado de Crédito y Cobro
11	Entrega Facturas de Crédito F-FC que el socio productor desea cancelar al Agente Vendedor para que este las entregue al socio productor y las cancele. Conserva una copia.	Encargado de Crédito y Cobro
12	Entrega factura(s) al cliente	Agente Vendedor
13	Recibe el cheque o efectivo por cancelación de la(s) factura(s)	Agente Vendedor

14	Genera Recibo Comercial F-CC-RC por la cancelación de la(s) factura(s) respectiva(s)	Agente Vendedor
15	Entrega cheque o efectivo y copia del Recibo Comercial F-CC-RC al Encargado de Crédito y Cobro	Agente Vendedor
16	Recibe por correo electrónico una copia de Comprobante de Depósito F-CC-CD ó Comprobante de Movimiento de Cuenta F-CC-MC , haciendo referencia al depósito que el cliente realiza para cancelar las facturas pendientes	Encargado de Crédito y Cobro
17	Ingresa al sistema y cancela las facturas de crédito respectivas al pago realizado por el cliente	Encargado de Crédito y Cobro
18	Genera e imprime un Recibo de Dinero de Clientes F-REC-02 Nota: No se deberán aplicar recibos sin tener el cheque en mano y/o los comprobantes de depósitos realizados	Encargado de Crédito y Cobro
19	Genera e imprime el Comprobante de Cobro de Facturas de Crédito F-CC02-06 , indicando el asiento contable respectivo, que disminuye la cuenta por cobrar	Encargado de Crédito y Cobro
20	Introduce información del cobro realizado en el archivo de Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas F-CC02-07 . Simultáneamente debe comparar la fecha del cobro que se está ejecutando con la fecha de vencimiento y anotar en la misma boleta si el cliente merece Descuento por Pronto Pago	Encargado de Crédito y Cobro
21	Envía por correo electrónico el archivo de Boleta de Proyección de Cobro Semanal F-CC02-01 y la Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas F-CC02-07 al Gerente Financiero	Encargado de Crédito y Cobro
22	Adjunta: copia de Recibo Comercial F-CC-RC , copia de Comprobante de Depósito F-CC-CD ó Comprobante de Movimiento de Cuenta F-CC-MC , Recibo de Dinero para Clientes F-REC-02 y Comprobante de Cobro de Facturas de Crédito F-CC02-06	Encargado de Crédito y Cobro
23	Archiva documentos adjuntos	Encargado de Crédito y Cobro
24	Imprime Boleta de Proyección de Cobro Semanal F-CC02-01 detallada y la Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas F-CC02-07	Encargado de Crédito y Cobro
25	Archiva Boleta de Proyección de Cobro Semanal F-CC02-01 , Boleta de Registro de Llamadas a Socios Productores F-CC02-02 y la Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas F-CC02-07	Encargado de Crédito y Cobro
26	Archiva por aparte Copia de Factura de Crédito F-FC	Encargado de Crédito y Cobro
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Crédito y Cobro P-CC02 Cobro de Facturas de Crédito	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Encargado de Crédito y Cobro	Agentes Vendedores
	INICIO		
1	Imprime estado de cuenta crediticio		
2	Chequea plazo y monto de crédito		
3	¿Está vencido el plazo de facturas?		
4	¿Está sobrepasado el monto máximo de crédito?		
5	Busca en el Módulo de Cuentas por Cobrar del sistema la lista de contactos		
6	Llama al cliente y organiza y coordina los pagos		
7	Introduce información en el archivo de Boleta de Proyección de cobro semanal		
8	Registra las llamadas en boleta respectiva		
9	¿El cliente cancela con cheque o efectivo?		
10	Coordina el cobro con cada vendedor y conserva una copia		
11	Entrega facturas al vendedor		
12	Entrega facturas al cliente		
			

"Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Crédito y Cobro	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
DESCRIPCIÓN		DIAGRAMA DE FLUJO	
Pasos		Encargado de Crédito y Cobro	Vendedores
13	Recibe Cheque		1
14	Genera recibo		
15	Entrega cheque y copia de recibo al encargado de crédito y cobro		
16	Recibe por correo una copia de comprobante de depósito o comprobante de movimiento de cuenta	1	
17	Ingresa al sistema y cancela facturas		
18	Genera e imprime un Recibo de Dinero de Clientes		
19	Genera e imprime Comprobante de Cobro de Facturas de Crédito		
20	Introduce información del cobro en archivo de Cuentas por Cobrar Recuperadas		
21	Envía por correo la proyección de cobro semanal y la boleta semanal de cuentas por cobrar recuperadas, al Gerente Financiero		
22	Adjunta: copia de recibo comercial, comprobante de depósito o de movimiento de cuenta, recibo de dinero de clientes y comprobante de cobro de facturas de crédito		
23	Archiva documentos adjuntos		
24	Imprime boleta de proyección de cobro y boleta de cuentas por cobrar recuperadas		

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Crédito y Cobro	
		P-CC02 Cobro de Facturas de Crédito	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Encargado de Crédito y Cobro	vendedores
25	Archiva: boleta de proyección de cobros semanal, boleta de registro de llamadas y boleta semanal de cuentas por cobrar recuperadas		
26	Archiva por aparte la Copia de Factura de Crédito		
	FIN		
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por:	
		Fecha:	

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Cobro de Facturas de Crédito	Proyección de Cobro semanal	Realizar un aproximado de ingreso semanal por recaudación de créditos	Colones	Sumatoria de montos de facturas de crédito probables de pago por semana	Encargado de Crédito y Cobro	Registro Diario
	Registro de llamadas de seguimiento crediticio	Coordinar los pagos de facturas de crédito y registrar el contacto realizado	Llamadas	Registrar las llamadas realizadas	Gerente Financiero	Registro Diario
	Cuentas por Cobrar Recuperadas	Realizar un informe de cuentas por cobrar recuperadas en la semana	Colones	Sumatoria de montos de facturas de crédito cobrados	Encargado de Crédito y Cobro	Registro Diario
	Descuentos por pronto pago	Registrar cuales facturas se les aplicará el porcentaje de descuento por pronto pago	Porcentaje	Determinar las facturas para descuento por pronto pago	Encargado de Crédito y Cobro	Registro Diario

10.1 Justificación de Variables

Es importante brindar un seguimiento constante y estricto de las cuentas por cobrar, por motivos de: controlar vencimientos y montos crediticios, y simultáneamente estimar el ingreso semanal que se tendrá disponible. Esto se logra controlando las variables expuestas con sus respectivos formularios. Además el Encargado de Crédito y Cobro podrá evidenciar el seguimiento dado a los créditos mediante la variable “Registro de Llamadas de Seguimiento Crediticio”, ante la fiscalización del Gerente Financiero.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- El Departamento de Crédito y Cobro es el responsable de la Custodia de cada una de las Facturas Comerciales Originales firmadas o selladas por los Socios Productores, localizadas en un Archivero específico.
- No se deberán aplicar recibos sin tener custodia de los cheques y/o de los comprobantes de depósitos realizados.

Normas

N/A.

12. Apéndices

Apéndice 27: "Boleta de Proyección de Cobro Semanal F-CC02-01"

 "Soluciones integrales para el sector productivo"	Código del Documento		
	F-CC02-01		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Documento de Control	Rige a partir de		
Boleta de Proyección de Cobro Semanal	Próxima Revisión		
	01/12/09	01/06/10	

Código Procedimiento: P-CC02

Fecha de Impresión: ___/___/___.

Número Boleta: _____
 Semana #: _____
 Tipo de Cambio: _____

Cliente	Factura #	Monto \$	Monto C
Total:		\$0.00	₡0.00
Total:		\$0.00	₡0.00
Total:		\$0.00	₡0.00
Total:		\$0.00	₡0.00
Total Dólares		\$0.00	
Total Colones			₡0.00
TOTAL GENERAL			₡0.00

13. Anexos

Anexo 27: "Recibo de Dinero para Clientes F-REC-02"

AGRICENTER S.A.		Recibo de Dinero Num.:
		0000007103
Módulo de Cuentas por Cobrar Recibos de Dinero para Clientes		Fecha del Documento 11-septiembre-2009
CLIENTE.: FRUTAS SELECTAS DEL TRÓPICO S.A.- [0369]		
TIPO DE MONEDA.: DOLARES- [DOL]		
TIPO NOTA CREDITO.: RECUPERACIÓN DOLARES- [001]		
Concepto del Documento Recibo de Dinero No. 7103		
Detalle de Documentos Aplicados		
# Factura	Fecha Emision	Monto Aplicado
F09-021832	09/jul/2009 12:00:00	1,200.00
F09-021987	20/jul/2009 12:00:00	7,360.00
F09-022209	31/jul/2009 12:00:00	6,440.00
F09-022445	14/ago/2009 12:00:00	10,900.00
F09-022446	14/ago/2009 12:00:00	2,180.00
Tipo de Cambio : 589.93		Monto Total REC.: 28,080.00

Anexo 28: “Comprobante de Cobro de Facturas de Crédito F-CC02-06”

Cuenta Contable		Descripción	Débitos	Crédito
-01-01-002-005-000-000-0000		CAJA GENERAL CUENTAS POR COBRAR	0.00	16,565,234.40
-01-01-003-001-050-000-0000		BANCO COSTA RICA S 215-0008785-8	16,565,234.40	0.00
Suma Total :			16,565,234.40	16,565,234.40

A= Aplicado a contabilidad
 P= Pendiente de aplicar a contabilidad

SHATAH
 Hecho por _____ Revisado por _____

ROJAS-PC01.ROJAS-PC01.LROJAS.SH Page 1 of 1 Tes_SumaOtros.rpt

Anexo 29: "Recibo Comercial F-CC-RC"



AGRICENTER S.A. Tels. 24-62-15-15 / 24-62-14-01 / 24-62-14-03
CEDULA JURIDICA 3-101-301429
500 Mts. Norte de la Bomba Muelle

RECIBO DE DINERO
EN PAGO DE LO SIGUIENTE

Fax. 24-62-16-16
San Carlos, Alajuela, Costa Rica

CODIGO	HECHO POR	DIA	MES	AÑO	FACTURA N°	VALOR
HEMOS RECIBIDO DE:	Facturas	11	04	09	21832	1800
	Servicios x1				21737	7300
	liquido				22209	6440
					22445	10900
					22446	2150

CHEQUES	BANCO	VALOR
605241	B C R	133030

DINERO EFECTIVO e TOTAL RECIBIDO e 133030	SUB-TOTAL e MENOS DESC. e TOTAL NETO e 133030
---	--

Observaciones: _____

Firma Autorizada

ESTA ES LA ÚNICA FORMA DE PAGO ACEPTADA POR LA COMPAÑÍA. SU VALIDEZ DEPENDE DE QUE LOS CHEQUES SEAN EMISIDOS POR AGRICENTER S.A. Y PAGADOS A SU PRESENTACIÓN.

Autorizado Mediante Oficio N° 06-001-87
 del 30/09/97 de la Dirección General de Tributación Directa

N° 7103

Anexo 30: "Comprobante de Depósito F-CC-CD"



Anexo 31: "Comprobante de Movimiento de Cuenta F-CC-MC"

Movimientos de una cuenta

Movimientos del Día - Ordenado por Fecha

Cuenta: CC-215-0008785-8 Dolares

Nombre: AGRICENTER SOCIEDAD ANONIMA

Fecha contable	Fecha transacción	Documento	Descripción	Oficina	Débitos	Créditos
11/09/09	11/09/09	000247	DEPOSITOS	Paraná		28.080,00
Totales:					0.00	28.080.00

Saldo Inicial: 0.00

Saldo Final: 28.080.00

Anexo 32: Ejemplo de “Estado de Cuenta Crediticio F-CC02-08” de cierto cliente

EXPORTACIONES NORTEÑAS S.A- 0024							
Tipo.Docto	Numero.Documento	Fecha.Emission	Fecha.Vence	Dias		Monto Original	Monto.Pendiente
FAC	F09-020815	12-may-2009	11-jul-2009	25.00	DOL	380.00	380.00
FAC	F09-020838	14-may-2009	13-jul-2009	23.00	DOL	1,120.36	1,120.36
FAC	F09-020877	15-may-2009	14-jul-2009	22.00	DOL	430.00	430.00
FAC	F09-020882	15-may-2009	14-jul-2009	22.00	DOL	62.50	62.50
FAC	F09-020888	15-may-2009	14-jul-2009	22.00	DOL	1,720.00	1,720.00
FAC	F09-020930	19-may-2009	18-jul-2009	18.00	DOL	3,230.00	3,230.00
FAC	F09-020931	19-may-2009	18-jul-2009	18.00	DOL	2,580.00	2,580.00
FAC	F09-020972	21-may-2009	20-jul-2009	16.00	DOL	2,440.00	2,440.00
FAC	F09-020973	21-may-2009	20-jul-2009	16.00	DOL	737.50	737.50
FAC	F09-021043	25-may-2009	24-jul-2009	12.00	DOL	820.00	820.00
FAC	F09-021045	25-may-2009	24-jul-2009	12.00	DOL	1,235.00	1,235.00
FAC	F09-021088	27-may-2009	26-jul-2009	10.00	DOL	3,000.00	3,000.00
FAC	F09-021104	28-may-2009	27-jul-2009	9.00	DOL	2,802.35	2,802.35
FAC	F09-021126	29-may-2009	28-jul-2009	8.00	DOL	1,500.00	1,500.00
FAC	F09-021134	29-may-2009	28-jul-2009	8.00	DOL	3,270.00	3,270.00
FAC	F09-021138	29-may-2009	28-jul-2009	8.00	DOL	5,836.80	5,836.80
FAC	F09-021139	29-may-2009	28-jul-2009	8.00	DOL	1,062.50	1,062.50
FAC	F09-021148	29-may-2009	28-jul-2009	8.00	DOL	568.00	568.00
FAC	F09-021158	01-jun-2009	31-jul-2009	5.00	DOL	3,000.00	3,000.00
FAC	F09-021246	05-jun-2009	04-ago-2009	1.00	DOL	740.00	740.00
FAC	F09-021272	08-jun-2009	07-ago-2009	-2.00	DOL	189.36	189.36
FAC	F09-021273	08-jun-2009	07-ago-2009	-2.00	DOL	2,175.00	2,175.00
FAC	F09-021285	09-jun-2009	08-ago-2009	-3.00	DOL	2,500.00	2,500.00
FAC	F09-021302	09-jun-2009	08-ago-2009	-3.00	DOL	5,308.60	5,308.60
FAC	F09-021408	15-jun-2009	14-ago-2009	-9.00	DOL	5,474.70	5,474.70
FAC	F09-021427	16-jun-2009	15-ago-2009	-10.00	DOL	2,904.14	2,904.14
FAC	F09-021432	16-jun-2009	15-ago-2009	-10.00	DOL	180.00	180.00
FAC	F09-021466	17-jun-2009	16-ago-2009	-11.00	DOL	4,300.00	4,300.00
FAC	F09-021469	18-jun-2009	17-ago-2009	-12.00	DOL	780.00	780.00
FAC	F09-021482	18-jun-2009	17-ago-2009	-12.00	DOL	295.30	295.30

Anexo 33: "Factura de Crédito F-FC"

Agricenter S.A. Cedula Juridica 3-101-301429 Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica Tel. 2462-1515 Fax 2462-1616		Factura F09-022854				
Vendido A		Vence.	11-octubre-2009			
[0167]- PIÑALES DE SANTA CLARA S.A. Cedula Juridica 3-101-103157-05 Direccion		Terminos de Pago. 30 DIA(S)				
Fecha.		11-sep-2009				
ORDEN DE COMPRA 15156						
Codigo	Descripción.Artículo	UM	Cantidad	Precio	Total	
01084018	ESPACIADOR PLASTICO 12 cm ***UND***	und	10,000.000	25.37	\$430.00	EXENTO
01084017	ESPACIADOR PLASTICO 13 cm ***UND***	und	10,000.000	25.37	\$430.00	EXENTO
***** ULTIMA LINEA *****						
Exento de Impuesto de Ventas DE ACUERDO A OFICIO : AJA-CA-155-2009 DEL : 01 JUNIO 2009 AL 30 NOVIEMBRE 2009				Total Venta	\$860.00	
				Impuesto Ventas	\$0.00	
				Total a Pagar	\$860.00	
Nombre	Cedula	Firma				
Condiciones :						
1- La mercadería viaja por cuenta y riesgo del comprador.						
2- Esta factura devengará un 4% mensual en colones y un 2% mensual en dolares, después de su vencimiento.						
3- La Mercadería se entregará a quien firma esta factura, en donde acepta la misma, que tiene autorización para ello y en ese acto es representante del comprador						
4- Renuncio a mi Domicilio y a los tramites de juicio ejecutivo y al mismo tiempo doy por aceptadas las condiciones del código de comercio, artículo 460.						
5- Toda factura emitida en dolares es pagadera en dolares o en colones al tipo de cambio de la venta de referencia del B.C.C.R., del día en que se efectúa el pago.						
Comprobante de venta amparado a resolución #11-97 de la gaceta #171 del 05/97						Página 1 of 1



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Cobro de Facturas de Contado

Código Procedimiento

P-CC03

Versión # Revisión # Página

1 1 259 / 276

Rige a partir de Próxima Revisión

01/12/09 01/06/10

Tabla de Contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN..... 260
- 2. OBJETIVOS 260
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL..... 260
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 260
- 3. ALCANCE 260
- 4. PERSONAL QUE INTERVIENE 260
- 5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 261
- 6. DOCUMENTACIÓN UTILIZADA..... 261
 - 6.2 DOCUMENTOS INTERNOS 261
 - 6.3 DOCUMENTOS EXTERNOS 262
- 7. ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO..... 263
- 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 264
- 9. FLUJO DE PROCESOS 266
- 10. VARIABLES DE CONTROL 269
 - 10.2 JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES 269
- 11. POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES 269
- 12. APÉNDICES 270
- 13. ANEXOS 271

<p>Sergio Corrales M.</p> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Estudiante ITCR:</p> <p>Elaborado por:</p>	<p>Jimmy Paniagua</p> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Gerente Financiero:</p> <p>Revisado por:</p>	<p>Leonardo López</p> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Gerente Administrativo:</p> <p>Aprobado por:</p>	<p>15/10/2009</p> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Fecha aprobación:</p>
--	--	--	---

1. Introducción

En el presente procedimiento se muestra detenidamente la forma de ejecutar cobros de facturas de contado ante un pago en efectivo, con cheque o por depósito bancario. Además, con esto es posible proyectar el ingreso semanal que tendrá la compañía. Para la realización de una compra al contado en Agricenter S.A., no es necesario la presencia física del comprador si este así lo desea, ya que el mismo puede tramitar a la distancia el pedido y cancelarlo desde su lugar de preferencia. Para esto se cuenta con el servicio personalizado que brindan la compañía por medio de los agentes de venta, en cuyo caso hacen contacto con el cliente, brindan asesoría y entregan el producto. También el socio productor puede realizar la transacción por medio de Internet o depósito bancario.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Realizar de manera efectiva el cobro de facturas por venta de producto al contado.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar una un informe de proyección de ingreso semanal por pago de facturas de Contado.

3. Alcance

El procedimiento de cobro de facturas al contado involucra el Departamento de crédito y cobro, y ventas; e intervienen en él: el Encargado de Crédito y Cobro y los Agentes Vendedores.

4. Personal que interviene

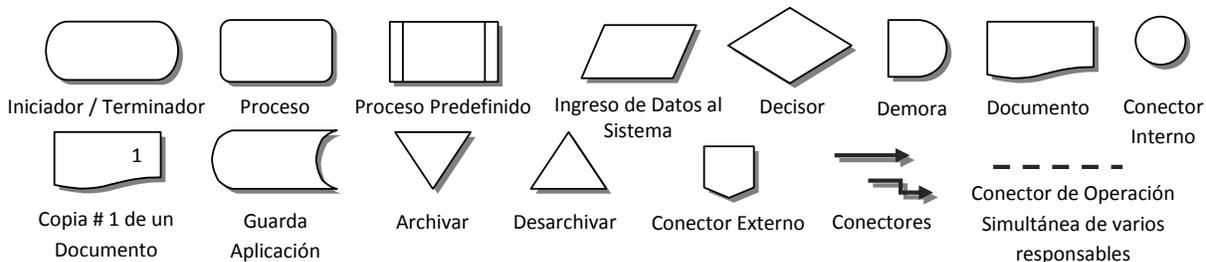
Encargado de Crédito y Cobro: Ejecuta los cobros de facturas de contado a los socios productores presentes en las oficinas de Agricenter S.A. Además coordina los cobros de facturas de contado a clientes que no se encuentran presentes en la compañía.

Agente Vendedor: Ejecutan físicamente el cobro a cada socio productor. Reciben cheque o efectivo y lo transportan a las oficinas de Agricenter S.A.

Socio Productor: Realiza la compra al contado y cancela las facturas.

5. Definiciones y Conceptos

Simbología de Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.2 Documentos Internos

Factura de Venta de Contado F-FCO: Factura comprobante de la compra al contado realizada por un socio productor.

Boleta Semanal de Cobros al Contado F-CC03-01: Documento en el que se registran los pagos al contado realizados por los clientes durante la semana.

Recibo Comercial F-CC-RC: Recibo de dinero que el Agente Vendedor le extiende al socio productor como fe, de haber recibido el pago (cheque o efectivo) por las facturas a cancelar. En este documento se detalla el número de cada factura cancelada y el número de cheque.

Comprobante de Movimiento de Cuenta F-CC-MC: es el comprobante que evidencia una transferencia de fondos, con la que se cancelan las facturas de contado por un cliente. El Gerente Financiero verifica por internet el movimiento en la cuenta e imprime el comprobante de dicho movimiento. Lo envía por correo interno al Encargado de Crédito y Cobro para el respectivo trámite de procedimiento de cobro de facturas al contado.

Comprobante de Cobro de Facturas de Contado F-CC03-02: Asiento contable respectivo que registra la venta al contado realizada.

Recibo de Dinero para Clientes F-REC-02: recibo que se genera en el sistema de Agricenter S.A., evidenciando el pago realizado por un cliente.

6.3 Documentos Externos

Comprobante de Depósito F-CC-CD: Documento que acredita el depósito realizado a la cuenta de Agricenter S.A. por un cliente.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

Entradas

- Encargado de Crédito y Cobro
- Agentes vendedores
- Recibo Comercial **F-CC-RC**
- Comprobante de Movimiento de Cuenta **F-CC-MC**
- Comprobante de Depósito **F-CC-CD**
- Recibero para el vendedor
- Impresora
- Papel
- Computador
- Fax

Transformación

- Pregunta al cliente
- Recibe factura de contado
- Solicita pago
- Recibe dinero o cheque
- Almacena dinero
- Llama al vendedor
- Coordina cobro con vendedores
- Entrega Facturas de Crédito **F-FC** al cliente; conserva copia.
- Recibe cheque o efectivo
- Genera recibo comercial **F-CC-RC**
- Entrega cheque o efectivo y copia de recibo
- Recibe comprobante de depósito **F-CC-CD** ó comprobante de movimiento de cuenta **F-CC-MC**
- Cancela facturas en el sistema
- Genera recibo **F-REC-02**
- Genera e imprime Comprobante de Cobro de Facturas de Contado **F-CC03-02**
- Actualiza el archivo de Boleta Semanal de Cobros al Contado **F-CC03-01**
- Adjunta documentos y los archiva
- Archiva copia de la factura de contado **F-FCO**

Salidas

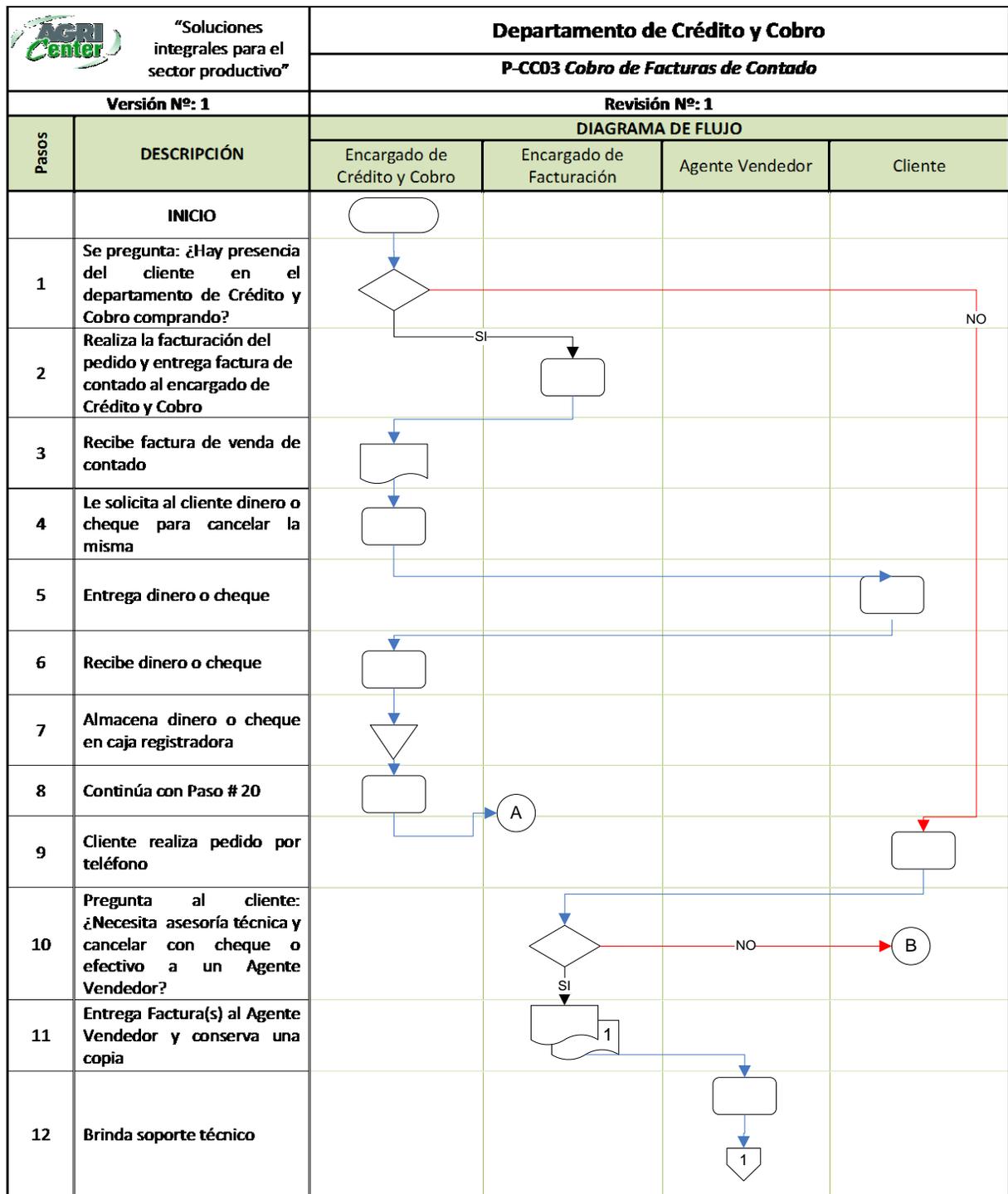
- Encargado de Crédito y Cobro
- Vendedores
- Cheque ó dinero en efectivo ó depositado
- Documentos Adjuntos:
Comprobante de Depósito **F-CC-CD** ó comprobante de movimiento de cuenta **F-CC-MC**, recibo comercial **F-CC-RC**, recibo **F-REC-02** y comprobante de cobro de factura de Contado **F-CC03-02**.
- Boleta Semanal de Cobros al Contado **F-CC03-01 detallada**
- Registro y documentación de la venta al contado
- Impresora
- Computador
- Fax

8. Descripción de Actividades

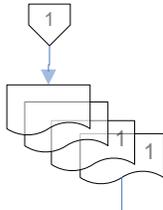
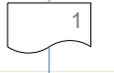
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Existe presencia física del cliente en el Departamento de crédito y cobro realizando una compra Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 9.	Encargado de Crédito y Cobro
2	Realiza la facturación del pedido y entrega Factura de Venta de Contado F-FCO al Encargado de Crédito y Cobro	Encargado de Facturación
3	Recibe Factura de Venta de Contado F-FCO del Encargado de Facturación	Encargado de Crédito y Cobro
4	Le solicita al cliente el dinero o el cheque para cancelar la misma	Encargado de Crédito y Cobro
5	Entrega Dinero o Cheque	Cliente
6	Recibe Dinero o Cheque	Encargado de Crédito y Cobro
7	Almacena el dinero o cheque en caja registradora	Encargado de Crédito y Cobro
8	Continúa con la secuencia # 21	Encargado de Crédito y Cobro
9	Cliente realiza el pedido por teléfono	Cliente
10	Pregunta al cliente: ¿Necesita asesoría técnica y cancelar en efectivo o con cheque a un Agente Vendedor? Sí: Continúa con Procedimiento No: Continúa en el paso # 19.	Encargado de Facturación
11	Entrega Factura de Venta de Contado F-FCO que el socio productor desea cancelar al Agente Vendedor para que este las entregue al socio productor y las cancele. Conserva una copia.	Encargado de Facturación
12	Brinda soporte técnico	Agente Vendedor
13	Entrega factura(s) al cliente	Agente Vendedor
14	Entrega dinero o cheque al Agente Vendedor	Cliente
15	Recibe el cheque o efectivo por cancelación de la(s) factura(s)	Agente Vendedor
16	Genera Recibo Comercial F-CC-RC por la cancelación de la(s) factura(s) respectiva(s) y lo entrega al cliente	Agente Vendedor
17	Entrega cheque o efectivo y copia del Recibo Comercial F-CC-RC al Encargado de Crédito y Cobro	Agente Vendedor
18	Continúa en el paso # 21	
19	Realiza depósito o transacción de fondos bancarios para cancelar la factura	Cliente

20	Recibe por correo electrónico una copia de Comprobante de Depósito F-CC-CD ó Comprobante de Movimiento de Cuenta F-CC-MC , haciendo referencia al depósito que el cliente realiza para cancelar las facturas pendientes	Encargado de Crédito y Cobro
21	Ingresa al sistema y cancela la factura de contado respectiva	Encargado de Crédito y Cobro
22	Entrega la factura original al cliente	Encargado de Crédito y Cobro
23	Genera e imprime un Recibo de Dinero de Clientes F-REC-02 Nota: No se deberán aplicar recibos sin tener custodia de los cheques, dinero y/o de los comprobantes de depósitos realizados.	Encargado de Crédito y Cobro
24	Genera e imprime el Comprobante de Cobro de Facturas de Contado F-CC03-02	Encargado de Crédito y Cobro
25	Introduce información del cobro realizado en el archivo de Boleta Semanal de Cobros al Contado F-CC03-01	Encargado de Crédito y Cobro
26	Adjunta: copia de Recibo Comercial F-CC-RC , copia de Comprobante de Depósito F-CC-CD ó Comprobante de Movimiento de Cuenta F-CC-MC , Recibo de Dinero para Clientes F-REC-02 y Comprobante de Cobro de Facturas de Contado F-CC03-02	Encargado de Crédito y Cobro
27	Archiva documentos Adjuntos	Encargado de Crédito y Cobro
28	Archiva Copia de Factura de Venta de Contado F-FCO	Encargado de Crédito y Cobro
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos



 <p>“Soluciones integrales para el sector productivo”</p>		Departamento de Crédito y Cobro P-CC03 Cobro de Facturas de Contado			
Versión N°: 1		Revisión N°: 1			
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Encargado de Crédito y Cobro	Encargado de Facturación	Agente Vendedor	Cliente
13	Entrega factura(s) al cliente				
14	Entrega dinero o cheque al agente vendedor				
15	Recibe cheque o efectivo por la cancelación de la(s) factura(s)				
16	Genera recibo comercial por la cancelación de la(s) factura(s) y lo entrega al cliente				
17	Entrega cheque o efectivo al encargado de crédito y cobro por la cancelación de factura(s)				
18	Continúa con paso # 21				
19	Realiza depósito o transacción de fondos bancarios				
20	Recibe correo electrónico con copia de comprobante de depósito o comprobante de movimiento de cuenta				
21	Ingresa al sistema y cancela factura(s) repectiva(s)				
22	Entrega factura original al cliente				
23	Genera e imprime “Recibo de Dinero de Clientes”				
24	Genera e imprime comprobante de cobro de facturas de contado				
25	Introduce información de cobro en archivo “Boleta semanal de Cobros al Contado”				
					

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Departamento de Crédito y Cobro P-CC03 Cobro de Facturas de Contado			
Versión N°: 1		Revisión N°: 1			
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Encargado de Crédito y Cobro	Encargado de Facturación	Agente Vendedor	Cliente
26	Adjunta: copia de Recibo Comercial, copia de Comprobante de Depósito ó Comprobante de Movimiento de, Recibo de Dinero para Clientes y Comprobante de Cobro de Facturas de Contado				
27	Archiva documentos Adjuntos				
28	Archiva Copia de Factura de Venta de Contado				
	FIN				
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por:			
		Fecha:			

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Cobro de Facturas de Contado	Registro de Cobro semanal	Registrar el ingreso semanal por cobros al contado	Colones	Sumatoria de montos de facturas de contado cobradas por semana	Encargado de Crédito y Cobro	Semanal

10.2 Justificación de Variables

Además del registro contable que realiza el sistema al cancelar facturas de contado, y respaldos escritos respectivos, es necesario plantear variables de registro semanal del nivel de ingreso por causa de ventas al contado (que implican labores de cobro de facturas de contado, ya sea en oficinas empresariales, ó en un punto de reunión). Si bien es cierto en el procedimiento de cobro de facturas de crédito es necesario realizar una proyección de ingreso semanal por causa de recuperación de cuentas crediticias, es de vital importancia vincular también en la proyección de ingreso semanal, el monto respectivo a ingresos por causa de ventas de contado. Esto es posible teniendo un control y registro de la variable propuesta llamada “Registro de cobro semanal”, con la cual se lleva un historial semanal de pagos de facturas de contado realizados por los clientes, mediante el formulario “Boleta Semanal de Cobros al Contado”

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- El Departamento de Crédito y Cobro es el responsable de la Custodia de cada una de las Facturas Comerciales Originales firmadas o selladas por los Socios Productores, localizadas en un Archivero establecido en Orden Alfabético para su mejor localización.
- No se deberán aplicar recibos sin tener custodia de los cheques y/o de los comprobantes de depósitos realizados.

13. Anexos

Anexo 34: "Comprobante de Cobro de Facturas de Contado F-CC03-02"

Cuenta Contable		Descripción	Débitos	Crédito
-01-01-002-005-000-000-0000		CAJA GENERAL CUENTAS POR COBRAR	0.00	16,565,234.40
-01-01-003-001-050-000-0000		BANCO COSTA RICA S 215-0008785-8	16,565,234.40	0.00
Suma Total :			16,565,234.40	16,565,234.40

A= Aplicado a contabilidad
 P= Pendiente de aplicar a contabilidad

SHATAH
 Hecho por _____ Revisado por _____
 ROJAS-PC01.ROJAS-PC01.LROJAS.SH

Sistema de Tesorería Hora: 9:16:08am
 Sumario de Otros Documentos Detallado
 Comprobantes #: 0000600241
 Cuenta de Bancos.: 1010100300105000000000
 DEP --- DEPOSITOS
 Comprobante: 0000600241 Fecha: 11-sep-2009 Monto: 28,080.00 # Documento: 0000600241
 Descripción: DEPOSITA FRUTAS SELECTAS DEL TROPICO RECIBO 7103

Page 1 of 1 Tes_SumaOtros.rpt

Anexo 35: "Recibo de Dinero para Clientes F-REC-02"

AGRICENTER S.A.			Recibo de Dinero Num.:
			0000007103
Módulo de Cuentas por Cobrar Recibos de Dinero para Clientes			Fecha del Documento 11-septiembre-2009

CLIENTE...: FRUTAS SELECTAS DEL TRÓPICO S.A.- [0369]			
TIPO DE MONEDA... DOLARES- [DOL]			
TIPO NOTA CREDITO... RECUPERACIÓN DOLARES- [001]			

Concepto del Documento			
Recibo de Dinero No. 7103			

Detalle de Documentos Aplicados			
# Factura	Fecha Emisión	Monto Aplicado	
F09-021832	09/jul/2009 12:00:00	1,200.00	
F09-021987	20/jul/2009 12:00:00	7,360.00	
F09-022209	31/jul/2009 12:00:00	6,440.00	
F09-022445	14/ago/2009 12:00:00	10,900.00	
F09-022446	14/ago/2009 12:00:00	2,180.00	

Tipo de Cambio : 589.93	Monto Total REC.:		28,080.00

Anexo 36: "Recibo Comercial F-CC-RC"



AGRICENTER S.A.
CEDULA JURIDICA 3-101-301429
500 Mts. Norte de la Bomba Muelle

Tels. 24-62-15-15 / 24-62-14-01 / 24-62-14-03
Fax. 24-62-16-16
San Carlos, Alajuela, Costa Rica

RECIBO DE DINERO
EN PAGO DE LO SIGUIENTE

CODIGO	HECHO POR	DIA	MES	AÑO	FACTURA Nº	VALOR	
HEMOS RECIBIDO DE: <u>Fuertes</u>					<u>21332</u>	<u>1800</u>	
<u>Sistemas del</u>					<u>21437</u>	<u>7300</u>	
<u>liquido</u>					<u>22209</u>	<u>6440</u>	
LOS SIGUIENTES VALORES:					<u>22445</u>	<u>10900</u>	
CHEQUES	BANCO	VALOR				<u>22440</u>	<u>2150</u>
<u>00241</u>	<u>B C R</u>	<u>33030</u>					
DINERO EFECTIVO c:							
TOTAL RECIBIDO c:					<u>33030</u>		

Observaciones:	SUB-TOTAL c: _____ MENOS DESC. c: _____ TOTAL NETO c: <u>33030</u>
----------------	--

Observaciones: _____

Firma Autorizada

ESTA ES LA ÚNICA FORMA DE PAGO ACEPTADA POR LA COMPAÑÍA. SU VALIDEZ DEPENDE DE QUE LOS CHEQUES SEAN GIRADOS POR AGRICENTER S.A. Y PASADOS A SU PRESENTACIÓN.

Autorizado Mediante Oficio N° 06-0001-97 de 2006-97 de la Dirección General Tributación Directa ORIGINAL Conservado en la Oficina de la DGT

Nº 2103

Anexo 37: "Comprobante de Depósito F-CC-CD"



Anexo 38: "Comprobante de Movimiento de Cuenta F-CC-MC"

Movimientos de una cuenta

Movimientos del Día - Ordenado por Fecha

Cuenta: CC-215-0008785-8 Dolares

Nombre: AGRICENTER SOCIEDAD ANONIMA

Fecha contable	Fecha transacción	Documento	Descripción	Oficina	Debitos	Créditos
11/09/09	11/09/09	000249	DEPOSITOS	Parita		28.080,00
Totales:					0,00	28.080,00
Saldo Inicial						28.080,00
Saldo Final						28.080,00

Anexo 39: "Factura de Contado F-FCO"

Agricenter S.A. Cedula Juridica 3-101-301429 Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica Tel. 2462-1515 Fax 2462-1616		Factura F09-022865	
Fecha: 14-sep-2009		ORDEN DE COMPRA	
Vendido A	Vence: 15-septiembre-2009	Terminos de Pago:	
[1111]- FERNANDO AGUILAR PORRAS		1 DIA(S)	
Cedula Juridica			
Direccion			

Codigo	Descripcion.Articulo	UM	Cantidad	Precio	Total	
02052018	HERBICIDA GLYPHOSATE ORIGINAL ***3.5 LTS***	und	1.000	6,000.00	€6,000.00	EXENTO
LOTE: No:0901 Qty:1						
***** ULTIMA LINEA *****						
Exento de Impuesto de Ventas					Total Venta	€6,000.00
					Impuesto Ventas	€0.00
					Total a Pagar	€6,000.00

Nombre	Cedula	Firma
Condiciones :		
1- La mercaderia viaja por cuenta y riesgo del comprador.		
2- Esta factura devengara un 4% mensual en colones y un 2% mensual en dolares, despues de su vencimiento.		
3- La Mercaderia se entregara a quien firma esta factura, en donde acepta la misma, que tiene autorizacion para ello y en ese acto es representante del comprador		
4- Renuncio a mi Domicilio y a los tramites de juicio ejecutivo y al mismo tiempo doy por aceptadas las condiciones del codigo de comercio, articulo 460.		
5- Toda factura emitida en dolares es pagadera en dolares o en colones al tipo de cambio de la venta de referencia del B.C.C.R., del dia en que se efectua el pago.		
Comprobante de venta amparado a resolucion #11-97 de la gaceta #171 del 05/97		Página 1 of 1



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Notas de Crédito

Código Procedimiento

P-CC04

Versión # Revisión # Página

1 1 277 / 294

Rige a partir de Próxima Revisión

01/12/09 01/06/10

Tabla de Contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN..... 278
- 2. OBJETIVOS 278
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL..... 278
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 278
- 3. ALCANCE 278
- 4. PERSONAL QUE INTERVIENE 278
- 5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 279
- 6. DOCUMENTACIÓN UTILIZADA..... 280
 - 6.1 DOCUMENTOS INTERNOS 280
 - 6.2 DOCUMENTOS EXTERNOS 281
- 7. ENTRADAS, TRASFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO 282
- 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 283
- 9. FLUJO DE PROCESOS 286
- 10. VARIABLES DE CONTROL 289
 - 10.1 JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES 289
- 11. POLÍTICAS Y/O NORMAS 289
- 12. APÉNDICES 290
- 13. ANEXOS 292

Sergio Corrales M. <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Estudiante ITCR: Elaborado por:	Jimmy Paniagua <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Gerente Financiero: Revisado por:	Leonardo López <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Gerente Administrativo: Aprobado por:	15/10/2009 <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Fecha aprobación:
--	--	--	--

1. Introducción

En este procedimiento se muestra la manera correcta de aplicaciones de Notas de Crédito, con el fin de otorgar y registrar un descuento un socio productor; corregir errores de facturación, y también con el objetivo de registrar la devolución de bienes vendidos. La nota de crédito por devolución sobre ventas conlleva el respectivo ajuste de inventario, y todas ellas involucran un registro contable.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Realizar ajustes a diferentes cuentas mediante las notas de crédito, ante: devoluciones de mercadería, descuentos especiales o errores de facturación por diferencias de precios.

2.2 Objetivos Específicos

- Aplicar descuentos por pronto pago a facturas crediticias y su respectiva nota de crédito.
- Registrar la disminución en una Cuenta por Cobrar de un cliente, mediante una creación de una nota de crédito ante una devolución de mercadería.
- Registrar la disminución en una Cuenta por Cobrar de un cliente, mediante una creación de una nota de crédito ante un error de facturación por diferencia de precios.
- Reintroducir al inventario mercadería funcional devuelta.

3. Alcance

La ejecución de notas de crédito involucra al Departamento de Crédito y Cobro, e intervienen: el Encargado de Crédito y Cobro y el Encargado de Facturación.

4. Personal que interviene

Encargado de Facturación: Responsable de registrar la devolución de mercadería y genera la documentación respectiva. Además atiende reclamos referentes a errores de

facturación, y explica error al Encargado de Crédito para la aplicación de la nota de crédito.

Encargado de Crédito y Cobro: Analiza cada situación y aplica las notas de crédito respectivas.

5. Definiciones y Conceptos

Nota de Crédito: Documento que se genera para registrar: devoluciones de mercadería sobre una venta realizada (va de la mano con un ajuste de inventario), Descuentos Especiales, Bonificaciones, Reducciones de Precios y Corrección de Errores de facturación (Diferencias de precios). La nota crédito disminuye la deuda de un cliente o el saldo de la respectiva cuenta (Cuenta por Cobrar), lo que implicaría una erogación por parte de la empresa.

Descuento: reducción habitual que se aplica sobre el precio de venta, generalmente por volumen de ventas o por la calidad o prestigio del cliente.

Devoluciones de Ventas: productos que son devueltos por el cliente.

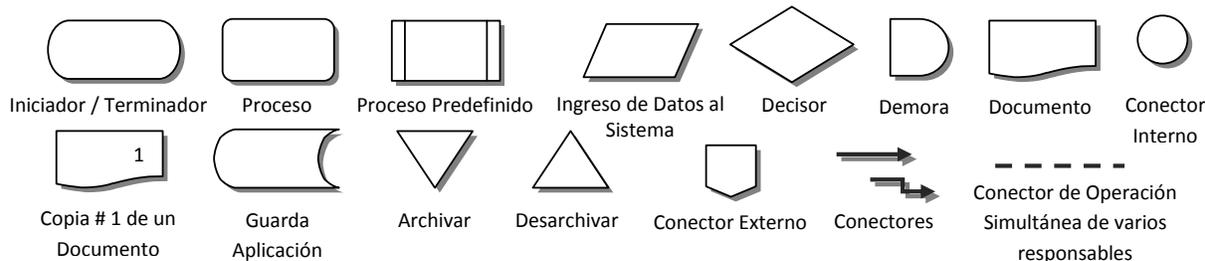
Descuento por Pronto Pago: Son los descuentos que la Empresa realiza a sus clientes fuera de factura (Nota de Crédito) al concederles reducciones en los precios si pagan antes de la fecha de vencimiento.

Sistema Job-Shop: Sistema con el cual se debe registrar las cuentas por pagar por concepto de Gastos Administrativos.

Sistema Impala: Sistema con el cual se debe registrar las cuentas por pagar por concepto de Costos de Inventario.

Módulo de Cuentas por Cobrar: Sección del sistema en la cual se ejecutan tareas de Crédito y Cobro.

Simbología de Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Nota de Crédito por Devolución de Mercadería F-NC-01: Nota de crédito que se aplica sobre la devolución de mercadería que se había vendido anteriormente. Este documento acredita el valor de dicha devolución a la cuenta del cliente, disminuyendo así la Cuenta por Cobrar del mismo.

Nota de Crédito por Descuento por Pronto Pago F-NC-02: Documento que disminuye la Cuenta por Cobrar de un cliente gracias a la cancelación de facturas crediticias antes de su vencimiento.

Nota de Crédito por Error de Facturación por Diferencia de Precios F-NC-03: Documento que disminuye la Cuenta por Cobrar de un cliente debido al error cometido de entregar una factura al cliente con un monto erróneo.

Comprobante de Despacho = Comprobante de Movimientos de Inventario F-CC04-01: Comprobante de los movimientos de inventario realizados.

Número de Despacho: Número específico del movimiento de inventario realizado en el sistema. Se encuentra en el comprobante de despacho ó comprobante de movimientos de inventario.

Boleta de Devolución de Mercadería F-PB-04: Boleta de control que detalla el motivo de devolución de mercadería, el estado de la misma, pedido al que perteneció al

ser despachada, el socio productor, y la antigüedad del pedido referente al producto en devolución.

Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas F-CC02-07: Documento en el que se registran los pagos realizados por los clientes satisfactoriamente durante la semana.

Factura de Devolución Sobre Ventas F-FDV: Documento que evidencia el registro de la devolución de mercadería realizada.

6.2 Documentos Externos

N/A.

7. Entradas, Transformación y Salidas del procedimiento

Entradas

- Encargado de Crédito y Cobro
- Encargado de Facturación
- Boleta de Devolución de Mercadería **F-FPB-04** completa
- Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas **F-CC02-07** detallada
- Impresora
- Papel
- Computador
- Fax

Transformación

- ¿Por devolución de Mercadería?
- Solicita copia de Boleta de Devolución de Mercadería **F-FPB-04**
- Identifica número de factura y busca en sistema
- Aplica devolución
- Imprime Factura de Devolución **F-FDV**
- Imprime Comprobante de Movimientos **F-CC04-01**
- Entrega al encargado de crédito
- ¿Por pronto pago?
- Revisa cuenta por cobrar recuperadas **F-CC02-07**
- Ingresa al modulo Cuentas por Cobrar
- Verifica si ya tiene nota de crédito aplicada
- ¿Por error de facturación?
- Pide explicación del error
- Ingresa a impala
- “Notas de Crédito”, Menú “Procesos”
- Digita el concepto, monto, moneda
- Guarda registro
- Imprime nota de crédito
- Archiva documentos

Salidas

- Encargado de Facturación
- Boleta de Devolución de Mercadería **F-FPB-04** completa y analizada
- Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas **F-CC02-07** completa y analizada
- Inventario Actualizado (Nota de Crédito por Devolución de Mercadería **F-NC-01**)
- Rebajo en la Cuenta por Cobrar de un cliente (Nota de Crédito por Descuento por Pronto Pago **F-NC-02**)
- Error de facturación evacuado (Nota de Crédito por Error de Facturación **F-NC-03**)
- Impresora
- Computador
- Fax

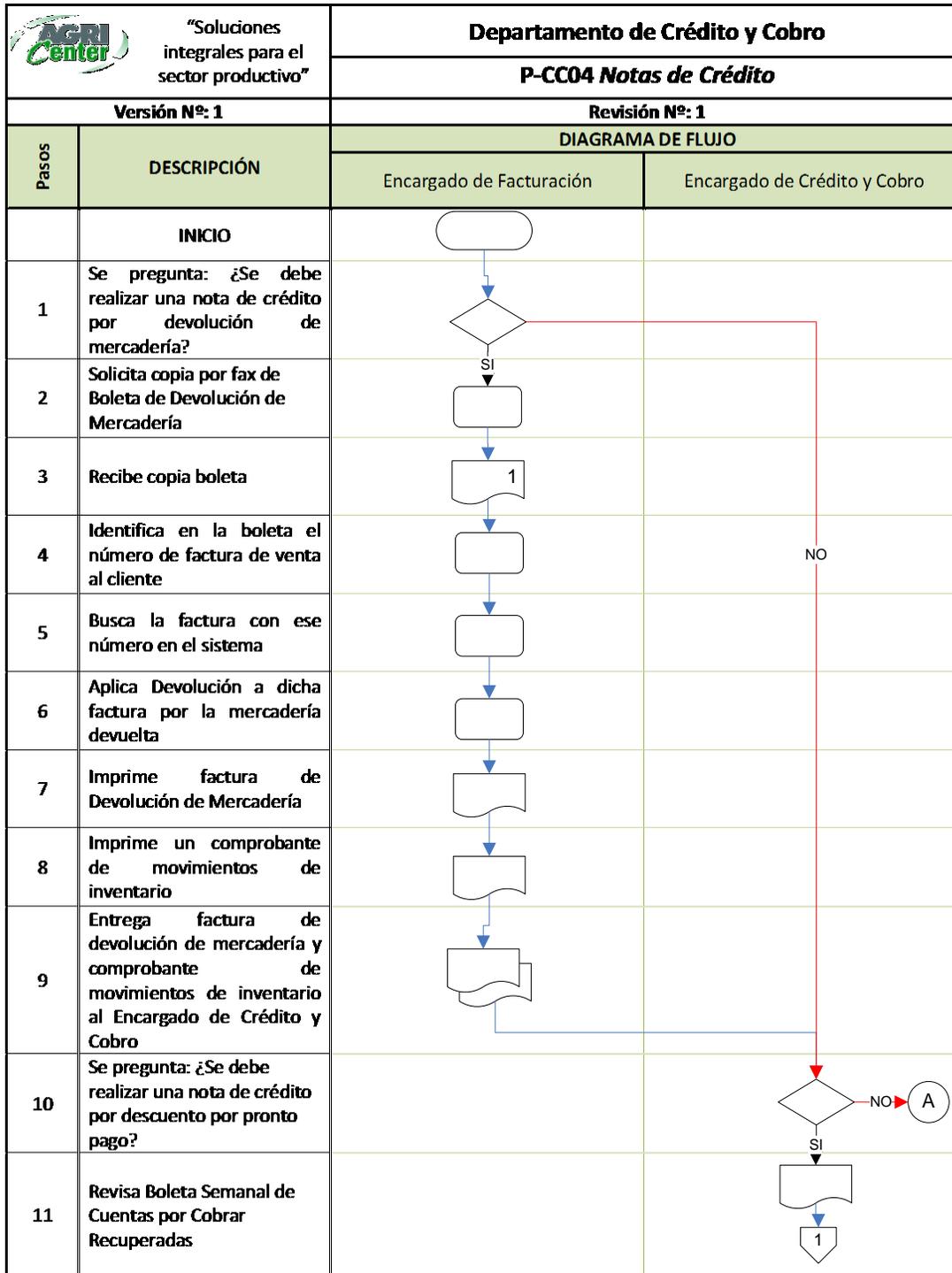
8. Descripción de Actividades

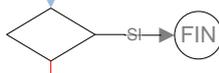
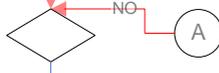
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Se pregunta: ¿Se debe realizar una Nota de Crédito por Devolución de Mercadería F-NC-01 ? Sí: Continúa con Procedimiento No: Continúa en el paso # 10.	Encargado de Facturación
2	Solicita al Asistente de Bodega que envíe por fax una copia de la Boleta de Devolución de Mercadería F-PB-04 , sobre la cual se aprobó la devolución y que ya ha ingresado a Bodega Nota: Para mayor detalle, Ver Procedimiento de Devoluciones de Mercadería F-B07	Encargado de Facturación
3	Recibe Copia de Boleta de Devolución de Mercadería F-PB-04	Encargado de Facturación
4	Identifica el número de Factura de Venta al Cliente en la Boleta de Devolución de Mercadería	Encargado de Facturación
5	Busca la factura con ese número en el sistema	Encargado de Facturación
6	Aplica la Devolución de Mercadería a dicha factura indicando la cantidad devuelta	Encargado de Facturación
7	Imprime Factura de Devolución de Mercadería F-FDV Nota: Este es el comprobante de la aplicación o registro de la devolución de mercadería.	Encargado de Facturación
8	Imprime una Comprobante de Movimientos de Inventario ó llamado también Comprobante de Despacho F-CC04-01 .	Encargado de Facturación
9	Entrega Factura de Devolución de Mercadería F-FDV y Comprobante de Movimientos de Inventario F-CC04-01 al Encargado de Crédito y Cobro	Encargado de Facturación
10	Se pregunta: ¿Se debe realizar una Nota de Crédito por Descuento por Pronto Pago F-NC-02 ? Sí: Continúa con Procedimiento No: Continúa en el paso # 16.	Encargado de Crédito y Cobro
11	Revisa la Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas F-CC02-07	Encargado de Crédito y Cobro
12	Verifica las facturas que se les debe aplicar Descuento por pronto Pago	Encargado de Crédito y Cobro
13	Ingresa al Módulo de Cuentas por Cobrar	Encargado de Crédito y Cobro
14	Introduce en el sistema el número de factura y verifica si se le ha aplicado una nota de crédito por descuento por pronto pago	Encargado de Crédito y Cobro
15	Se pregunta: ¿Tiene nota de crédito aplicada por pronto	Encargado de Crédito y

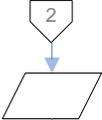
	pago? Sí: Fin del Procedimiento No: Continúa con el paso # 19.	Cobro
16	Se pregunta: ¿Se debe realizar una Nota de Crédito por Error de Facturación (Diferencia de Precios) F-NC-03 ? Sí: Continúa con Procedimiento No: Continúa en el paso # 19.	Encargado de Crédito y Cobro
17	Solicita al Encargado de Facturación indicar verbalmente el error de facturación (Diferencia en el precio y cantidad de producto respectiva)	Encargado de Crédito y Cobro
18	Explica el error de facturación al Encargado de Crédito y Cobro Nota: Para que sea aplicable la nota de crédito, el error deberá ser por mala facturación de precios, y la factura esté en manos del cliente, por lo que este detecta el error en la factura y lo hace saber al Encargado de Facturación para que aplique la nota de crédito. Para otro tipo de errores de facturación, simplemente se reversa la factura y se efectúa una correcta.	Encargado de Facturación
19	Carga el Sistema Impala	Encargado de Crédito y Cobro
20	Selecciona "Notas de Crédito" del Menú "Procesos"	Encargado de Crédito y Cobro
21	Introduce el número de factura ó número de despacho Nota: Número de Despacho (en caso que se trate de devolución de mercadería)	Encargado de Crédito y Cobro
22	Se asegura de que el número de la factura sea el correcto a la que se le aplicará la nota de crédito	Encargado de Crédito y Cobro
23	Selecciona tipo de moneda	Encargado de Crédito y Cobro
24	Introduce el monto por cual se aplicará la nota de crédito	Encargado de Crédito y Cobro
25	Digita el Concepto por cual se está aplicando la Nota de Crédito (ya sea por Concepto de: Devoluciones de mercadería, Descuento por Pronto pago ó por Error de Facturación en Diferencia de Precios)	Encargado de Crédito y Cobro
26	Guarda el Registro	Encargado de Crédito y Cobro
27	Imprime la Nota de Crédito Respectiva	Encargado de Crédito y Cobro

28	Archiva Documentos	Encargado de Crédito y Cobro
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos



 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Departamento de Crédito y Cobro	
		P-CC04 Notas de Crédito	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Encargado de Facturación	Encargado de Crédito y Cobro
12	Verifica cuales facturas se les debe aplicar el descuento por pronto pago		
13	Ingresar al módulo de Cuentas por Cobrar		
14	Introduce números de factura al sistema y verifica si ya se les ha aplicado la Nota de Crédito		
15	Se pregunta: ¿Tiene la nota de Crédito aplicada por pronto pago?		
16	Se pregunta: ¿Se necesita realizar una nota de crédito por error de facturación en diferencia de precios?		
17	Solicita al encargado de facturación explicar el error (diferencia en el monto de precios y cantidad de producto respectiva)		
18	Explica el error		
19	Carga el sistema Impala		
20	Selecciona “Notas de Crédito” del menú “Procesos”		
21	Introduce el número de factura o número de despacho		
22	Se asegura de que el número de factura por aplicar la nota de crédito sea el correcto		
23	Selecciona Tipo de Moneda		
24	Introduce el monto por el cual se aplicará la nota de crédito		

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Departamento de Crédito y Cobro	
		P-CC04 Notas de Crédito	
Versión N°: 1		Revisión N°: 1	
DIAGRAMA DE FLUJO			
Pasos	DESCRIPCIÓN	Encargado de Facturación	Encargado de Crédito y Cobro
25	Digita el concepto pro el cual se aplica la nota de crédito (Sea por: Devoluciones de Mercadería, Descuento por Pronto Pago o por Error de Facturación en Diferencias de Precios)		
26	Guarda el Registro		
27	Imprime la Nota de Crédito respectiva		
28	Archiva Documentos		
	FIN		
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por: Fecha:	

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el proceso:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Notas de Crédito	Descuentos por pronto pago	Aplicar los descuentos por pronto pago a las facturas canceladas antes del vencimiento crediticio	Variable Lógica Sí / No	Calcular el porcentaje del descuento equivalente en dinero que se aplicará; y generar la NC por dicho monto	Encargado de Crédito y Cobro	Diario

10.1 Justificación de Variables

El monitoreo de las facturas crediticias tomando en cuenta la Variable propuesta “Descuento por pronto pago”, permite lograr aplicar descuentos a clientes que mantengan un record en sus pagos al realizarlos antes de la fecha de vencimiento del plazo crediticio. El control se lleva por medio de la “Boleta Semanal de Cuentas por Cobrar Recuperadas F-CC02-07”, en la que se selecciona diariamente la factura a la cual se le deberá aplicar el descuento por pronto pago. Por lo tanto, es posible lograr aplicarle un descuento al cliente de manera satisfactoria, por medio del monitoreo constante de las facturas de crédito canceladas a tiempo y *la aplicación de la nota de crédito respectiva.*

11. Políticas y/o Normas

Políticas

N/A.

Normas

N/A.

12. Apéndices

Apéndice 31: “Boleta de Devolución de Mercadería F-PB-04”

 “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-PB-04		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Documento de Control	Rige a partir de		Próxima Revisión
Boleta de Devolución de Mercadería	01/12/09		01/06/10

Número Boleta: _____

Fecha de Entrada: ___/___/___.

Orden de Pedido #: _____

Fecha del Pedido: ___/___/___.

Cliente: _____

Detalles de Devolución de Mercadería

Código	Artículo	Presentación	Cantidad	Concepto			
				Vencido	Roto	No Utilizado	Error de pedido
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Antigüedad del Pedido Entregado			
Cantidad	Días	Meses	Años
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recibido por: _____
Firma: _____.

Transporta: _____
Nombre: _____
Firma: _____.

13. Anexos

Anexo 40: "Nota de Crédito por Devolución de Mercadería F-NC-01"

	AGRICENTER S.A.	Nota Credito Num.: 0000002866
	Módulo de Cuentas por Cobrar Notas de Credito para Clientes	Fecha del Documento 31-agosto-2009

CLIENTE.: ANANAS EXPORT COMPANY S.A- [0209]		
TIPO DE MONEDA.: DOLARES- [DOL]		
TIPO NOTA.CREDITO.: NOTA CREDITO POR DEVOLUCION DE VJS- [9999]		

Concepto del Documento		
NOTA DE CREDITO POR DEVOLUCION DE CLIENTE ANANAS : DE09005270		
Detalle de Documentos Aplicados		
# Factura	Fecha Emision	Monto Aplicado
F09-022197	31/jul/2009 12:00:00	1,108.80

Tipo de Cambio.: 590.94	Monto Total N.C.:	1,108.80
01-sep-2009	ROJAS-PC01.ROJAS-PC01.LROJAS.SHATAH	Page 1 of 1

Anexo 41: "Comprobante de Movimientos de Inventario F-CC04-01"

Numero: 739.

MOVIMIENTOS INVENTARIO

ARTICULO	U.M.	CANT.	TIPO	BODEGA	OXDEN
01012017 COADYUBANTE NP7 ***GRA NEL LITRO***		-12.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01023003 FERT. CAL DOLOMITA ***30 KG***	und	-4.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01032012 FERT. NITRATO DE MAGNESIO ***GRA NEL LITRO***		-950.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01032015 FERT. NUTRI PHOS 6-300 ***GRA NEL LITRO***		-1,110.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01062002 CERA TANGEN ***208 LITRO***	und	-380.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01062004 CERA FNC'S FRESH 7/65 ***208 LITRO***	und	-1.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01062004 CERA FMS S/A FRESH 7/65 ***208 LITRO***	und	-2.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01069001 GALONES BLANCOS VACIOS ***UND***	und	-74.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01094001 GALONES BLANCOS VACIOS ***UND***	und	-72.00	AJUSTE	Bodega de Suministros	
01094002 LITROS BLANCOS VACIOS ***UND***	und	-389.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01094013 FICHINGAS VACIAS ***20 LITRO***	und	-436.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
01094013 FICHINGAS VACIAS ***20 LITRO***	und	-200.00	AJUSTE	Bodega de Suministros	
01094018 SELLO DE ALUMINIO PARA LITRO ***UND***	und	-500.00	AJUSTE	Bodega de Producto Terminado	
02012002 AGRIOL 98 SL P/PINA EMULS ***GRA NEL LITRO***		-1,705.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	
02043010 FUNGICIDA BENOR 50 WP ***12.5 KG***	und	-29.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	
02052013 HERBICIDA TROMBO 80 SC ***1 LITRO***	und	-68.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	
02062002 INSECTICIDA ENDOSULFAN 35 EC ***1 LITRO***	und	-1.00	AJUSTE	Bodega de Producto Fabricado	

PRODUCTO RETIRADO DE INVENTARIO POR ENCONTRARSE DAÑADO O EN MAL ESTADO PARA SU COMERCIALIZACION. SEGUN TONIA FISMA DEL 27-07-2009

fe agosto de 2005

Anexo 42: "Factura de Devolución Sobre Ventas F-FDV"

Agricenter S.A. Cedula Juridica 3-101-301429 Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica Tel. 2462-1515 Fax 2462-1616		Factura DV-0227				
Vendido A: [0209]- ANANAS EXPORT COMPANY S.A. Cedula Juridica 3-101-347241 Direccion		Vence: 30-septiembre-2009	Fecha: 31-ago-2009 ORDEN DE COMPRA			
DEVOLUCION CORRESPONDIENTE A LA FACTURA # 22197		Terminos de Pago: 30 DIA(S)				
Codigo	Descripcion,Articulo	UM	Cantidad	Precio	Total	
01093010	MECATE PIOLA NARANJA 140 LBS ***3.5 KG***	rollo	-132.000	4,963.90	(\$1,108.80)	EXENTO
***** ULTIMA LINEA *****						
Exento de Impuesto de Ventas DE ACUERDO A OFICIO : AIA-CA-710-2008 DEL : 01 NOVIEMBRE 2008 AL 31 OCTUBRE 2		Total Venta		(\$1,108.80)		
		Impuesto Ventas		\$0.00		
		Total a Pagar		(\$1,108.80)		
Nombre	Cedula	Firma				
Condiciones :						
1- La mercaderia viaja por cuenta y riesgo del comprador.						
2- Esta factura devengara un 4% mensual en colones y un 2% mensual en dolares, despues de su vencimiento.						
3- La Mercaderia se entregara a quien firma esta factura, en donde acepta la misma, que tiene autorizacion para ello y en ese acto es representante del comprador						
4- Renuncio a mi Domicilio y a los tramites de juicio ejecutivo y al mismo tiempo doy por aceptadas las condiciones del codigo de comercio, articulo 460.						
5- Toda factura emitida en dolares es pagadera en dolares o en colones al tipo de cambio de la venta de referencia del B.C.C.R., del día en que se efectua el pago.						
Comprobante de venta amparado a resolucion #11-97 de la gaceta #171 del 05/97						Página 1 of 1



“Soluciones integrales para el sector productivo”

Procedimiento General

Facturación de Ventas al Crédito

Código Procedimiento

P-F01

# Versión	# Revisión	# Página
-----------	------------	----------

1	1	295 / 308
---	---	-----------

Rige a partir de	Próxima Revisión
------------------	------------------

01/12/09	01/06/10
----------	----------

Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	296
2.	OBJETIVOS	296
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	296
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	296
3.	ALCANCE	296
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	296
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	297
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	297
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS	297
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	298
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO.....	298
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	299
9.	FLUJO DE PROCESOS	301
10.	VARIABLES DE CONTROL	304
10.1	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES	304
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	305
12.	APÉNDICES	306
13.	ANEXOS	307

Sergio Corrales M.

Estudiante ITCR:

Elaborado por:

Jimmy Paniagua

Gerente Financiero:

Revisado por:

Leonardo López

Gerente Administrativo:

Aprobado por:

15/10/2009

Fecha aprobación:

1. Introducción

El presente procedimiento declara la facturación al crédito que se realiza en Agricenter S.A., con la cual se respalda la venta de producto bajo contrato crediticio.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Facturar pedidos de ventas al crédito, de socios productores que poseen contrato crediticio con la empresa.

2.2 Objetivos Específicos

- Controlar pedidos pendientes de facturar y posteriormente entregar, por motivo de bajas existencias en el inventario.
- Detectar e informar faltantes de producto en el sistema de inventario.

3. Alcance

El presente procedimiento abarca funciones que involucran al Departamento de Crédito y Cobro, Proveeduría y Bodega. Esto genera una serie de personal involucrado el cual consta de: Encargado de Facturación, Encargado de Proveeduría y el Asistente de Bodega.

4. Personal que interviene

Encargado de Facturación: Recibe el pedido por facturar, manipula y digita información en el sistema e imprime la factura de crédito. Además controla pedidos pendientes e informa a Proveeduría los faltantes de producto en el sistema.

Encargado de Proveeduría: Recibe notificaciones de producto faltante en el sistema y/o en existencia física.

Asistente de Bodega: Envía boleta de control de pedidos con detalles del pedido por facturar, al Encargado de Facturación. Además, deberá estar en comunicación con Encargado de Facturación para mantener un control de pedidos pendientes por facturar y

posteriormente entregar. Asimismo, debe actualizar la boleta mencionada cada vez que sea necesario.

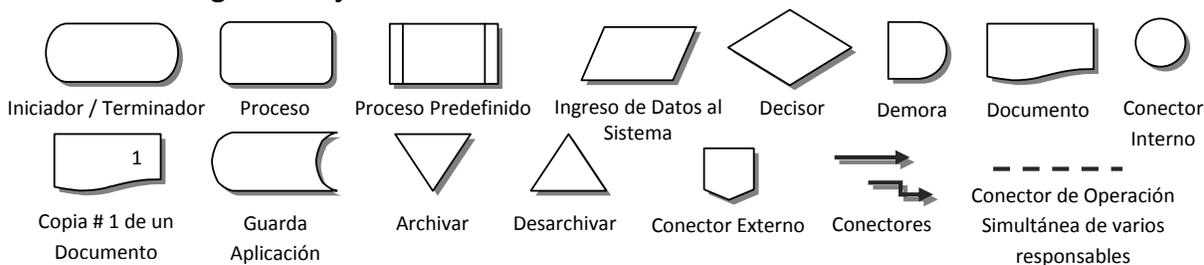
5. Definiciones y Conceptos

Módulo de Facturación: Segmento del sistema de Agricenter S.A., con el cual es posible facturar las ventas.

Papel continuo: Papel agujereado en los bordes, especial para impresora de matriz de puntos comúnmente llamada impresora de cinta.

Menú “Despachar”: Menú del módulo de facturación que hace efectivo el descuento de producto del sistema de inventario.

Simbología de Flujo de Procesos:



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Boleta de Control de Pedidos F-PB-01: Archivo con el cual el Asistente de Bodega toma el pedido y lo anota en detalle, clasificando pedidos de clientes por región, para su posterior preparación y despacho. Además el Encargado de Facturación utiliza este archivo de boleta para facturar pedidos completos pendientes de entrega, y llevar el control de pendientes de entrega.

Factura de Crédito F-FC: Factura comprobante de la compra al crédito realizada por un socio productor.

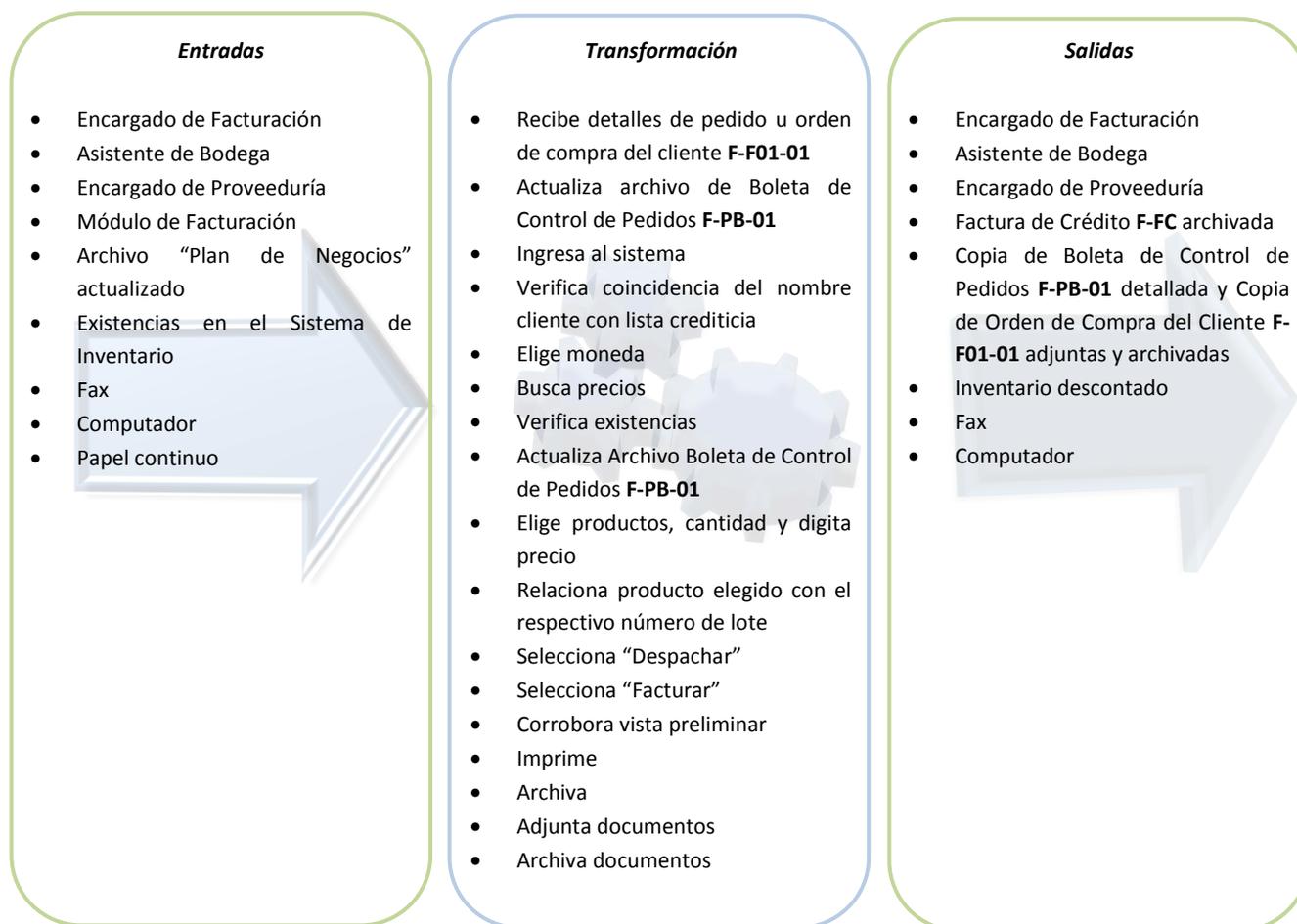
Archivo “Plan de Negocios”: Archivo de Excel en los cuales se denotan los precios unitarios de cada producto. Estos precios pueden estar sujetos a incrementos, de modo

que es actualizable, y es remitido a cada cliente mes a mes. Este archivo es personalizado para cada cliente, por ello el nombre “Plan de Negocios”, en el sentido de que muestre únicamente la lista común de productos adquiridos por el mismo, a manera de guía. Además es funcional para los Agentes Vendedores al dar seguimiento a cada cliente para reabastecimiento de producto.

6.2 Documentos Externos

Orden de Compra del Cliente F-F01-01: Orden de compra de productos, generada y enviada por algunos clientes, detallando la mercadería que desea adquirir.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

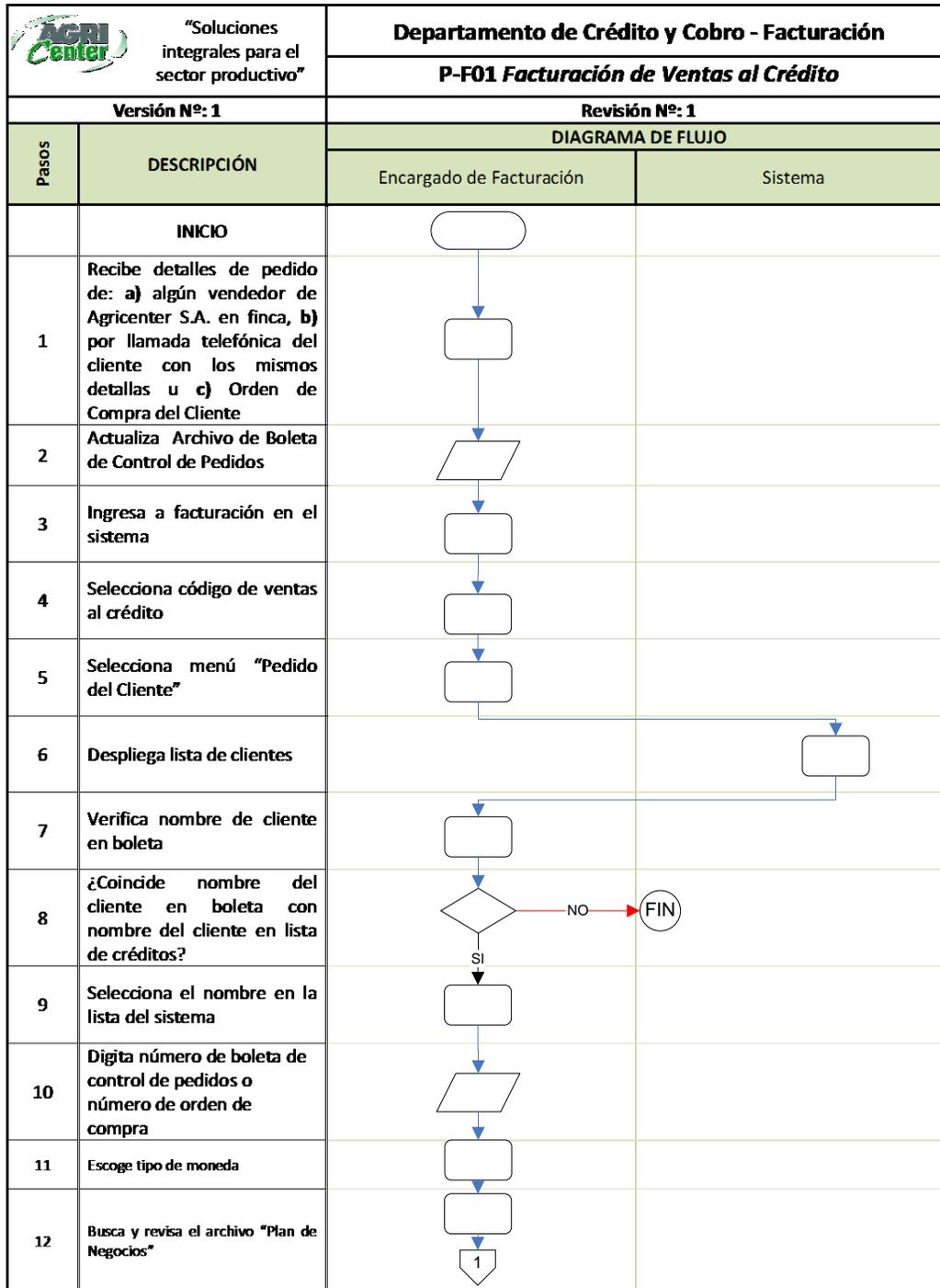


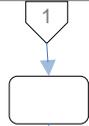
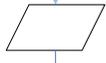
8. Descripción de Actividades

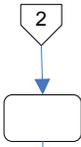
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe detalles de pedido de: a) algún vendedor de Agricenter S.A. en finca, b) de una llamada telefónica del cliente con los mismos detalles u c) Orden de Compra del Cliente F-F01-01	Encargado de Facturación
2	Actualiza Archivo de Boleta de Control de Pedidos F-PB-01	Encargado de Facturación
3	Ingresa al módulo de Facturación	Encargado de Facturación
4	Elige código de Ventas al Crédito	Encargado de Facturación
5	Selecciona el menú "Pedido de Cliente"	Encargado de Facturación
6	Despliega lista de clientes	Sistema
7	Verifica el nombre del cliente en la boleta o en la orden de pedido	Encargado de Facturación
8	Coincide el nombre del cliente del pedido con algún nombre de cliente con crédito otorgado de la lista Sí: Continúa en el paso # 9 No: Fin del Procedimiento	Encargado de Facturación
9	Selecciona el cliente en la lista que despliega el sistema	Encargado de Facturación
10	Digita el número de la orden de pedido denotada en la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 (consecutivo de la boleta), o número de Orden de Compra del Cliente F-F01-01	Encargado de Facturación
11	Escoge tipo de moneda	Encargado de Facturación
12	Busca y Revisa el Archivo "Plan de Negocios" en el cual se presenta el precio unitario de cada producto.	Encargado de Facturación
13	Muestra la lista de productos con los respectivos precios unitarios	Sistema
14	Verifica existencias	Encargado de Facturación
15	Se pregunta ¿Hay producto disponible? Sí: Continúa en el paso # 20 No: Continúa con Procedimiento	Encargado de Facturación
16	Informa al Encargado del Inventarios el faltante de producto en el sistema para que se registre el producto circulante o se realice una compra	Encargado de Facturación
17	Actualiza la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 , indicando el pedido actual como "Pendiente" y lo envía por correo electrónico al Encargado del Inventarios	Encargado de Facturación
18	Informa al Asistente de Bodega la situación para que actualice la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 llevada en Bodega indicando pedido como pendiente	Encargado de Facturación
19	Espera la actualización del Sistema de inventario (al arribar la nueva mercadería) e informa al cliente la posible demora en entregarle el pedido.	Encargado de Facturación

20	Selecciona el tipo de producto	Encargado de Facturación
21	Digita la cantidad de producto requerida por el cliente	Encargado de Facturación
22	Introduce el precio unitario de cada producto	Encargado de Facturación
23	Elige el menú "Despachar", con el cual se descuenta el producto del Sistema de Inventario	Encargado de Facturación
24	Verifica el número de lote del producto registrado en el sistema	Encargado de Facturación
25	Elige el número de lote del cual se facturará el producto	Encargado de Facturación
26	Elige "Despachar" Nota: Después de ejecutar esta acción el producto queda descontado en el sistema de inventario	Encargado de Facturación
27	Escoge el menú "Facturación"	Encargado de Facturación
28	Selecciona "Facturar"	Encargado de Facturación
29	Muestra vista preliminar de la Factura de Crédito F-FC	Sistema
30	Corroborar que todo esté correcto en la factura por imprimir	Encargado de Facturación
31	Imprime Factura de Crédito F-FC y Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 Actualizada	Encargado de Facturación
32	Archiva Factura de Crédito F-FC en el expediente de cada cliente	Encargado de Facturación
33	Archiva Copia de Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 y Copia de Orden de Compra de Cliente F-F01-01	Encargado de Facturación
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos



 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Departamento de Crédito y Cobro - Facturación	
Versión Nº: 1		Revisión Nº: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Encargado de Facturación	Sistema
13	Muestra la lista de productos con respectivos precios		
14	Verifica existencias		
15	¿Hay producto disponible?		
16	Informa a Proveeduría el faltante de producto en el sistema		
17	Actualiza boleta de control de pedidos, indicando pedido actual como “Pendiente”		
18	Informa la situación al asistente de bodega, para que actualice boleta de control de pedidos		
19	Espera la actualización del sistema de inventario e informa al cliente la probable demora	 	
20	Selecciona el tipo de producto		
21	Digita cantidad requerida por el cliente		
22	Introduce el precio unitario de cada producto		
23	Elige menú “Despachar”		
24	Verifica número de lote del producto registrado en el sistema		
25	Elige el número de lote del cual se facturará el producto		

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Crédito y Cobro - Facturación	
		P-F01 Facturación de Ventas al Crédito	
Versión Nº: 1		Revisión Nº: 1	
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
		Encargado de Facturación	Sistema
26	Selecciona "Despachar"		
27	Escoge menú "Facturación"		
28	Selecciona "Facturar"		
29	Muestra vista preliminar de la factura		
30	Corrobora que todo sea correcto en la factura por imprimir		
31	Imprime factura de crédito y Boleta de control de pedidos actualizada		
32	Archiva factura de crédito		
33	Archiva copia de Boleta de control de pedidos y Orden de compra de cliente		
	FIN		
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por:	
		Fecha:	

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Facturación de Ventas al Crédito	Cuenta crediticia	Identificar si el cliente que solicita facturar al crédito posee cuenta crediticia	Disponibilidad crediticia	Elige código ventas al crédito en el módulo facturación, el programa despliega lista de clientes con créditos otorgados	Encargado de Facturación	Diario
	Tipo, y presentación del producto faltante o de baja existencia	Reportar a Proveeduría el tipo y presentación del producto faltante	Tipo, presentación	Observar en el sistema de inventario las bajas o nulas existencias de producto	Encargado de Facturación	Diario
	Mercadería pendiente de entrega	Controlar la mercadería pendiente de entrega de pedidos por falta de existencias	Cantidad tipo, presentación	Diferencia entre cantidad despachada y cantidad del pedido	Encargado de Facturación	Diario

10.1 Justificación de Variables

No solamente es indispensable controlar la coincidencia entre una solicitud de facturación de crédito de un cliente, con la lista de clientes que tienen derecho a comprar al crédito, sino que también resulta de vital importancia manejar un control de pedidos pendientes, ya que en ocasiones es posible poder suplir a un cliente únicamente con parte de la totalidad del pedido solicitado, debido a bajas existencias de producto. Por ende, es necesario también estar atento en momentos en que no es posible facturar por inexistencias de producto, e informar al Departamento de Proveeduría, para que realicen las compras respectivas, coordinen la introducción de mercadería física a Bodega y/o se actualice el sistema de inventarios en el menor tiempo posible.

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- Crear facturas al crédito única y exclusivamente a clientes con previo sistema de crédito aprobado.

Normas

N/A.

13. Anexos

Anexo 43: "Factura de Crédito F-FC"

Agricenter S.A. Cedula Juridica 3-101-301429 Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica Tel. 2462-1515 Fax 2462-1616		Factura F09-022854	
Vendido A		Vence.	11-octubre-2009
[0167]- PIÑALES DE SANTA CLARA S.A. Cedula.Juridica 3-101-103157-05 Direccion .		ORDEN DE COMPRA 15156	Fecha. 11-sep-2009
		Terminos de Pago.	30 DIA(S)

Codigo	Descripcio.Articulo	UM	Cantidad	Precio	Total	
01084018	ESPACIADOR PLASTICO 12 cm ***UND***	und	10,000.000	25.37	\$430.00	EXENTO
01084017	ESPACIADOR PLASTICO 13 cm ***UND***	und	10,000.000	25.37	\$430.00	EXENTO

***** ULTIMA LINEA *****

Exento de Impuesto de Ventas DE ACUERDO A OFICIO : AIA-CA-155-2009 DEL : 01 JUNIO 2009 AL 30 NOVIEMBRE 2009	Total Venta	\$860.00
	Impuesto Ventas	\$0.00
	Total a Pagar	\$860.00

Nombre	Cedula	Firma
--------	--------	-------

Condiciones :

- 1- La mercaderia viaja por cuenta y riesgo del comprador.
- 2- Esta factura devengara un 4% mensual en colones y un 2% mensual en dolares, despues de su vencimiento.
- 3- La Mercaderia se entregara a quien firma esta factura, en donde acepta la misma, que tiene autorizacion para ello y en en ese acto es representante del comprador
- 4- Renuncio a mi Domicilio y a los tramites de juicio ejecutivo y al mismo tiempo doy por aceptadas las condiciones del codigo de comercio, articulo 460.
- 5- Toda factura emitida en dolares es pagadera en dolares o en colones al tipo de cambio de la venta de referencia del B.C.C.R., del dia en que se efectua el pago.

Comprobante de venta amparado a resolucio #11-97 de la gaceta #171 del 05/97 Página 1 of 1

Anexo 44: Visualización de pantalla en la utilización del Archivo “Plan de Negocio”, Hoja electrónica de Productos para el Cultivo.

DESCRIPCION		INGREDIENTE ACTIVO O FÓRMULA	PRESENTACION	PRECIO KG / LT
FERTILIZANTES				
AGRI SC 85 %		ACIDO FOSFORICO	35 KG	\$1.57
ACIDO CITRICO		ACIDO CITRICO	25 KG	\$1.90
ACIDO BORICO		ACIDO BORICO	25 KG	\$1.10
SULFATO DE MAGNESIO HEPTAHIDRATADO		MAGNESIO	25 KG	\$0.33
SULFATO DE ZINC MONOHIDRATADO		ZINC	25 KG	\$1.45
SULFATO DE HIERRO HEPTAHIDRATADO		HIERRO	25 KG	\$0.55
NUTRIFEED ZINC 22 %		9,4-0-0-0-22% (ZN)	1000 LTS	\$2.39
NUTRIFHOS 8-30-0		8-30-0	1000 LTS	\$2.35
MAP SOLUBLE 12-60-0		12-60-0	25 KG	\$1.38
KCL SOLUBLE			50 KG	\$0.92
CAL DOLOMITA		DOLOMITA	KG	\$7.50
CARBONATO DE CALCIO		CALCIO	50 KG	\$3.50
FERTIMIN AUGE CALCIO 18			KG	\$5.15
HERBICIDAS				
LANDMASTER 20 SL		PARAQUAT 20 SL	200 LTS	\$3.65
AMETREX 80 WG		AMETRINA	20 KGS	\$8.50
DIUREX 80 WG		DIURON	20 KGS	\$9.00
GLYFOSATO ORIGINAL		GLYFOSATO	20 LTS	\$3.40
SONIC 9,9 EC		QUIZALOPHOP	4 LTS	\$18.00
HYVAR		BROMACIL	25 KG	\$28.00
VELPAR 75 WG		HEXAZINONA	20 KLS	\$42.00
ZAPICOL				\$9.30
LEOPAR 10 % EC		QUIZALOPHOP	200 LTS	\$17.50
TUREX (JAVELYN)			500 GRMS	\$12.00
INSECTICIDAS				
NEMACUR 10GR				\$4.30
DIAZOL 60 EC		DIAZINON 60 EC	200 LTS	\$7.03
HORMIKIL 48 SC		CARBARYL	200 LT	\$7.30
SIEGE-PRO		HORMIGUISIDA	11,3 KGS	\$17.50
VYDATE 20 SL		OXAMIL		\$18.50
STAREX			25 KG	\$1.10
AFUNGIL			500 GRS	\$7.25
FUNGICIDAS:				
HEXALON 25EC		TRIADIMEFON	LT	\$25.00
COADYUVANTES				
AGRIOIL 98 % (FORMULADO)		ACEITE AGRICOLA	1000 LT	\$1.45
MECATE PIOLA		PIOLA	KG	\$2.85
CARBON ACTIVADO		CARBON	KG	\$1.67
HOJA VERDE				\$10.25

AGRICENTER S.A
CED. JURIDICA 3-101-301429
TEL. 2462-1515 FAX. 2462-1616 web: www.agricenter.co.cr

1 Introducción

El presente procedimiento declara la facturación al contado que se realiza en Agricenter S.A., el cual es sencillo pero muy importante ya que se tiene contacto directo con el cliente. El contacto con el cliente se puede realizar de 2 maneras, la primera con presencia física del cliente en las instalaciones de Agricenter S.A. y la segunda en donde un Agente Vendedor de la empresa visita al socio productor interesado en la adquisición de nuestro producto, brindando un servicio personalizado en lo que a venta de contado se refiere. Ambos casos pretenden satisfacer la demanda de producto por parte de nuestros socios productores de la manera más inmediata posible.

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Facturar pedidos de ventas al contado, de socios productores que no pretenden crear una cuenta crediticia.

2.2 Objetivos Específicos

- Controlar pedidos pendientes de facturar y posteriormente entregar, por motivo de bajas existencias en el inventario.
- Detectar e informar faltantes de producto en el sistema de inventario.

3 Alcance

El presente procedimiento de facturación de ventas al contado abarca el Departamento de crédito y cobro (unidad de facturación) y el Departamento de Ventas, e involucra al Encargado de Facturación y a un Agente Vendedor.

4 Personal que interviene

Encargado de Facturación: Recibe el pedido por facturar, manipula y digita información en el sistema e imprime la factura de crédito. Además controla pedidos pendientes e informa a Proveeduría los faltantes de producto en el sistema.

Encargado de Proveeduría: Recibe notificaciones de producto faltante en el sistema y/o en existencia física.

Agente Vendedor: Responsable de visitar y tomar el pedido al cliente (Socio Productor) que no puede presentarse personalmente y realizar la compra al contado en las oficinas de Agricenter S.A.

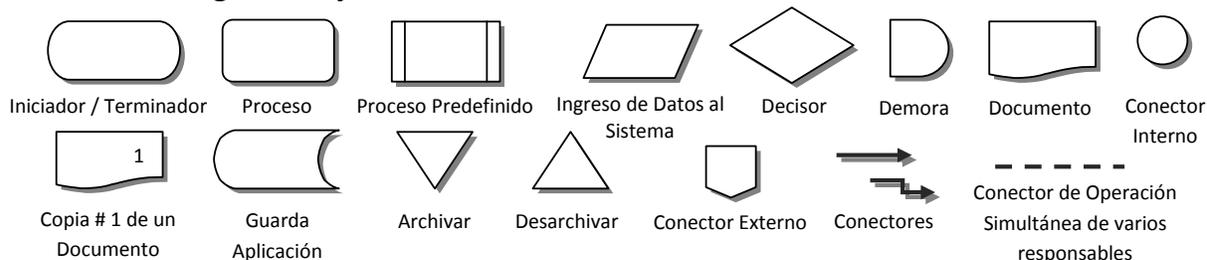
5 Definiciones y Conceptos

Módulo de Facturación: Segmento del sistema de Agricenter S.A., con el cual es posible facturar las ventas.

Papel continuo: Papel agujereado en los bordes, especial para impresora de matriz de puntos comúnmente llamada impresora de cinta.

Menú “Despachar”: Menú del módulo de facturación del sistema que hace efectivo el descuento de producto del sistema de inventario.

Simbología de Flujo de Procesos:



6 Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Boleta de Control de Pedidos F-PB-01: Archivo de documento con el cual el Encargado de Facturación utiliza para facturar pedidos completos, pendientes de entrega, y llevar el control de pendientes de entrega.

Factura de Contado F-FCO: Factura comprobante de la compra al contado realizada por un socio productor.

6.2 Documentos Externos

N/A.

7 Entradas, Transformación y Salidas del Proceso



8 Descripción de Actividades

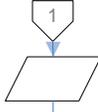
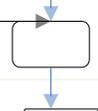
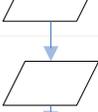
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Existe presencia física del cliente en el área de facturación Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 5.	Encargado de Facturación
2	Atiende al cliente	Encargado de Facturación
3	Toma el pedido del cliente	Encargado de Facturación
4	Pregunta al cliente: ¿Desea cancelar factura al contado? Sí: Continúa en el paso # 8. No: Fin del Procedimiento	Encargado de Facturación

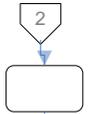
Secuencia	Descripción	Responsable
5	Visita al socio productor Nota: Mediante un contacto previo del cliente con la empresa, vía telefónica, el Agente Vendedor realiza una visita al socio productor para asesoramiento y realización de la venta al contado, en caso de que este último así lo desee	Agente Vendedor
6	Toma el pedido del socio productor	Agente Vendedor
7	Manda detalles de pedido vía telefónica al Encargado de Facturación	Agente Vendedor
8	Llena Archivo de Boleta de Control de Pedidos F-PB-01	Encargado de Facturación
9	Ingresa al módulo de Facturación	Encargado de Facturación
10	Elige código de Ventas al Contado	Encargado de Facturación
11	Selecciona el menú "Pedido de Cliente"	Encargado de Facturación
12	Digita el nombre del cliente	Encargado de Facturación
13	Digita el número de la orden de pedido que debe llevar en la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 (Consecutivo de la Boleta)	Encargado de Facturación
14	Escoge tipo de moneda	Encargado de Facturación
15	Busca y Revisa el Archivo "Plan de Negocios" en el cual se presenta el precio unitario de cada producto.	Encargado de Facturación
16	Muestra la lista de productos con los respectivos precios unitarios	Sistema
17	Verifica existencias	Encargado de Facturación
18	Se pregunta ¿Hay producto disponible? Sí: Continúa en el paso # 23 No: Continúa con Procedimiento	Encargado de Facturación
19	Informa al Encargado de Proveeduría el faltante de producto en el sistema para que se registre el producto circulante o se realice una compra	Encargado de Facturación
20	Actualiza la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 , indicando el pedido actual como "Pendiente"	Encargado de Facturación
21	Informa al Asistente de Bodega la situación para que actualice la Boleta de Control de Pedidos F-PB-01 llevada en Bodega	Encargado de Facturación
22	Espera la actualización del Sistema de inventario (al arribar la nueva mercadería) e informa al cliente la posible demora en entregarle el pedido.	Encargado de Facturación
23	Selecciona el tipo de producto	Encargado de Facturación
24	Digita la cantidad de producto requerida por el cliente	Encargado de Facturación
25	Introduce el precio unitario de cada producto	Encargado de Facturación
26	Elige el menú "Despachar", con el cual se descuenta el	Encargado de Facturación

Secuencia	Descripción	Responsable
	producto del Sistema de Inventario	
27	Verifica el número de lote del producto registrado en el sistema	Encargado de Facturación
28	Elige el número de lote del cual se facturará el producto	Encargado de Facturación
29	Elige "Despachar" Nota: Después de ejecutar esta acción el producto queda descontado en el sistema de inventario	Encargado de Facturación
30	Escoge el menú "Facturación"	Encargado de Facturación
31	Selecciona "Facturar"	Encargado de Facturación
32	Muestra vista preliminar de la Factura de Contado F-FCO	Sistema
33	Corroborar que todo esté correcto en la factura por imprimir	Encargado de Facturación
34	Imprime Factura de Contado F-FCO	Encargado de Facturación
35	Entrega Original de la factura al Encargado de Crédito y Cobro	Encargado de Facturación
36	Archiva Copia de Boleta de Control de Pedidos F-PB-01	Encargado de Facturación
	Fin del procedimiento	

9 Flujo de Procesos

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Departamento de Crédito y Cobro - Facturación P-F02 Facturación de Ventas al Contado		
Versión N°: 1		Revisión N°: 1		
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
		Encargado de Facturación	Agente Vendedor	Sistema
	INICIO			
1	¿Existe presencia física del socio productor?			
2	Atiende al cliente			
3	Toma pedido del cliente			
4	Pregunta: ¿Desea cancelar factura al contado?			
5	Visita al socio productor			
6	Toma el pedido del socio productor			
7	Manda detalles por teléfono al encargado de facturación			
8	Actualiza Archivo de Boleta de control de Pedidos con la información tomada			
9	Ingresar al módulo "Facturación"			
10	Elige Código de ventas al contado			
11	Selecciona "Pedido de Cliente"			
12	Digita el nombre del Cliente			

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Departamento de Crédito y Cobro - Facturación P-F02 Facturación de Ventas al Contado		
Versión N°: 1		Revisión N°: 1		
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
		Encargado de Facturación	Agente Vendedor	Sistema
13	Digita número de boleta de control de pedidos o número de orden de compra			
14	Escoge tipo de moneda			
15	Busca y revisa el archivo “Plan de Negocios”			
16	Muestra la lista de productos con respectivos precios			
17	Verifica existencias			
18	¿Hay producto disponible?			
19	Informa a Proveeduría el faltante de producto en el sistema			
20	Actualiza boleta de control de pedidos, indicando pedido actual como “Pendiente”			
21	Informa la situación al asistente de bodega, para que actualice boleta de control de pedidos			
22	Espera la actualización del sistema de inventario			
23	Selecciona el tipo de producto			
24	Digita cantidad requerida por el cliente			
25	Introduce el precio unitario de cada producto			

 <p>“Soluciones integrales para el sector productivo”</p>		Facturación		
		P-F02 Facturación de Ventas al Contado		
Versión N°: 1		Revisión N°: 1		
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
		Encargado de Facturación	Agente Vendedor	Sistema
26	Selecciona “Despachar”			
27	Verifica número de lote de producto registrado			
28	Elige número de lote			
29	Muestra vista preliminar de la factura			
30	Elige “Despachar”			
31	Escoge menú “Facturación”			
32	Selecciona “Facturar”			
33	Corroborar que todo sea correcto en la factura por imprimir			
34	Imprime Factura de Contado			
35	Archiva Momentáneamente Factura de Contado			
36	Archiva copia de Boleta de Control de Pedidos			
	FIN			
<i>Elaborado por:</i> Sergio Corrales Miranda		<i>Aprobado por:</i>		
		<i>Fecha:</i>		

10 Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Facturación de Ventas al Contado	Tipo, y presentación del producto faltante	Reportar a Proveeduría el tipo y presentación del producto faltante	Tipo, presentación	Observar en el sistema de inventario las bajas o nulas existencias de producto	Encargado de Facturación	Diario
	Mercadería pendiente de entrega	Controlar la mercadería pendiente de entrega de pedidos por falta de existencias	Cantidad tipo, presentación	Diferencia entre cantidad despachada y cantidad del pedido	Encargado de Facturación	Diario

10.1 Justificación de Variables

Resulta de vital importancia manejar un control de pedidos pendientes, ya que en ocasiones es posible poder suplir a un cliente únicamente con parte de la totalidad del pedido solicitado, debido a bajas existencias de producto. Además, es necesario también estar atento en momentos en que no es posible facturar por inexistencias de producto, e informar al Departamento de Proveeduría, para que realicen las compras respectivas, coordinen la introducción de mercadería física a Bodega y/o se actualice el sistema de inventarios en el menor tiempo posible.

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11 Políticas y/o Normas aplicables

N/A

13 Anexos

Anexo 45: "Factura de Contado F-FCO"

Agricenter S.A. Cedula Juridica 3-101-301429 Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica Tel. 2462-1515 Fax 2462-1616		Factura F09-022865	
Fecha: 14-sep-2009		ORDEN DE COMPRA	
Vendido A	Vence: 15-septiembre-2009	Terminos de Pago:	
[1111]- FERNANDO AGUILAR PORRAS		1 DIA(S)	
Cedula Juridica			
Direccion			

Codigo	Describeio.Articulo	UM	Cantidad	Precio	Total	
02052018	HERBICIDA GLYPHOSATE ORIGINAL ***3.5 LTS***	und	1.000	6,000.00	€6,000.00	EXENTO
LOTE: No:0901 Qty:1						
*****ULTIMA LINEA*****						
Exento de Impuesto de Ventas				Total Venta	€6,000.00	
				Impuesto Ventas	€0.00	
				Total a Pagar	€6,000.00	

Nombre	Cedula	Firma
--------	--------	-------

Condiciones :

- 1- La mercadería viaja por cuenta y riesgo del comprador.
- 2- Esta factura devengara un 4% mensual en colones y un 2% mensual en dolares, despues de su vencimiento.
- 3- La Mercadería se entregara a quien firma esta factura, en donde acepta la misma, que tiene autorizacion para ello y en ese acto es representante del comprador
- 4- Renuncio a mi Domicilio y a los tramites de juicio ejecutivo y al mismo tiempo doy por aceptadas las condiciones del codigo de comercio, articulo 460.
- 5- Toda factura emitida en dolares es pagadera en dolares o en colones al tipo de cambio de la venta de referencia del B.C.C.R., del día en que se efectua el pago.

Comprobante de venta amparado a resolución #11-97 de la gaceta #171 del 05/97 Página 1 of 1

Anexo # 2: Visualización de pantalla en la utilización del Archivo “Plan de Negocio”, Hoja electrónica de Productos para el Cultivo.

DESCRIPCION		INGREDIENTE ACTIVO O FÓRMULA	PRESENTACION	PRECIO KG / LT
FERTILIZANTES				
AGRI SC 85 %		ACIDO FOSFORICO	35 KG	\$1.57
ACIDO CITRICO		ACIDO CITRICO	25 KG	\$1.90
ACIDO BORICO		ACIDO BORICO	25 KG	\$1.10
SULFATO DE MAGNESIO HEPTAHIDRATADO		MAGNESIO	25 KG	\$0.33
SULFATO DE ZINC MONOHIDRATADO		ZINC	25 KG	\$1.45
SULFATO DE HIERRO HEPTAHIDRATADO		HIERRO	25 KG	\$0.55
NUTRIFEED ZINC 22 %		9,4-0-0-0-22% (ZN)	1000 LTS	\$2.39
NUTRIFHOS 8-30-0		8-30-0	1000 LTS	\$2.35
MAP SOLUBLE 12-60-0		12-60-0	25 KG	\$1.38
KCL SOLUBLE			50 KG	\$0.92
CAL DOLOMITA		DOLOMITA	KG	\$7.50
CARBONATO DE CALCIO		CALCIO	50 KG	\$3.50
FERTIMIN AUGE CALCIO 18			KG	\$5.15
HERBICIDAS				
LANDMASTER 20 SL		PARAQUAT 20 SL	200 LTS	\$3.65
AMETREX 80 WG		AMETRINA	20 KGS	\$8.50
DIUREX 80 WG		DIURON	20 KGS	\$9.00
GLYFOSATO ORIGINAL		GLYFOSATO	20 LTS	\$3.40
SONIC 9,9 EC		QUIZALOPHOP	4 LTS	\$18.00
HYVAR		BROMACIL	25 KG	\$28.00
VELPAR 75 WG		HEXAZINONA	20 KLS	\$42.00
ZAPICOL				\$9.30
LEOPAR 10 % EC		QUIZALOPHOP	200 LTS	\$17.50
TUREX (JAVELYN)			500 GRMS	\$12.00
INSECTICIDAS				
NEMACUR 10GR				\$4.30
DIAZOL 60 EC		DIAZINON 60 EC	200 LTS	\$7.03
HORMIKIL 48 SC		CARBARYL	200 LT	\$7.30
SIEGE-PRO		HORMIGUISIDA	11,3 KGS	\$17.50
VYDATE 20 SL		OXAMIL		\$18.50
STAREX			25 KG	\$1.10
AFUNGIL			500 GRS	\$7.25
FUNGICIDAS:				
HEXALON 25EC		TRIADIMEFON	LT	\$25.00
COADYUVANTES				
AGRIOIL 98 % (FORMULADO)		ACEITE AGRICOLA	1000 LT	\$1.45
MECATE PIOLA		PIOLA	KG	\$2.85
CARBON ACTIVADO		CARBON	KG	\$1.67
HOJA VERDE				\$10.25

AGRICENTER S.A
CED. JURIDICA 3-101-301429
TEL. 2462-1515 FAX. 2462-1616 web: www.agricenter.co.cr



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

**Venta de Productos a Clientes
Potenciales**

Código Procedimiento

P-V01

# Versión	# Revisión	# Página
1	1	322 / 334
Rige a partir de		Próxima Revisión
01/12/09		01/06/10

Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	323
2.	OBJETIVOS	323
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	323
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	323
3.	ALCANCE	323
4.	PERSONAL QUE INTERVIENE	323
5.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	323
6.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	324
6.1	DOCUMENTOS INTERNOS	324
6.2	DOCUMENTOS EXTERNOS	325
7.	ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO.....	325
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	326
9.	FLUJO DE PROCESOS	328
10.	VARIABLES DE CONTROL	330
10.1	JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES	330
11.	POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES	330
12.	APÉNDICES	331
13.	ANEXOS	334

<u>Sergio Corrales M.</u> Estudiante ITCR: Elaborado por:	<u>Leonardo López</u> Gerente Administrativo: Revisado por:	<u>Leonardo López</u> Gerente Administrativo: Aprobado por:	<u>15/10/2009</u> Fecha aprobación:
---	---	---	--

1. Introducción

El presente procedimiento proporciona la información necesaria que dicta una manera eficiente con la cual los agentes vendedores realizan la labor de coordinar, visitar y contribuir con la solución integral de las necesidades de los socios productores (clientes), planteando una propuesta de beneficios de calidad, disposición y servicio personalizado en todo momento, garantizando satisfacción con los insumos adquiridos.

2. Objetivos

2.1 *Objetivo General*

Ofrecer a clientes potenciales una propuesta integral de soluciones a sus necesidades productivas presentes y futuras, mediante la venta de insumos agrícolas.

2.2 *Objetivos Específicos*

- Establecer un plan de negocios con cada socio productor.
- Llevar un control de las visitas a socios productores.

3. Alcance

Este procedimiento abarca la unidad de Ventas y facturación, e intervienen en él los agentes vendedores, el Encargado de Facturación y el cliente.

4. Personal que interviene

Agentes de Ventas: Realiza visitas programadas a clientes potenciales por labor rutinaria, o como respuesta a un contacto inicial de un cliente.

Encargado de Facturación: Factura el pedido solicitado por el agente de ventas

Cliente: Atiende al Agente Vendedor y decide adquirir insumos agrícolas.

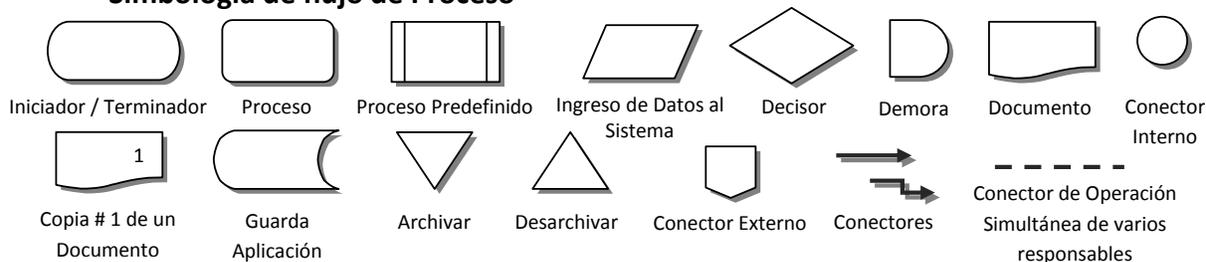
5. Definiciones y Conceptos

Opciones crediticias: Referido a los plazos y montos límites de crédito que se pueden otorgar a un cliente específico.

Cliente potencial: Persona física o jurídica que podría llegar a ser cliente de Agricenter S.A.

Cliente Real: Cliente actual de la empresa.

Simbología de flujo de Proceso



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Archivo Plan de Visitas a Socios Productores F-VS-01: Archivo con el cual el Agente Vendedor programa las visitas semanales por cliente, ya sea este real o potencial.

Archivo de Boleta del Perfil del Cliente F-V01-01: Documento que resume: la información general de la actividad del cliente, datos de crédito, condiciones de venta e información de contacto.

Formulario de Solicitud de Crédito Comercial F-V01-02: Documento con el cual Agricenter S.A. recolecta información legal y financiera de un cliente, ante un solicitud de crédito realizada por el mismo.

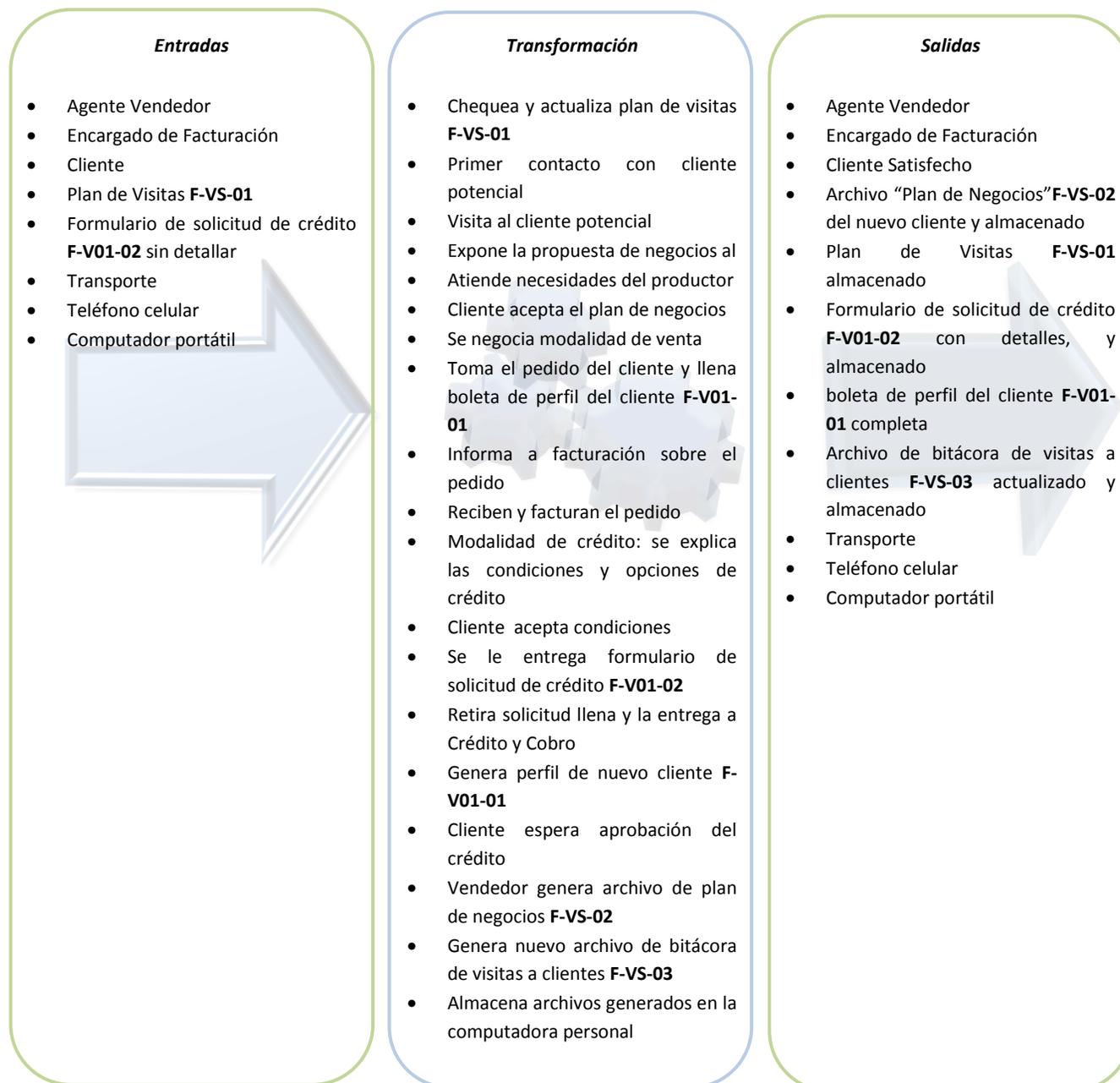
Archivo “Plan de Negocios” F-VS-02: Archivo de Excel en los cuales se denotan los precios unitarios de cada producto. Estos precios pueden estar sujetos a incrementos, de modo que es actualizable, y es remitido a cada cliente mes a mes. Este archivo es personalizado para cada cliente, por ello el nombre “Plan de Negocios”, en el sentido de que muestre únicamente la lista común de productos adquiridos por el mismo, a manera de guía. Además es funcional para los Agentes Vendedores al dar seguimiento a cada cliente para reabastecimiento de producto.

Archivo Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03: Archivo con el cual el Agente Vendedor registra cada visita realizada a clientes reales y potenciales, y denota el concepto por el cual visitó al cliente.

6.2 Documentos Externos

N/A.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

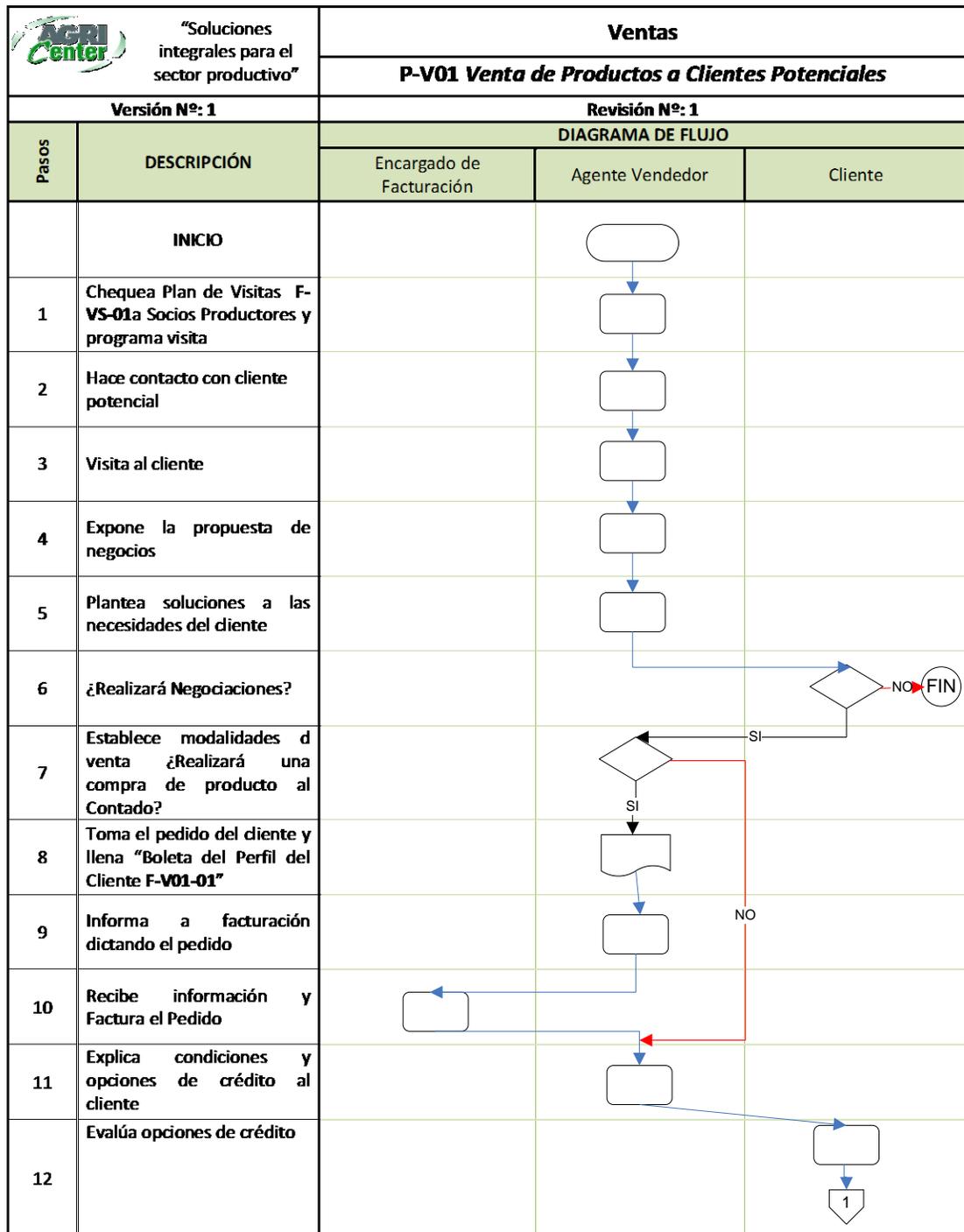


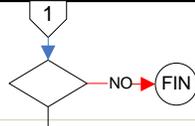
8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Chequea y Actualiza el Archivo de Plan de Visitas a Socios Productores F-VS-01	Agente Vendedor
2	Hace contacto con cliente potencial ya sea por motivo de una previa solicitud del cliente o por iniciativa propia	Agente Vendedor
3	Visita al socio productor	Agente Vendedor
4	Expone al productor la propuesta de negocios indicando los beneficios que obtendría al adquirir el producto	Agente Vendedor
5	Atiende la necesidad del socio productor	Agente Vendedor
6	Decide aceptar o rechazar el plan de negocios ¿Realizará Negociaciones? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Vendedor agradece la atención brindada. Fin del Procedimiento	Socio Productor
7	Establece modalidades de la venta Pregunta: ¿Realizará una compra de producto al Contado? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 11.	Agente Vendedor
8	Toma el pedido del cliente y llena "Boleta del Perfil del Cliente F-V01-01 "	Agente Vendedor
9	Informa vía telefónica al Encargado de Facturación para que facturen el pedido correspondiente	Agente Vendedor
10	Recibe información y Factura el Pedido	Encargado de Facturación
11	Explica condiciones y opciones de crédito al cliente	Agente Vendedor
12	Evalúa opciones de crédito	Socio Productor
13	Acepta o rechaza las opciones de crediticias ¿Acepta el plan crediticio de negocio? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Fin del Procedimiento.	Socio Productor
14	Entrega Formulario de Solicitud de Crédito Comercial F-V01-02	Agente Vendedor
15	Llena la solicitud y la entrega al Agente Vendedor	Socio Productor
16	Recibe Solicitud de Crédito Comercial F-V01-02 y la entrega al Encargado de Crédito y Cobro	Agente Vendedor
17	Genera un perfil del nuevo cliente mediante el archivo "Boleta del Perfil del Cliente F-V01-01 "	Agente Vendedor

18	Espera aprobación del crédito Nota: Es necesario realizar los estudios respectivos del cliente potencial para otorgarle el crédito solicitado. Una vez aprobado el crédito se procede a realizar la facturación del pedido. (Ver Procedimiento de Otorgamiento de Créditos F-CC01).	Socio Productor
19	Genera nuevo Archivo de Plan de Negocios F-VS-02 referente al cliente en cuestión	Agente Vendedor
20	Genera nuevo archivo de “Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03 ”	Agente Vendedor
21	Almacena todos los archivos generados en su computadora personal	Agente Vendedor
Fin del procedimiento		

9. Flujo de Procesos



 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Ventas		
		P-V01 Venta de Productos a Clientes Potenciales		
Versión Nº: 1		Revisión Nº: 1		
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
		Encargado de Facturación	Agente Vendedor	Cliente
13	¿Acepta el plan crediticio?			
14	Entrega Formulario de Solicitud de Crédito Comercial F-V01-02			
15	Llena la solicitud y la entrega al Agente Vendedor			
16	Entrega solicitud al encargado de crédito			
17	Genera “Boleta del Perfil del Cliente F-V01-01”			
18	Espera aprobación del crédito			
19	Genera nuevo Archivo de Plan de Negocios F-VS-02			
20	Genera nuevo archivo de “Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03”			
21	Almacena todos los archivos generados en su computadora personal			
	FIN			
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por:		
		Fecha:		

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Venta de productos a Clientes potenciales	Programación de visitas a clientes	Generar un plan de visitas semanal	N/A	Escribir un itinerario semanal de visitas a clientes que se consideren potenciales	Agente Vendedor	Semanal
	Control de visitas realizadas	Registrar las visitas realizadas y por qué concepto	Visitas, Concepto de la visita	Justificar cada visita realizada indicando el concepto y el resultado obtenido	Agente Vendedor	Diario
	Perfil del cliente potencial	Generar el perfil del cliente	Información del cliente	Recolectar la información posible del cliente en cuanto a: actividad del negocio, petición crediticia. Además la venta realizada	Agente Vendedor	Ocasional (Cliente Nuevo)
	Plan de negocios	Establecer un plan de negocios con el cliente	Producto y Precios	Describir los productos adquiridos por el cliente inicialmente, además de detallar el respectivo precio	Agente Vendedor	Ocasional (Cliente nuevo adquiere insumos)

10.1 Justificación de Variables

Con las variables de “programación de visitas” y “control de visitas” realizadas, se puede obtener mayor control sobre la actividad realizada por el Agente Vendedor, y mediante los pedidos que este realice y los clientes nuevos que genere, medir el rendimiento del mismo.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

N/A

Normas

N/A

Apéndice 36: Archivo de Boleta del Perfil del Cliente F-V01-01

 "Soluciones integrales para el sector productivo"	Código del Documento		
	F-V01-01		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Documento de Control	Rige a partir de		
Boleta de Perfil del Cliente	Próxima Revisión		
	01/12/09	01/06/10	

INFORMACION DEL CLIENTE

Razón social:

Cédula jurídica:	Tipo de negocio:
Cultivos:	
Dirección:	
Teléfono:	Fax:
E-mail:	

CONTACTOS

Nombre:	Nombre:
Puesto	Puesto
Telf./Fax:	Telf./Fax:
Móvil:	Móvil:
E-mail:	E-mail:
Aniversario:	Aniversario:

CONDICIONES DE VENTA

Al Crédito Al Contado

Descuento:

Bonificación:

Precio:

Observaciones:

INFORMACION CREDITICIA

Límite de crédito:	Plazo de crédito:

Apéndice 37: Archivo Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03

 “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-VS-03		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Documento de Control	Rige a partir de Próxima Revisión		
Bitácora de Visitas a Socios Productores	01/12/09	01/06/10	

Boleta Número: _____

Agente Vendedor: _____

Socio Productor: _____ **Contacto:** _____

Temas Tratados

Soporte Técnico

Venta de Productos

Seguimiento Acuerdos Anteriores

Entrega de Producto Pendiente

Sugerencias y/o Quejas

Resultado de Pruebas

Acuerdos

Código Procedimiento	Versión	Página
P-V01	1	334 / 334

13. Anexos

N/A



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Seguimiento, Venta y Asesoría Técnica

Código Procedimiento

P-V02

Versión # Revisión # Página

1 1 335 / 345

Rige a partir de Próxima Revisión

01/12/09 01/06/10

Tabla de Contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN..... 336
- 2. OBJETIVOS 336
 - OBJETIVO GENERAL..... 336
 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS 336
- 3. ALCANCE 336
- 4. PERSONAL QUE INTERVIENE 336
- 5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 336
- 6. DOCUMENTACIÓN UTILIZADA..... 337
 - DOCUMENTOS INTERNOS 337
 - DOCUMENTOS EXTERNOS 337
- 7. ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO..... 338
- 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 338
- 9. FLUJO DE PROCESOS 340
- 10. VARIABLES DE CONTROL 341
 - JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES 342
- 11. POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES 342
- 12. APÉNDICES 343
- 13. ANEXOS 345

Sergio Corrales M. <hr style="width: 80%; margin: 5px auto;"/> Estudiante ITCR: Elaborado por:	Leonardo López <hr style="width: 80%; margin: 5px auto;"/> Gerente Administrativo: Revisado por:	Leonardo López <hr style="width: 80%; margin: 5px auto;"/> Gerente Administrativo: Aprobado por:	15/10/2009 <hr style="width: 80%; margin: 5px auto;"/> Fecha aprobación:
--	--	--	--

1. Introducción

El presente procedimiento proporciona la información necesaria que dicta una manera eficiente con la cual los agentes vendedores realizan la labor de seguimiento a los requerimientos o nuevas necesidades del socio productor, ofrecen nuevas alternativas de calidad o producto complementario al adquirido actualmente por el cliente, y además brindan la asesoría técnica necesaria solicitada por el socio productor.

2. Objetivos

Objetivo General

Brindar seguimiento a los requerimientos de insumos agrícolas o material técnico cada socio productor.

Objetivos Específicos

- Registrar una actualización del plan de negocios del cliente incluyendo nuevas adquisiciones de producto.
- Registrar la visita realizada a cada socio productor.
- Impulsar nuevas ventas hacia los clientes actuales.

3. Alcance

El presente procedimiento abarca las unidades de Ventas y Facturación, e intervienen en el proceso el Agente Vendedor, el Encargado de Facturación y el Cliente.

4. Personal que interviene

Agentes de Ventas: Realiza visitas programadas a clientes reales para dar seguimiento a las nuevas tendencias o necesidades del productor; brindándole soporte técnico y ofreciendo nuevas alternativas de calidad o producto complementario al adquirido actualmente por el cliente.

Encargado de Facturación: Factura el pedido solicitado por el agente de ventas.

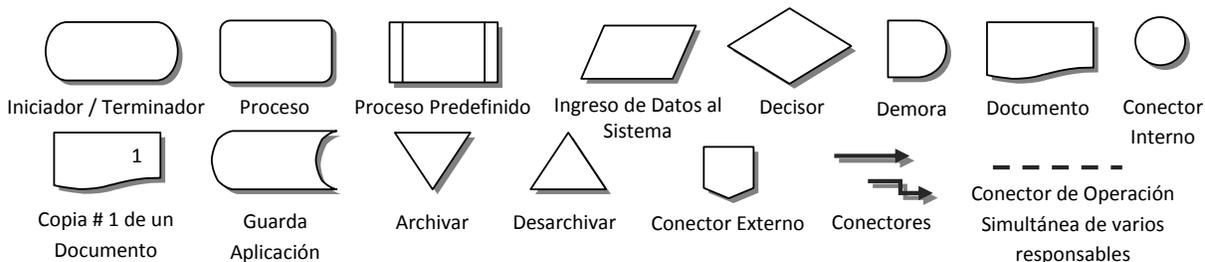
Cliente: Atiende al Agente Vendedor y decide adquirir insumos agrícolas.

5. Definiciones y Conceptos

Cliente Real: Cliente actual de la empresa.

Cliente potencial: Persona física o jurídica que podría llegar a ser cliente de Agricenter S.A.

Simbología de flujo de Proceso



6. Documentación Utilizada

Documentos Internos

Archivo Plan de Visitas a Socios Productores F-VS-01: Archivo con el cual el Agente Vendedor programa las visitas semanales por cliente, ya sea este real o potencial.

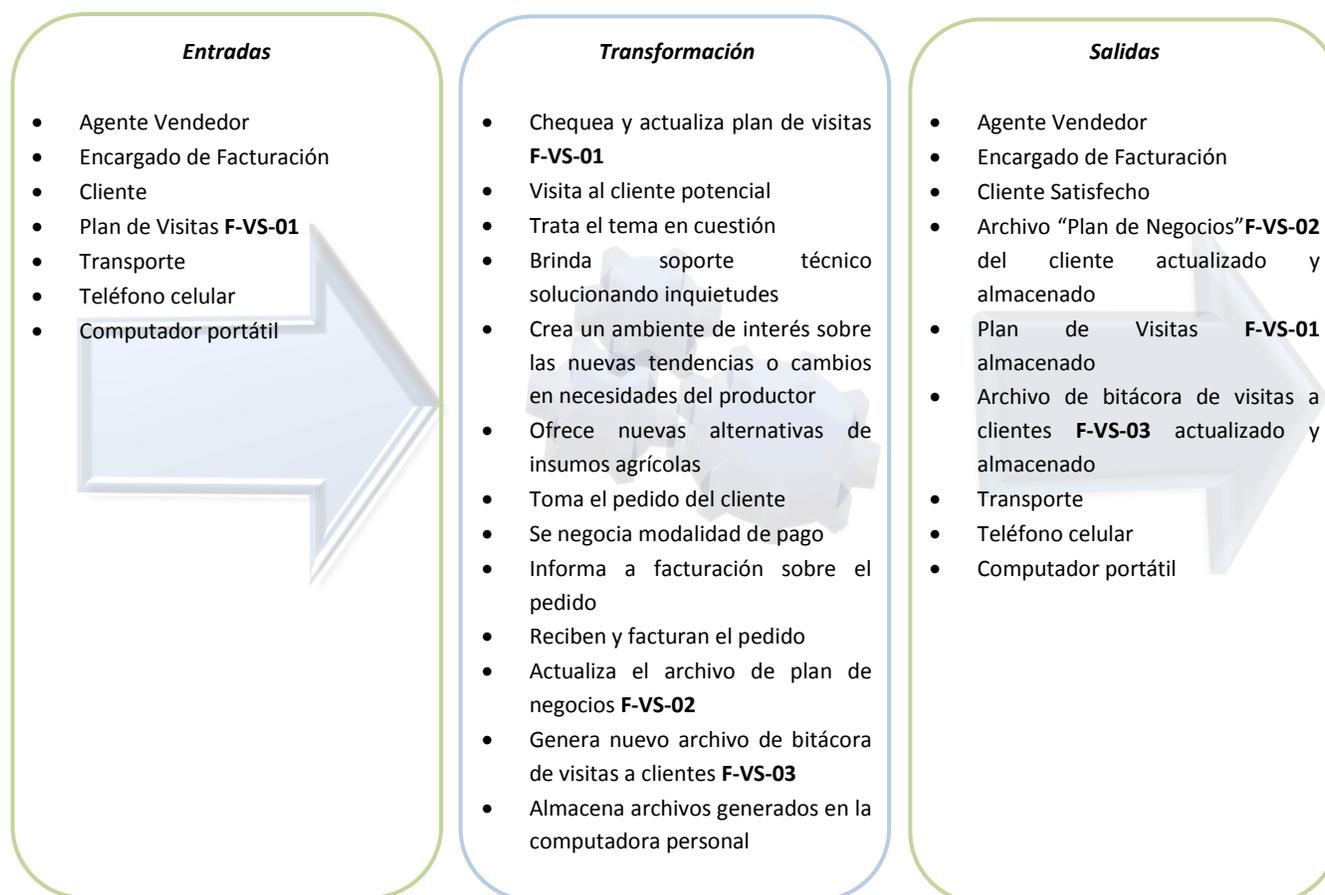
Archivo “Plan de Negocios” F-VS-02: Archivo de Excel en los cuales se denotan los precios unitarios de cada producto. Estos precios pueden estar sujetos a incrementos, de modo que es actualizable, y es remitido a cada cliente mes a mes. Este archivo es personalizado para cada cliente, por ello el nombre “Plan de Negocios”, en el sentido de que muestre únicamente la lista común de productos adquiridos por el mismo, a manera de guía. Además es funcional para los Agentes Vendedores al dar seguimiento a cada cliente para reabastecimiento de producto.

Archivo Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03: Archivo con el cual el Agente Vendedor registra cada visita realizada a clientes reales y potenciales, y denota el concepto por el cual visitó al cliente.

Documentos Externos

N/A.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso



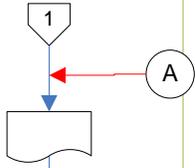
8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Chequea el Plan de Visitas a Socios Productores F-VS-01	Agente Vendedor
2	Visita al socio productor	Agente Vendedor
3	Trata el tema en cuestión con el Socio Productor	Agente Vendedor
4	Brinda el Soporte Técnico necesario solucionando inquietudes o necesidades	Agente Vendedor
5	Crea un ambiente de interés por las nuevas tendencias o cambios que puedan haberse generado en las necesidades del cliente	Agente Vendedor
6	Ofrece nuevas alternativas de insumos agrícolas al cliente, de acuerdo con los cambios en calidad o funcionalidad del producto distribuido por la empresa; o con respecto a las últimas variaciones de producción implementadas por el socio	Agente Vendedor

	productor	
7	¿Se encuentra interesado en adquirir nuevas soluciones a sus necesidades (nuevos productos)? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 13.	Socio Productor
8	Toma el pedido del cliente	Agente Vendedor
9	Negocian la modalidad de pago de la nueva compra, ya sea al contado o al crédito	Socio Productor – Agente Vendedor
10	Informa vía telefónica a facturación para que facturen el pedido correspondiente	Agente Vendedor
11	Recibe información y Factura el Pedido	Encargado de Facturación
12	Actualiza el Archivo Plan de Negocios F-VS-02 referente al cliente en cuestión	Agente Vendedor
13	Llena la Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03	Agente Vendedor
14	Almacena todos los archivos generados en su computadora personal	Agente Vendedor
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Ventas		
Versión N°: 1		Revisión N°: 1		
DESCRIPCIÓN		DIAGRAMA DE FLUJO		
Pasos		Encargado de Facturación	Agente de Ventas	Socio Productor
	INICIO			
1	Chequea el Archivo de Plan de Visitas a Socios Productores			
2	Visita al socio productor			
3	Trata el tema en cuestión con el Socio Productor			
4	Brinda el Soporte Técnico necesario solucionando inquietudes o necesidades			
5	Crea un ambiente de interés por nuevas tendencias o cambios en las necesidades del cliente			
6	Ofrece nuevas alternativas de insumos agrícolas, con mejor calidad o funcionalidad			
7	¿Desea Adquirir nuevos productos			
8	Toma el pedido del cliente			
9	Negocian la modalidad de pago			
10	Informa a facturación para que facturen el pedido correspondiente			
11	Recibe información y Factura el Pedido			
12	Actualiza el Archivo Plan de Negocios		 	

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Ventas		
		P-V02 Seguimiento, Venta y Asesoría Técnica		
Versión N°: 1		Revisión N°: 1		
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
		Encargado de Facturación	Agente de Ventas	Socio Productor
13	Llena Archivo de Bitácora de Visitas a Socios Productores			
14	Almacena todos los archivos generados en su computadora personal			
	FIN			
<i>Elaborado por:</i> Sergio Corrales Miranda		<i>Aprobado por:</i>		
		<i>Fecha:</i>		

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Seguimiento, Venta y Asesoría Técnica	Continuidad con el Cliente	Generar un plan de visitas semanal	N/A	Escribir un itinerario semanal de visitas a clientes actuales para dar seguimiento	Agente Vendedor	Semanal
	Control de visitas realizadas	Registrar las visitas realizadas y por qué concepto	Visitas, Concepto de la visita	Justificar cada visita realizada indicando el concepto tratado y el resultado obtenido	Agente Vendedor	Diario
	Actualización del Plan de negocios	Actualizar el plan de negocios del cliente con los nuevos insumos adquiridos	Producto y Precios	Describir los nuevos productos adquiridos por el cliente, además de detallar el respectivo precio	Agente Vendedor	Ocasional (Adquisición de nuevos insumos – Variación de Precios)

Justificación de Variables

Con las variables de “programación de visitas” y “control de visitas realizadas”, se puede obtener mayor control sobre la actividad realizada por el Agente Vendedor, y mediante los nuevos pedidos que este realice, y las actualizaciones hechas en los planes de negocios de los clientes actuales, es posible medir el rendimiento del mismo.

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

N/A.

Normas

N/A.

Apéndice 39: Vista de Archivo Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03

 “Soluciones integrales para el sector productivo”	Código del Documento		
	F-VS-03		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Documento de Control	Rige a partir de Próxima Revisión		
Bitácora de Visitas a Socios Productores	01/12/09	01/06/10	

Boleta Número: _____

Agente Vendedor: _____

Socio Productor: _____ **Contacto:** _____

Temas Tratados

Soporte Técnico

Venta de Productos

Seguimiento Acuerdos Anteriores

Entrega de Producto Pendiente

Sugerencias y/o Quejas

Resultado de Pruebas

Acuerdos

13. Anexos

Anexo 46: Vista de Archivo "Plan de Negocios" F-VS-02

DESCRIPCION		INGREDIENTE ACTIVO O FÓRMULA	PRESENTACION	PRECIO KG / LT
AGRI Center				
		PLAN DE NEGOCIOS		
Señores/ To:		PIÑA TICA RIO CUARTO S.A	Número:	AG-SEP-09
Atención/ Atention:		CINTHIA BORGE	Fecha/ Date:	01-sep-09
		cborge@agroamerica.com	Valida:	30-sep-09
Condicion de pago/ Terms:		30 DÍAS Crédito	Tel/ Phone:	2403-10-29
Confirmar / Confirm to:		ADRIAN MORA / ERICK VARGAS	Fax/ Fax:	2403-10-29
Movil:		88-32-59-77 / 83-28-16-97	Moneda/Currency:	DÓLARES
FERTILIZANTES				
AGRI SC 85 %		ACIDO FOSFORICO	35 KG	\$1.57
ACIDO CITRICO		ACIDO CITRICO	25 KG	\$1.90
ACIDO BORICO		ACIDO BORICO	25 KG	\$1.10
SULFATO DE MAGNESIO HEPTAHIDRATADO		MAGNESIO	25 KG	\$0.33
SULFATO DE ZINC MONOHIDRATADO		ZINC	25 KG	\$1.45
SULFATO DE HIERRO HEPTAHIDRATADO		HIERRO	25 KG	\$0.55
NUTRIFEED ZINC 22 %		9,4-0-0-0-22% (ZN)	1000 LTS	\$2.39
NUTRIFHOS 8-30-0		8-30-0	1000 LTS	\$2.35
MAP SOLUBLE 12-60-0		12-60-0	25 KG	\$1.38
KCL SOLUBLE			50 KG	\$0.92
CAL DOLOMITA		DOLOMITA	KG	\$7.50
CARBONATO DE CALCIO		CALCIO	50 KG	\$3.50
FERTIMIN AUGE CALCIO 18			KG	\$5.15
HERBICIDAS				
LANDMASTER 20 SL		PARAQUAT 20 SL	200 LTS	\$3.65
AMETREX 80 WG		AMETRINA	20 KGS	\$8.50
DIUREX 80 WG		DIURON	20 KGS	\$9.00
GLYFOSATO ORIGINAL		GLYFOSATO	20 LTS	\$3.40
SONIC 9,9 EC		QUIZALOPHOP	4 LTS	\$18.00
HYVAR		BROMACIL	25 KG	\$28.00
VELPAR 75 WG		HEXAZINONA	20 KLS	\$42.00
ZAPICOL				\$9.30
LEOPAR 10 % EC		QUIZALOPHOP	200 LTS	\$17.50
TUREX (JAVELYN)			500 GRMS	\$12.00
INSECTICIDAS				
NEMACUR 10GR				\$4.30
DIAZOL 60 EC		DIAZINON 60 EC	200 LTS	\$7.03
HORMIKIL 48 SC		CARBARYL	200 LT	\$7.30
SIEGE-PRO		HORMIGUISIDA	11,3 KGS	\$17.50
VYDATE 20 SL		OXAMIL		\$18.50
STAREX			25 KG	\$1.10
AFUNGIL			500 GRS	\$7.25
FUNGICIDAS:				
HEXALON 25EC		TRIADIMEFON	LT	\$25.00
COADYUVANTES				
AGRIOIL 98 % (FORMULADO)		ACEITE AGRICOLA	1000 LT	\$1.45
MECATE PIOLA		PIOLA	KG	\$2.85
CARBON ACTIVADO		CARBON	KG	\$1.67
HOJA VERDE				\$10.25
AGRICENTER S.A				
CED. JURIDICA 3-101-301429				
TEL. 2462-1515 FAX. 2462-1616 web: www.agricenter.co.cr				



“Soluciones integrales para el sector productivo”

Procedimiento General

Entrega de Pedidos Urgentes

Código Procedimiento

P-V03

Versión # Revisión # Página

1 1 346 / 356

Rige a partir de Próxima Revisión

01/12/09 01/06/10

Tabla de contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN..... 347
- 2. OBJETIVOS 347
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL..... 347
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 347
- 3. ALCANCE 347
- 4. PERSONAL QUE INTERVIENE 347
- 5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 347
- 6. DOCUMENTACIÓN UTILIZADA..... 348
 - 6.1 DOCUMENTOS INTERNOS 348
 - 6.2 DOCUMENTOS EXTERNOS 348
- 7. ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO..... 349
- 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 350
- 9. FLUJO DE PROCESOS 351
- 10. VARIABLES DE CONTROL 353
 - 10.1 JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES 353
- 11. POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES 353
- 12. APÉNDICES 354
- 13. ANEXOS 355

Sergio Corrales M. <hr/> Estudiante ITCR: Elaborado por:	Leonardo López <hr/> Gerente Administrativo: Revisado por:	Leonardo López <hr/> Gerente Administrativo: Aprobado por:	15/10/2009 <hr/> Fecha aprobación:
--	--	--	--

1. Introducción

El presente procedimiento general presenta la manera de realizar entregas de pedidos pendientes en las fincas de los socios productores con carácter de urgencia. Esto implica como requisito una disponibilidad inmediata del Agente Vendedor, y a la vez refleja la personalización de servicio que Agricenter S.A. brinda a sus socios productores (Clientes).

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Entregar pedidos pendientes urgentes a socios productores.

2.2 Objetivos Específicos

- Llevar un control de las visitas a socios productores

3. Alcance

El presente procedimiento involucra la unidad de Ventas, Bodega y facturación, e intervienen en este el Agente Vendedor, y el Encargado de Bodega y el Encargado de Facturación.

4. Personal que interviene

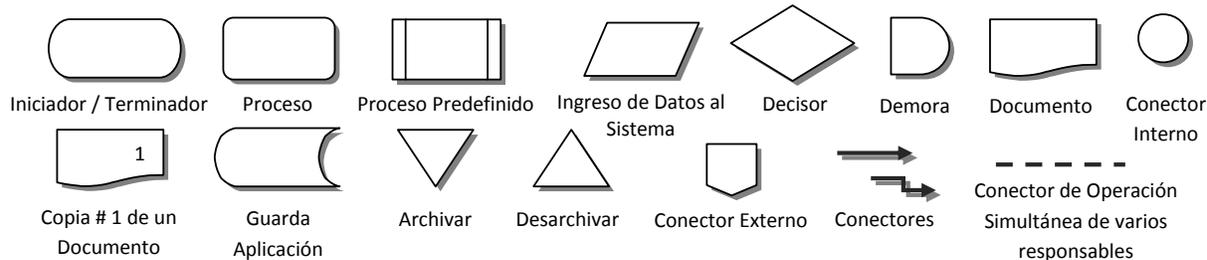
Agente Vendedor: Encargado de entregar pedidos pendientes urgentes a los socios productores, según sea su disponibilidad de horario y responsabilidades pendientes.

Encargado de Facturación: Informa al agente de ventas la urgencia de entregar un pedido pendiente, y coordina con este para la entrega del mismo.

Encargado de Bodega: Informa al agente de ventas la urgencia de entregar un pedido pendiente, y coordina con este para la entrega del mismo.

5. Definiciones y Conceptos

Simbología de flujo de Proceso



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Archivo Plan de Visitas a Socios Productores F-VS-01: Archivo con el cual el Agente Vendedor programa las visitas semanales por cliente, ya sea este real o potencial.

Archivo Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03: Archivo con el cual el Agente Vendedor registra cada visita realizada a clientes reales y potenciales, y denota el concepto por el cual visitó al cliente.

Boleta de Control de Salida de Mercadería F-PB-05: Documento que acredita la salida de mercadería de la Bodega, en tipo y cantidad de producto y bajo qué condición de salida, ya sea por: venta de producto, bonificación de producto, traslado a Bodega auxiliar, prueba de productos ó devoluciones de mercadería.

Factura Comercial de Venta: Este es el documento que se genera en las oficinas centrales de Agricenter S.A, y que se le entrega al cliente y acredita la compra realizada por éste. *Ésta factura puede ser Factura de Crédito F-FC ó Factura de Contado F-FCO*

Comprobante de Facturas en Trámite de Pago F-V03-01: Documento que comprueba la entrega de facturas de Agricenter S.A. a terceros, para que éstos últimos realicen trámites respectivos de su interés.

6.2 Documentos Externos

N/A.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

Entradas

- Agente Vendedor
- Encargado de Facturación
- Encargado de Bodega
- Cliente
- Pedido preparado para entregar
- Copia de Boleta de Salida de Mercadería **F-PB-05** detallada
- Factura Comercial de Venta al Crédito **F-FC** ó al Contado **F-FCO**
- Plan de Visitas **F-VS-01**
- Transporte
- Teléfono celular
- Computador portátil

Transformación

- Recibe llamada telefónica
- Pregunta fecha y hora para realizar la entrega
- Verifica su disponibilidad de acuerdo con plan de visitas **F-VS-01**
- Si no tiene disponibilidad lo comunica al Encargado de Bodega. Coordinar con otro agente o Transportista
- Si existe disponibilidad, programan momento de la recolección del pedido en Bodega
- Recoge el producto en Bodega
- Entrega copia de Boleta de Salida de Mercadería **F-PB-05** detallada
- Retira Factura Comercial de Venta al Crédito **F-FC** ó al Contado **F-FCO**
- Entrega producto al cliente
- Genera un Comprobante de Facturas en Trámite de Pago **F-V03-01**
- El cliente lo firma
- Agente entrega copia de este comprobante al cliente
- Genera nuevo archivo de bitácora de visitas a clientes **F-VS-03**
- Almacena archivo generado, en la computadora personal

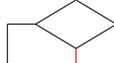
Salidas

- Agente Vendedor
- Encargado de Facturación
- Encargado de Bodega
- Pedido Entregado al cliente
- Cliente Satisfecho
- Copia de Boleta de Salida de Mercadería **F-PB-05** detallada
- Factura Comercial de Venta al Crédito **F-FC** ó al Contado **F-FCO** entregada al cliente
- Plan de Visitas **F-VS-01** chequeado
- Comprobante de Facturas en Trámite de Pago **F-V03-01** detallado y firmado por el cliente
- Copia de Comprobante de Facturas en Trámite de Pago **F-V03-01** detallada, firmada y entregada al cliente
- Transporte
- Teléfono celular
- Computador portátil
- Archivo de bitácora de visitas a clientes **F-VS-03** actualizado y almacenado

8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Recibe llamada telefónica de Encargado de Bodega o de Encargado de Facturación indicando la necesidad de entregar urgentemente un producto a un cliente	Agente Vendedor
2	Consulta al Encargado de Bodega o al Encargado de Facturación, el día y la hora propuestos por el cliente para que se le realice la entrega	Agente Vendedor
3	Brinda detalles al Agente Vendedor	Encargado de Facturación – Encargado de Bodega
4	Verifica su disponibilidad de acuerdo con el Archivo Plan de Visitas a Socios Productores F-VS-01 de la semana en curso	Agente Vendedor
5	Se pregunta ¿Hay disponibilidad para realizar la entrega? Sí: Continúa en el paso # 7 No: Continúa con el Procedimiento	Agente Vendedor
6	Comunica al Encargado de Bodega que se deberá coordinar la entrega con otro Agente Vendedor, con transporte contratado o cambiar fecha de entrega. FIN del Procedimiento	Agente Vendedor
7	Programa con el encargado de Bodega el momento de la recolección del producto	Agente Vendedor
8	Recoge el producto en la Bodega	Agente Vendedor
9	Entrega Copia de Boleta de Salida de Mercadería F-PB-05 al Agente Vendedor	Encargado de Bodega
10	Retira Factura Comercial de Venta al Crédito F-FC ó al Contado F-FCO	Agente Vendedor
11	Entrega producto al cliente	Agente Vendedor
12	Se Pregunta: ¿ La factura original por entregar es por venta al Crédito que no se cancelará en su totalidad (el cliente la necesita por concepto de trámites)? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 16.	Agente Vendedor
13	Genera un Comprobante de Facturas en Trámite de Pago F-V03-01	Agente Vendedor
14	Firma de recibido el comprobante anterior	Socio Productor
15	Entrega una copia al socio productor	Agente Vendedor
16	Entrega Factura Comercial de Venta respectiva al cliente	Agente Vendedor
17	Genera nuevo archivo de Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03	Agente Vendedor
18	Almacena archivo en computadora personal	Agente Vendedor
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos

 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Ventas			
Versión N°: 1		Revisión N°: 1			
DESCRIPCIÓN		DIAGRAMA DE FLUJO			
Pasos		Encargado de Facturación	Encargado de Bodega	Agente Vendedor	Socio Productor
	INICIO				
1	Recibe llamada telefónica de encargado de bodega o de encargado de facturación indicando la necesidad de entregar urgentemente un producto a un cliente				
2	Consulta al encargado de bodega o al encargado de facturación, el día y la hora propuestos por el cliente para que se le realice la entrega				
3	Brinda detalles al Agente Vendedor				
4	Verifica su disponibilidad de acuerdo a su plan de visitas				
5	¿Hay disponibilidad para realizar la entrega?				
6	Comunica al encargado de bodega que se deberá coordinar la entrega con otro agente vendedor, con transporte contratado o cambiar fecha de entrega. FIN del Procedimiento			NO 	
7	Programa con el encargado de bodega el momento de la recolección del producto				
8	Recoge el producto en la bodega				
9	Entrega Copia de Boleta de Salida de Mercadería				
10	Retira Factura Comercial de Venta			 	

 “Soluciones integrales para el sector productivo”		Ventas P-V03 Entrega de Pedidos Urgentes			
Versión N°: 1		Revisión N°: 1			
Pasos	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Encargado de Bodega	Encargado de Facturación	Agente Vendedor	Socio Productor
11	Entrega producto al cliente				
12	¿La factura original por entregar es por venta al Crédito?				
13	Genera un Comprobante de Facturas en Trámite de Pago				
14	Firma de recibido el comprobante anterior				
15	Entrega una copia del comprobante al socio productor				
16	Entrega Factura Comercial de Venta respectiva al cliente				
17	Genera nuevo archivo de Bitácora de Visitas a Socios Productores				
18	Almacena archivo en computadora personal				
	FIN				
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por:			
		Fecha:			

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Entrega pendiente de pedidos urgentes	Control de visitas realizadas	Registrar las visitas realizadas y por qué concepto	Visitas, Concepto de la visita	Justificar cada visita realizada indicando el concepto tratado y el resultado obtenido	Agente Vendedor	Diario

10.1 Justificación de Variables

Con la variable y “control de visitas” realizadas, se puede obtener mayor control sobre la actividad realizada por el Agente Vendedor, y a la vez este evidencia la visita realizada por entrega urgente de producto a los socios productores.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- Generar un comprobante de facturas en trámite de pago F-V03-01, cada vez que se entrega una factura de crédito original a un cliente para que este realice algún trámite. Este deberá estar firmado por quien recibe el documento.

Normas

N/A.

12. Apéndices

Apéndice 40: Vista de Archivo Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03

 "Soluciones integrales para el sector productivo"	Código del Documento		
	F-VS-03		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Documento de Control	Rige a partir de Próxima Revisión		
Bitácora de Visitas a Socios Productores	01/12/09	01/06/10	

Boleta Número: _____

Agente Vendedor: _____
Socio Productor: _____ **Contacto:** _____

Temas Tratados

Soporte Técnico

Venta de Productos

Seguimiento Acuerdos Anteriores

Entrega de Producto Pendiente

Sugerencias y/o Quejas

Resultado de Pruebas

Acuerdos



"Soluciones integrales para el sector productivo"

Procedimiento General

Cobros en Fincas

Código Procedimiento

P-V04

Versión # Revisión # Página

1 1 357 / 370

Rige a partir de Próxima Revisión

01/12/09 01/06/10

Tabla de Contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN..... 358
- 2. OBJETIVOS 358
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL 358
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... 358
- 3. ALCANCE 358
- 4. PERSONAL QUE INTERVIENE 358
- 5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 358
- 6. DOCUMENTACIÓN UTILIZADA..... 359
 - 6.1 DOCUMENTOS INTERNOS 359
 - 6.2 DOCUMENTOS EXTERNOS 359
- 7. ENTRADAS, TRANSFORMACIÓN Y SALIDAS DEL PROCESO..... 360
- 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 361
- 9. FLUJO DE PROCESOS 362
- 10. VARIABLES DE CONTROL 363
 - 10.1 JUSTIFICACIÓN DE VARIABLES..... 363
- 11. POLÍTICAS Y/O NORMAS APLICABLES 363
- 12. APÉNDICES 365
- 13. ANEXOS 367

Sergio Corrales M. <hr style="width: 80%; margin: 5px auto;"/> Estudiante ITCR: Elaborado por:	Leonardo López <hr style="width: 80%; margin: 5px auto;"/> Gerente Administrativo: Revisado por:	Leonardo López <hr style="width: 80%; margin: 5px auto;"/> Gerente Administrativo: Aprobado por:	15/10/2009 <hr style="width: 80%; margin: 5px auto;"/> Fecha aprobación:
--	--	--	--

1. Introducción

El presente procedimiento muestra la manera de realizar cobros a los socios productores a domicilio. Dicho cobro es llevado a cabo por los agentes vendedores, que recaudan los pagos en cheque o efectivo.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Realizar el cobro a domicilio respectivo a una venta al crédito o al contado.

2.2 Objetivos Específicos

- Facilitar las facturas de venta al cliente por concepto de cancelación total de la misma o para la realización de trámites.

3. Alcance

El presente procedimiento abarca el área administrativa de ventas y facturación, involucrando a los agentes de ventas y al Encargado de Crédito y Cobro

4. Personal que interviene

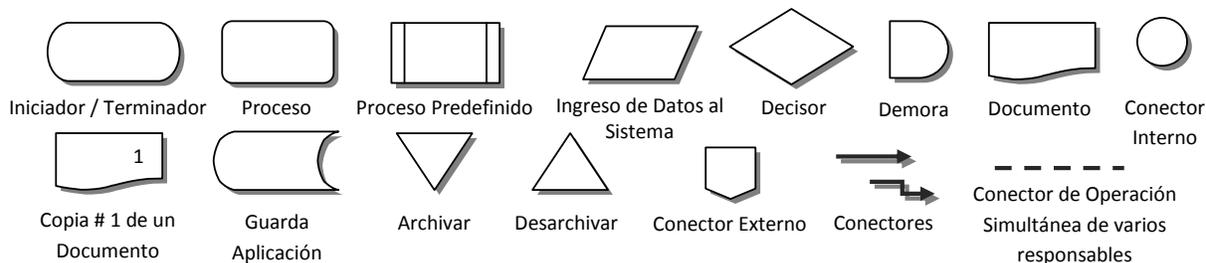
Agente de Ventas: Responsable de realizar el cobro a domicilio respectivo al cliente y la entrega de las facturas correspondientes a la cancelación o abono de dicho cobro.

Encargado de Crédito y Cobro:

Tiene en custodia las facturas de crédito y de contado realizadas y se encarga de entregarlas al Agente Vendedor para realizar la labor de cobro en fincas.

5. Definiciones y Conceptos

Simbología de flujo de Proceso



6. Documentación Utilizada

6.1 Documentos Internos

Archivo Plan de Visitas a Socios Productores F-VS-01: Archivo con el cual el Agente Vendedor programa las visitas semanales por cliente, ya sea este real o potencial.

Archivo Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03: Archivo con el cual el Agente Vendedor registra cada visita realizada a clientes reales y potenciales, y denota el concepto por el cual visitó al cliente.

Factura de Crédito F-FC: Factura comprobante de la compra al crédito realizada por un socio productor.

Factura de Contado F-FCO: Factura comprobante de la compra al contado realizada por un socio productor.

Comprobante de Facturas en Trámite de Pago F-V03-01: Documento que comprueba la entrega de facturas de Agricenter S.A. a terceros, para que éstos últimos realicen trámites respectivos de su interés.

Recibo Comercial F-CC-RC: Recibo de dinero que el Agente Vendedor le extiende al socio productor como fe, de haber recibido el pago (cheque) por las facturas pendientes. En este documento se detalla el número de cada factura cancelada y el número de cheque.

6.2 Documentos Externos

N/A.

7. Entradas, Transformación y Salidas del Proceso

Entradas

- Agente Vendedor
- Encargado de Crédito y Cobro
- Cliente
- Factura Comercial de Venta al Crédito **F-FC** ó al Contado **F-FCO**
- Archivo Plan de Visitas a Socios Productores **F-VS-01**
- Transporte
- Teléfono celular
- Computador portátil

Transformación

- Entrega al Agente Vendedor la Factura de Venta de Contado **F-FCO** o de Crédito **F-FC**
- Visita al socio productor
- Si la factura es de crédito y se le realizará un abono se Genera un Comprobante de Facturas en Trámite de Pago **F-V03-01** y lo entrega al Socio Productor
- El Cliente firma el comprobante
- Se le entrega una copia del comprobante al cliente
- Se le entrega la factura respectiva al cliente
- Cliente entrega dinero o cheque
- Genera Recibo Comercial **F-CC-RC** por la cancelación o abono de la(s) factura(s) respectiva(s).
- Entrega cheque o efectivo, copia del Recibo Comercial **F-CC-RC** y Comprobante de Facturas en Trámite de Pago **F-V03-01** al Encargado de Crédito y Cobro

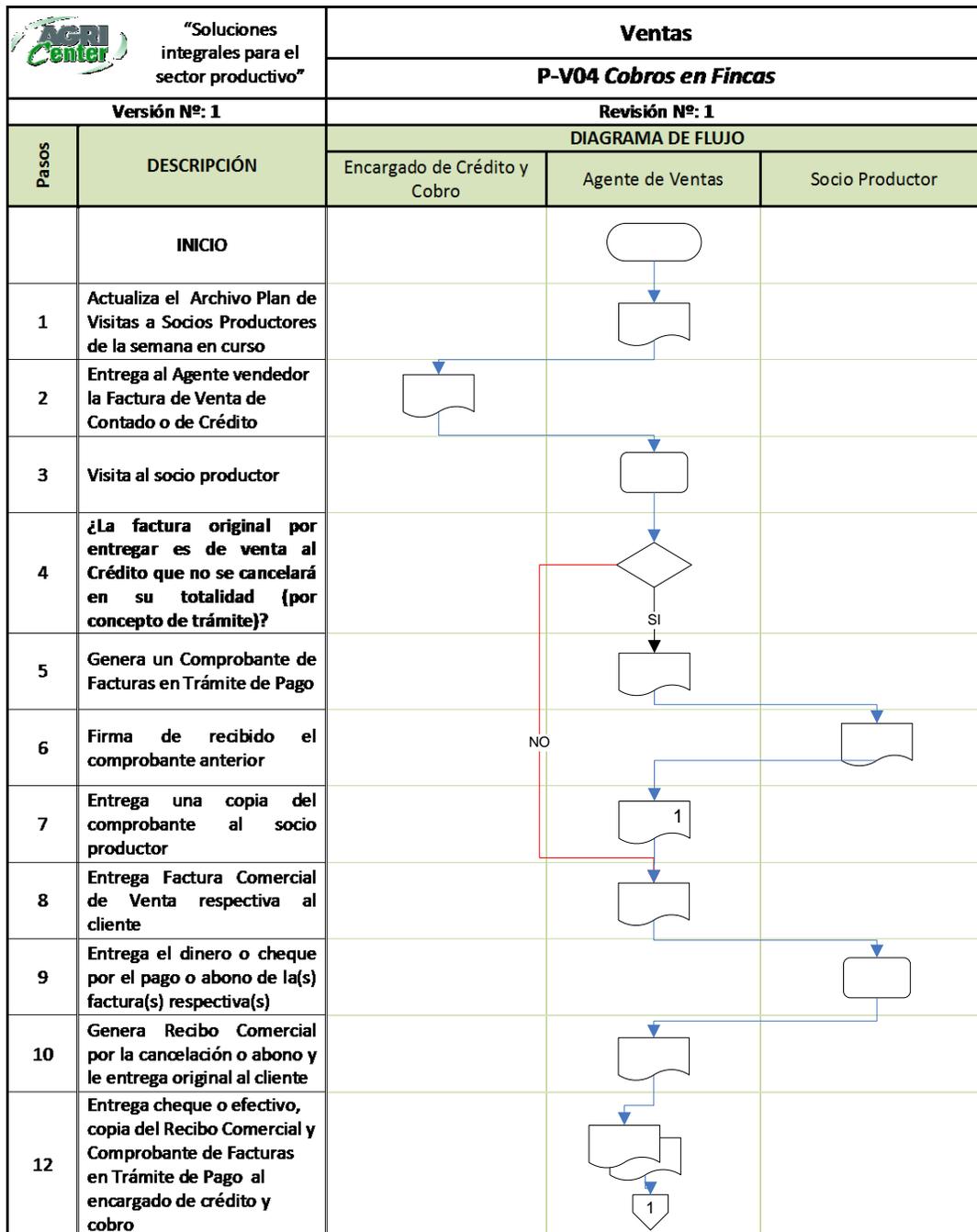
Salidas

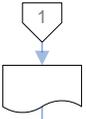
- Agente Vendedor
- Encargado de Crédito y Cobro
- Cliente Satisfecho
- Factura Comercial de Venta al Crédito **F-FC** ó al Contado **F-FCO** cancelada o abonada y entregada al cliente
- Plan de Visitas **F-VS-01** chequeado y actualizado
- Comprobante de Facturas en Trámite de Pago **F-V03-01** detallado y firmado por el cliente
- Copia de Comprobante de Facturas en Trámite de Pago **F-V03-01** detallada, firmada y entregada al cliente
- Nuevo archivo de Bitácora de Visitas a Socios Productores **F-VS-03** almacenado
- Recibo Comercial **F-CC-RC** detallado y entregado al cliente
- Copia de Recibo Comercial **F-CC-RC** conservado por el Agente Vendedor
- entregado
- Transporte
- Teléfono celular
- Computador portátil
- Archivo de bitácora de visitas a clientes **F-VS-03** actualizado y almacenado

8. Descripción de Actividades

Secuencia	Descripción	Responsable
1	Actualiza el Archivo Plan de Visitas a Socios Productores F-VS-01 de la semana en curso	Agente Vendedor
2	Entrega al Agente Vendedor la Factura de Venta de Contado F-FCO o de Crédito F-FC que el socio productor desea cancelar o utilizar para trámites (Factura de Crédito).	Encargado de Crédito y Cobro
3	Visita al socio productor	Agente Vendedor
4	Se Pregunta: ¿La factura original por entregar es por venta al Crédito que no se cancelará en su totalidad (por concepto de trámite)? Sí: Continúa con el Procedimiento No: Continúa en el paso # 8.	Agente Vendedor
5	Genera un Comprobante de Facturas en Trámite de Pago F-V03-01 y lo entrega al Socio Productor	Agente Vendedor
6	Firma de recibido el comprobante anterior	Socio Productor
7	Entrega una copia del comprobante al socio productor	Agente Vendedor
8	Entrega Factura Comercial de Venta respectiva al cliente	Agente Vendedor
9	Entrega el dinero o cheque por el pago o abono de la(s) factura(s) respectiva(s)	Socio Productor
10	Genera Recibo Comercial F-CC-RC por la cancelación o abono de la(s) factura(s) respectiva(s) y le entrega original al cliente	Agente Vendedor
11	Entrega cheque o efectivo, copia del Recibo Comercial F-CC-RC y Comprobante de Facturas en Trámite de Pago F-V03-01 al Encargado de Crédito y Cobro	Agente Vendedor
12	Genera nuevo archivo de Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03	Agente Vendedor
	Almacena los archivos generados en la computadora personal	Agente Vendedor
	Fin del procedimiento	

9. Flujo de Procesos



 "Soluciones integrales para el sector productivo"		Ventas		
		P-V04 Cobros en Fincas		
Versión N°: 1		Revisión N°: 1		
PASOS	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
		Encargado de Crédito y Cobro	Agente de Ventas	Socio Productor
12	Genera nuevo archivo de Bitácora de Visitas a Socios Productores			
13	Almacena los archivos generados en la computadora personal			
	FIN			
Elaborado por: Sergio Corrales Miranda		Aprobado por:		
		Fecha:		

10. Variables de Control

A continuación se presentan las variables con las cuales es posible tener control sobre el procedimiento:

Procedimiento	Indicador	Objetivo	Unidad	Modo de Cálculo	Responsable	Periodicidad
Cobros en Fincas	Programación de visitas a clientes	Generar un plan de visitas semanal	N/A	Escribir un itinerario semanal de visitas a clientes que se consideren potenciales	Agente Vendedor	Semanal
	Control de visitas realizadas	Registrar las visitas realizadas y por qué concepto	Visitas, Concepto de la visita	Justificar cada visita realizada indicando el concepto y el resultado obtenido	Agente Vendedor	Diario

10.1 Justificación de Variables

Con las variables de “programación de visitas” y “control de visitas realizadas”, se puede obtener mayor control sobre la actividad realizada por el Agente Vendedor, y mediante los nuevos pedidos que este realice, y las actualizaciones hechas en los planes de negocios de los clientes actuales, es posible medir el rendimiento del mismo.

Con el control de las variables establecidas, el encargado de unidad y altos mandos pueden tomar decisiones y buscar el mejoramiento continuo del presente procedimiento.

11. Políticas y/o Normas aplicables

Políticas

- Generar un comprobante de facturas en trámite de pago F-V03-01, cada vez que se entrega una factura de crédito original a un cliente para que este realice algún trámite. Este deberá estar firmado por quien recibe el documento.

Normas

N/A.

12. Apéndices

Apéndice 42: Vista de Archivo Bitácora de Visitas a Socios Productores F-VS-03

 "Soluciones integrales para el sector productivo"	Código del Documento		
	F-VS-03		
	# Versión	# Revisión	# Página
	1	1	1/1
Documento de Control	Rige a partir de Próxima Revisión		
Bitácora de Visitas a Socios Productores	01/12/09	01/06/10	

Boleta Número: _____

Agente Vendedor: _____
Socio Productor: _____ **Contacto:** _____

Temas Tratados

Soporte Técnico

Venta de Productos

Seguimiento Acuerdos Anteriores

Entrega de Producto Pendiente

Sugerencias y/o Quejas

Resultado de Pruebas

Acuerdos

Anexo 49: Factura de Crédito F-FC

Agricenter S.A. Cedula Juridica 3-101-301429 Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica Tel.2462-1515 Fax 2462-1616		Factura F09-022854	
Vendido A		Vence. 11-octubre-2009	Fecha. 11-sep-2009
[0167]- PIÑALES DE SANTA CLARA S.A.			ORDEN DE COMPRA 15156
Cedula.Juridica 3-101-103157-05			Terminos de Pago, 30 DIA(S)
Direccion			

Codigo	Descripcio.Articulo	UM	Cantidad	Precio	Total	
01084018	ESPACIADOR PLASTICO 12 cm ***UND***	und	10,000.000	25.37	\$430.00	EXENTO
01084017	ESPACIADOR PLASTICO 13 cm ***UND***	und	10,000.000	25.37	\$430.00	EXENTO

***** ULTIMA LINEA *****

Exento de Impuesto de Ventas DE ACUERDO A OFICIO : AIA-CA-155-2009 DEL : 01 JUNIO 2009 AL 30 NOVIEMBRE 2009	Total Venta	\$860.00
	Impuesto Ventas	\$0.00
	Total a Pagar	\$860.00

Nombre	Cedula	Firma
--------	--------	-------

Condiciones :

- 1- La mercaderia viija por cuenta y riesgo del comprador.
- 2- Esta factura devengara un 4% mensual en colones y un 2% mensual en dolares, despues de su vencimiento.
- 3- La Mercaderia se entregara a quien firma esta factura, en donde acepta la misma, que tiene autorizacion para ello y en en ese acto es representante del comprador
- 4- Renuncio a mi Domicilio y a los tramites de juicio ejecutivo y al mismo tiempo doy por aceptadas las condiciones del codigo de comercio, articulo 460.
- 5- Toda factura emitida en dolares es pagadera en dolares o en colones al tipo de cambio de la venta de referencia del B.C.C.R., del dia en que se efectua el pago.

Comprobante de venta amparado a resolucio #11-97 de la gaceta #171 del 05/97 Página 1 of 1

Anexo 50: Factura de Contado F-FCO

Agricenter S.A. Cedula Juridica 3-101-301429 Muelle, San Carlos, Alajuela, Costa Rica Tel. 2462-1515 Fax 2462-1616		Factura F09-022865	
		Fecha.	14-sep-2009
		ORDEN DE COMPRA	
Vendido A	Vence.	Terminos de Pago.	
[1111]- FERNANDO AGUILAR PORRAS	15-septiembre-2009	1 DIA(S)	
Cedula Juridica			
Direccion			

Codigo	Descripcio.Articulo	UM	Cantidad	Precio	Total	
02052018	HERBICIDA GLYPHOSATE ORIGINAL ***3,5 LTS***	und	1.000	6,000.00	€6,000.00	EXENTO

LOTE: No:0901 Qty:1

***** ULTIMA LINEA *****

Exento de Impuesto de Ventas	Total Venta	€6,000.00
	Impuesto Ventas	€0.00
	Total a Pagar	€6,000.00

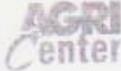
Nombre	Cedula	Firma
--------	--------	-------

Condiciones :

- 1- La mercaderia viaja por cuenta y riesgo del comprador.
- 2- Esta factura devengara un 4% mensual en colones y un 2% mensual en dolares, despues de su vencimiento.
- 3- La Mercaderia se entregara a quien firma esta factura, en donde acepta la misma, que tiene autorizacion para ello y en ese acto es representante del comprador
- 4- Renuncio a mi Domicilio y a los tramites de juicio ejecutivo y al mismo tiempo doy por aceptadas las condiciones del codigo de comercio, articulo 460.
- 5- Toda factura emitida en dolares es pagadera en dolares o en colones al tipo de cambio de la venta de referencia del B.C.C.R., del dia en que se efectua el pago.

Comprobante de venta amparado a resolucio n #11-97 de la gaceta #171 del 05/97 Página 1 of 1

Anexo 51: Recibo Comercial F-CC-RC



AGRICENTER S.A.
CEDULA JURIDICA 3-101-301429
500 Mts. Norte de la Bomba Muelle

Tels. 24-62-15-15 / 24-62-14-01 / 24-62-14-03
Fax. 24-62-16-16
San Carlos, Alajuela, Costa Rica

RECIBO DE DINERO
EN PAGO DE LO SIGUIENTE

CODIGO	HECHO POR	DIA	MES	AÑO	FACTURA N°	VALOR
HEMOS RECIBIDO DE: <u>Fincas</u>					<u>21332</u>	<u>1800</u>
<u>Selencos del</u>					<u>21334</u>	<u>7300</u>
<u>liquido</u>					<u>32209</u>	<u>6440</u>
					<u>22445</u>	<u>10900</u>
					<u>22446</u>	<u>2150</u>

LOS SIGUIENTES VALORES:		
CHEQUES	BANCO	VALOR
<u>600941</u>	<u>BCA</u>	<u>33030</u>

DINERO EFECTIVO e: _____ TOTAL RECIBIDO e: <u>33030</u>	SUB-TOTAL e: _____ MENOS DESC. e: _____ TOTAL NETO e: <u>33030</u>
--	--

Observaciones: _____


 FIRMA AUTORIZADA

ESTA ES LA ÚNICA FORMA DE PAGO ACEPTADA POR LA COMPAÑÍA. SU VALIDEZ DEPENDE DE QUE LOS CHEQUES SEAN GIRADOS POR AGRICENTER S.A. Y PAGADOS A SU PRESENTACIÓN.

Autorizado Mediante Oficio N° 06-001-87
 del 30/09/97 de la Dirección General Tributación Directa
 (DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN - DGT - AGRI)

N° 2103

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional San Carlos

Escuela de Administración de Empresas

Creación de un Manual de Procedimientos para las áreas de Bodega, Proveeduría, Crédito y Cobro, Ventas y Contabilidad de la compañía Agricenter S.A.

TOMO II (Manual de Procedimientos)

Trabajo Final de Graduación presentado por:

Sergio Corrales Miranda

Profesor Asesor

Ing. Óscar Córdoba Artavia

Práctica de Especialidad para optar por el grado de Bachiller en
Administración de Empresas

Muelle, San Carlos, octubre de 2009