

QUE HACER EN CASO DE?

No hay energía en Casa Ferretera S.A no se tiene sistemas y se deben de dar precios:

Se utilizan los catálogos de precios físicos que se encuentran ubicados en cada Punto de Venta/Atención al cliente.

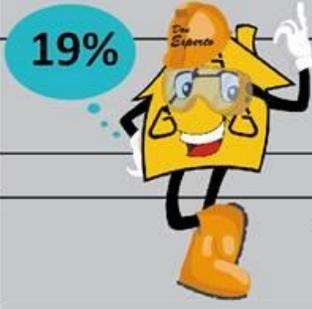
Se cae el sistema Siesa Enterprise y no hay como facturar:

Los puntos de venta que manejan contado, verifican los precios en los catálogos o en el informe de existencias que genera el sistema automáticamente cada mañana, el cual es enviado a los correos, en este listado se pueden ver precios y existencias. El vendedor de mostrador separa la mercancía y luego procede a facturar manualmente teniendo en cuenta que los precios de mostrador (precio 1) ya tienen el IVA incluido, se tiene hablador por punto de venta para recordar cómo sacar el IVA, es importante que en la factura no mezclen productos con IVAS diferentes.

PARA TENER EN CUENTA CON LA FACTURA MANUAL
EL IVA ES DEL 19% Y DEL 5% DEPENDIENDO DEL PRODUCTO

VALOR CON IVA INCLUIDO	\$ 2,689,830
PARA SACAR EL VALOR ANTES DE IVA (SUBTOTAL) SE DIVIDE POR 1.19	\$ 2,260,361
Y EL VALOR DEL IVA LO SACAN MULTIPLICANDO EL VALOR SUBTOTAL POR 19%	\$ 429,469

EJEMPLO IVA DEL 19%

 $2,689,830 \div 1.19 = 2,260,361$
 $2,260,361 \times 19\% = 429,469$

EJEMPLO IVA DEL 5%

$3,820,320 \div 1.05 = 3,638,400$
 $3,638,400 \times 5\% = 181,920$

Cuando regrese el sistema la cajera debe de hacer ingreso de las facturas al sistema, si hay demasiada facturación por ingresar al sistema la Cajera del punto de venta se puede desplazar a Oficinas con el fin de dar agilidad al ingreso ya que debe de ser cuadrado el inventario y el dinero en el menor tiempo posible.

Para la facturación de crédito en los puntos de venta se realiza el formato Multiusos y se remisiona los productos teniendo en cuenta que el cliente debe de llevar sello y/u Orden de compra, luego de que el sistema se estabilice se procede a facturar según remisiones y se envía a radicar la facturación.

Para la facturación de Bodega las personas de atención al cliente pueden verificar existencias y precios por medio de la plataforma o con el informe diario que envía sistemas, se deben de pasar los formatos para facturar a crédito o las órdenes de compra de los clientes a bodega, estas deben

de ir con el código y la descripción de los productos y deben de tener un control por parte de la Jefe de Atención al Cliente con numeración interna a cada formato (esta numeración es para controlar que a ninguno de los clientes que solicitaron mercancías no hayan quedado sin entregar la mercancía y sin facturación).

Las personas de la bodega separan la mercancía con los formatos que pasa la persona de atención al cliente, ellos van colocando lo que realmente separaron con el fin de que cuando se valla a empacar la mercancía empiecen a remisionar por medio del formato multiusos, se realiza la entrega teniendo en cuenta que el cliente debe firmar con sello y/o Orden de compra luego se pasa las remisiones a atención al cliente para proceder a facturar y verificar que todo lo que se pasó para despachar se haya entregado.

Se entrega las facturas con las remisiones a Auxiliar Administrativa para su comparación y luego se entregan a Administración documental para proceder a radicar.

En caso tal que el sistema se torne lento se da prioridad a las cajeras y personas que facturan si es necesario se extiende el horario de personas de atención al cliente en la noche o se madruga con el fin de que el cliente no se vea afectado por fallas técnicas al interior de la empresa. Esta misma extensión de horario aplicaría para el personal de bodega.

Si es necesario se pasa alguna persona de Atención al cliente para bodega ayudar a remisionar.

Si se presentan daños en la impresora de facturación de la bodega?

Se pasa una de las personas de atención al cliente para los puestos de Calidad o sistemas donde allí tiene parametrizadas impresoras como calidad o recepción se va realizando facturación y se va entregando a las personas del segundo piso con una relación. (No se dejan en los puestos de atención al cliente para no cambiar configuración de impresoras) cuando se solucione el problema se verifica que todas las facturas que realizo si las tengan en bodega y se pasa para su puesto normal.

Daños en el consecutivo de traslados:

Se procede a realizar anulación de traslados siempre y cuando la mercancía los ítems trasladado no tengan movimientos posteriores en el sistema.

En caso de que no se pueda realizar anulación en el sistema y algunos traslados ya se entregaron, se procede a realizar reimpresión de los traslados nuevamente con el formato INV001, lo primero que se debe de realizar es ir a siesa Enterprise al módulo comercial a maestros/tipos de documentos, se escoge el formato TDI y se retira la configuración de formato que este campo quede en blanco, (este cambio debe de hacerse en horas de menor movimiento) de allí se procede a reimprimir el consecutivo que quedo malo se imprimen dos número de copias.

Luego se saca copia a los traslados ya firmados y se mandan a firmar nuevamente los que se reimprimieron con el consecutivo ya bien, esta recolección de firmas las debe de realizar el alancen/bodega que daño el consecutivo y debe de estar aprobado por el supervisor o

Coordinador de logística, luego de firmadas y selladas las copias se procede a firmar por el área de calidad como autorización para que administración documental para archivar dicho consecutivo.

Compromisos de despachos que no se lograron cumplir

Si el compromiso del despacho no se logró cumplir por fuerza mayor y no por algún evento de olvido o compromiso no concertado con el área de Despachos, lo primero que se hace es evalúa el valor del transporte adicional y se solicita analiza por parte de la Asistente administrativa si da el valor del flete con la rentabilidad de la factura de ser así se procede a despachar la mercancía.

Cuando el proveedor autoriza reposición de producto y no ha llegado?

Si Casa Ferretera S.A tiene inventario de este producto se procede a realizar el cambio al cliente y se traslada a la bodega 88 el producto, para la generación del Documento 75.

Cuando el proveedor le faltan repuestos para la reparación de la máquina.

Se procede a facturar una maquina nueva al proveedor en las notas se realiza la observación que es para sacar repuestos y se envía la centro de servicios, cuando ya el centro de servicios devuelva nuestra maquina organizada se procede a realizar nota crédito.

Cuando se necesita un producto para la venta, se tiene la mercancía en recepción pero aún no se ha verificado toda la factura?

Se procede a realizar el formato de entrada de mercancía con el producto que se necesita vender, se ingresa con un REC y se realiza la venta, el proceso de recepción realiza el restante de la recepción de mercancías y luego genera la una causación con los dos REC realizados.