



## INSTRUCTIVO MANEJO DE CAJA VENTAS

I11  
Versión 5  
Pág.1/ 6

### 1. OBJETIVO

Definir la metodología del manejo de la caja de ventas para los puntos de venta de CASA FERRETERA S.A.

### 2. ALCANCE

Esta metodología aplica para todos los puntos de venta.

### 3. DEFINICIÓN

#### 3.1 CAJA GENERAL PUNTOS DE VENTA

Lugar que la empresa tiene destinado para facturar y recibir el pago de las ventas realizadas de contado.

#### 3.2 C.A.D

Centro de administración documental

### 4. CONDICIONES GENERALES

En cada punto de venta habrá una caja general con un funcionario responsable de su operación nombrado por la empresa y un supervisor responsable del control permanente de la misma.

Sólo la cajera será la única persona designada para recibir dineros de los clientes o el supervisor en caso de ausencia de esta.

No deben haber facturas de mostrador pendientes por cancelar, excepto en los casos de domicilios que pasan de un día para el otro.

Antes de elaborar la factura, los vendedores de mostrador deben verificar los siguientes datos del cliente en el sistema: cédula o nit, nombre completo y/o razón social, dirección, teléfono, municipio, correo electrónico. Si los datos están correctos, el vendedor podrá facturar conforme al requerimiento del cliente.

Las facturas inferiores o iguales a \$30.000 podrán elaborarse con el tercero genérico 222 clientes mostrador

### 5. CONTENIDO

Creación o corrección de terceros

Los datos básicos del cliente que necesariamente deben estar registrados correctamente en la base de datos de Casa Ferretera son:

Persona Natural

1. Nombre completo
2. Nombre del establecimiento de comercio (si la persona tiene RUT)
3. Cédula (sin dígito de verificación)
4. Dirección

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Cargo	Coordinadora de Calidad	Contralora	Gerente General
Nombre	Leidy Londoño.	Jully Castillo	Javier H. González R.
Fecha de vigencia:	19 de Octubre 2019		

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideraran como COPIAS NO CONTROLADAS, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



5. Teléfono
6. Municipio donde reside o tiene el negocio
7. Correo electrónico (dato opcional si el cliente lo tiene)

**Persona Jurídica**

1. Nombre completo
2. Razón social completa
3. NIT sin digito de verificación
4. Dirección
5. Teléfono
6. Municipio
7. Correo electrónico

**Facturación**

Cuando se estén los datos del cliente correctos, el vendedor de mostrador procede a elaborar la factura los datos del cliente, código del producto requerido y la cantidad.

**Pago de las facturas de venta**

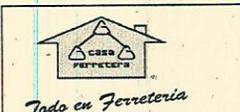
Luego de haberse elaborado la factura de venta, sólo la cajera procederá a recogerla de la impresora y a recibir el pago del cliente, así:

- 1) Si el pago es en efectivo, debe verificar que el dinero no contenga billetes o monedas falsas
- 2) Si el pago se realiza con tarjeta crédito Visa o MasterCard, se debe emplear el datafono que fue entregado por Redeban, en el caso de los pagos efectuados con tarjetas de Bancolombia cuyo monto sea igual o superior a \$200.000 se deberá realizar a través del PAC electrónico, a siempre teniendo presente las instrucciones de seguridad bancarias que han sido dadas en las capacitaciones de Incocredito.  
El único documento aceptado para transacciones con tarjeta de crédito es la cédula del dueño de la tarjeta quien debe ser la misma persona que realiza la compra.  
En este caso se debe tener presente digitar la cantidad exacta de la factura, el valor correspondiente al IVA y el número de cuotas que diga el comprador (cuando corresponda a tarjeta crédito)
- 3) Para otros tipos de pagos se debe remitir al instructivo I-09 Formas de Pago, si el pago se hace con cheques estos deben estar confirmados por la plataforma de Refinancia, debe llevarse un registro de cada uno de estos con los siguientes datos con el fin de controlar el costo de confirmación de los mismos:
  - a) Fecha de confirmación
  - b) Valor del cheque
  - c) La factura a la que corresponde el pago
  - d) Número de aprobación

**Entrega de facturas**

Una vez cancelada la factura se le entrega al cliente el original de la factura con sello de cancelado para que reclame la mercancía

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERA S.A.** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."

**Devoluciones de mercancía**

En los casos de DEVOLUCIÓN de mercancía, una vez aprobada por el Supervisor del Almacén, la cajera procederá a elaborar NOTA CREDITO a la factura del cliente, esta deberá llevar las firmas del Supervisor o supervisor encargado y quien guardo la mercancía.

Si el cliente no desea llevar otro producto deberá elaborarse un recibo de caja a nombre del cliente, por el valor correspondiente a la nota crédito. (Según instructivo I-09 formas de pago) La devolución de dinero de Notas Crédito debe estar aprobada por el Supervisor o supervisor encargado y autorizado por la Contralora quien realiza el respectivo movimiento en el sistema.

Anexar a la Nota crédito, el original o fotocopia de la factura objeto de devolución.

**Cambio de mercancía**

En los casos de cambio de mercancía la Cajera elabora la Nota crédito a la factura del cliente, esta deberá llevar las firmas del Supervisor o supervisor encargado y quien guardo la mercancía y luego se elabora la factura por la mercancía que va a llevar a cambio, cobrando el excedente o devolviendo el sobrante, según el caso.

**Cuadre diario de caja venta**

Al finalizar el día se debe proceder al cuadre de las ventas de contado en el formato I11-3 arqueo de caja. Este cuadre debe ir firmado por la cajera y el supervisor que es el responsable de la custodia del dinero de las cajas.

Se consultara el total de VENTAS DE CONTADO y se diligenciara todas las casillas del formato. Tesorería les estará informando los valores a consignar y el proveedor.

**Consignaciones en bancos**

El dinero recaudado será consignado el mismo día o a más tardar en día hábil siguiente así: Los almacenes consignaran el dinero a cuentas de proveedores o a la de Casa Ferretera según los requerimientos de la Tesorería.

El valor máximo ha consignar es: (ver memorando anexo). Esta cifra está señalada en la póliza de seguros que la empresa tiene contratada para estos casos, con los requerimientos correspondientes.

Cuando en el transcurso del día existan valores considerables correspondientes a las ventas del mismo día, la cajera deberá solicitar autorización a Tesorería para que éstos sean consignados a cuentas de un proveedor o de la empresa y así evitar tener recursos ociosos. Cuando la persona de Tesorería no se encuentre, se solicita a Contraloría autorización para el cuadre.

**Relación de consignaciones:**

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideran como COPIAS NO CONTROLADAS, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Cada vez que se envíe el dinero a consignar se registra en el formato "I11-1 Planilla Relación de Consignaciones", en donde se relaciona la fecha, el valor del dinero, bien sea en cheque o en efectivo, el nombre del banco y nombre de quien hace la consignación. Esta planilla la deben enviar cada mes a Contabilidad.

#### **Protección física de valores**

En cada punto de venta habrá un sitio destinado para guardar los valores recibidos, cuando los valores recaudados superen a los \$500.000 deberán ser guardados en el sitio destinado hasta el momento de la consignación. (Ver memorando anexo).

Los responsables de proteger estos valores son el Supervisor y la Cajera.

#### **Envío de información a contabilidad**

A más tardar el día hábil siguiente deberá enviarse a contabilidad la siguiente información:

- 1) El formato de ARQUEO DE CAJA (I11-3)
- 2) Los soportes originales de transacciones por datáfono (tarjetas débito o crédito)
- 3) Reporte libro diario ventas
- 4) Los originales de las consignaciones en bancos
- 5) El informe de ventas diarias por almacén que se genera en el sistema
- 6) El original de las notas crédito
- 7) El original o fotocopias de las facturas de las facturas devueltas
- 8) El original o fotocopias de la factura por mercancía cambiada.

Con el soporte de pago o transferencia se debe llamar a Cartera o Tesorería para confirmar la veracidad de los soportes en copia o fax. Las personas responsables de verificar, deben dar el visto bueno de que los valores consignados y soportados con copias están disponibles realmente en las cuentas de la empresa.

Por ningún motivo debe demorarse más de un día el envío de la información a contabilidad y en caso de ocurrir, será considerada como una falta sancionable, con excepción de los fines de semana que deberá enviarse por tardar el lunes o martes (si es lunes festivo) en horas de la tarde. En contabilidad se verificarán las cifras anotadas con los documentos correspondientes y en casos de inconsistencias las informará a la Gerencia

#### **Arqueo de caja**

Los funcionarios de Contabilidad al menos cada mes, deben realizar Arqueos de Caja en todos los puntos de venta.

Los supervisores del almacén, Auditores de calidad y auxiliares de contabilidad podrán en cualquier momento hacer arqueos de caja a fin de constatar el cumplimiento de las normas y buen manejo de los fondos recaudados. Las deficiencias encontradas en estas actualizaciones serán informadas a la Gerencia de la empresa con copia a la hoja de vida del empleado

#### **Consignaciones a proveedores**

El punto de venta envía directamente el cuadro de caja a Contabilidad, saca fotocopia a las consignaciones efectuadas a proveedores, esta fotocopia la pasa a Tesorería para anexarla a los

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideran como COPIAS NO CONTROLADAS, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



comprobantes de egreso y organiza el cuadro pegando Boucher de tarjetas crédito en hojas, para evitar extraviar alguno de los documentos.

**Elaboración de recibos de caja para facturas a crédito**

Los puntos de venta que estén habilitados para elaborar recibos de crédito deberán:

- 1) Recibir el pago del cliente: efectivo, cheque, tarjeta débito o crédito
- 2) Elaborar el recibo de crédito correspondiente a la factura o facturas canceladas, teniendo presente descuentos financieros, retenciones de industria y comercio u otros descuentos que el cliente se haya hecho y afecten el saldo a cancelar.  
Cuando exista duda con valores descontados por el cliente que no tengan lugar, debe llamarse a Cartera para aclarar las inquietudes, o para que Cartera elabore el recibo y sea impreso desde el punto de venta donde está el cliente.  
Los recibos deben elaborarse el mismo día en que el cliente efectuó el pago.
- 3) Efectuar las consignaciones correspondientes a los recibos independientemente de los dineros de ventas. Lo recaudado será consignado el mismo día o a más tardar en día hábil siguiente a cuentas de proveedores según requerimiento de Tesorería
- 4) Elaborar cuadro de recibos de caja diario, indicando consecutivo de recibos elaborados en el día, valor total de los recibos y firma de la cajera y/o supervisor. Se debe adjuntar informe de relación de recibos correspondiente al punto de venta que los elaboró y las consignaciones, transferencias o soportes de pago con tarjetas débito o crédito en original.
- 5) Enviar a cartera a través del CAD, el cuadro diario de los recibos de caja para ser revisado por las personas responsables de la Cartera. Si existen consignaciones a proveedores, las personas de Cartera tomarán fotocopia y serán entregadas a Tesorería para ser anexadas en los respectivos egresos.

Se deben tener presente los mismos lineamientos de las ventas con relación a: consignaciones en bancos, protección física de valores, envío de información a Contabilidad y Arqueo de Cajas.

**6. REFERENCIAS Y ANEXOS**

I11-1 Planilla relación de consignaciones

I11-3 Arqueo de caja

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

CODIGO	TITULO	ALMACENAMIENTO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
I11-1	Planilla relación de consignaciones	Cajeras, punto de venta, carpeta planilla de consignaciones, cronológicamente.	1 mes	Archivo contabilidad
	Planilla relación de consignaciones	Contabilidad, carpeta planilla de consignaciones, cronológicamente.	3 meses	Destruir
I10-3	Arqueo	Archivo, oficinas, facturas contado, cronológicamente	15 años	Destruir
	Relación de	Archivo inactivo,	15 años	Destruir

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideran como COPIAS NO CONTROLADAS, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



## INSTRUCTIVO MANEJO DE CAJA VENTAS

I11  
Versión 5  
Pág.6/ 6

CODIGO	TITULO	ALMACENAMIENTO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	consignaciones	oficinas, facturas contado, cronológicamente		

### 8. MODIFICACIONES

#### Se elimina

Cuando no se puedan hacer las transacciones con tarjetas crédito a través de los Datáfonos, se debe elaborar las transacciones en forma manual con las máquinas imprinter y luego solicitar aprobación telefónica a las Franquicias según el caso, así:

Tarjetas Visa: teléfono 265 0333 opción 1

Tarjetas Master: teléfono 448 1100 opción 1

PAC: 5144454

En ambos casos solicitaran los datos del cliente, número de la tarjeta de crédito y el código único del establecimiento de comercio:

Cod. Unico	Nombre del negocio	Ciudad	Dirección
1474513-7	CASA FERRETERA RIONEGRO	RIONEGRO	CLL 56 # 43-20
1035468-6	CASA FERRETERA AMADOR	MEDELLIN	CRA 51 45-08
1067386-1	CASA FERRETERA AMÉRICA	MEDELLIN	CRA 84 43-38
1189870-7	CASA FERRETERA PALACÉ	MEDELLIN	CRA 50 42-90
1114437-5	CASA FERRETERA ENVIGADO	ENVIGADO	CLL 37SUR 39-40
1114438-3	CASA FERRETERA ITAGUI	ITAGUI	CLL 48 50-34
1189870-7	CASA FERRETERA CENTRO	MEDELLIN	CRA 48 42-101

#### Se elimina

Cuando la persona de Tesorería no se encuentre, los dineros deben ser consignados a la cuenta de Black & Decker.

#### Se reemplaza por

Cuando la persona de Tesorería no se encuentre, se solicita a Contraloría autorización para el cuadro.

## MEMORANDO INTERNO

**Fecha:** 06 de Enero 2020

**Para:** Todos los puntos de venta

**De:** Contraloría

Jully Cristina Castillo Maya

**Asunto:** valores máximos a consignar

Se les recuerda que el valor máximo a consignar por cada ida a l Banco es:

Efectivo, cheque o cualquier otro título valor:

- Un empleado: máximo \$ 15.000.000
- Dos empleados: De \$15.000.001 a \$ 20.000.000
- Más de 20.000.000, 2 personas por despacho e informar a la aseguradora a través de Tesorería

Si el valor a consignar es superior, se debe ir al banco tantas veces como sea necesario para depositar el efectivo disponible en las cajas de los puntos de venta.

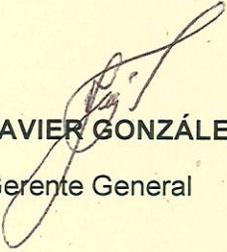
Las exigencias de seguridad son las siguientes:

1. Ir en parejas a consignar, así: Sale una persona con el efectivo y la otra detrás a una distancia prudencial, para dar aviso en caso de alguna eventualidad. Al llegar al banco, solo una de ellas hace la consignación para que la otra pueda regresar pronto a un punto de venta.
2. Las personas que sean designadas para consignar deben ser aquellos que estén vinculados a la compañía (NO TEMPORALES) y no deben portar el uniforme ni ningún distintivo que los relacione con la empresa, como gorras, botones, escarapelas, entre otros.
3. El supervisor debe designar personas distintas cada vez para ir al banco. Al momento de salir, el supervisor entregará las consignaciones a ésta persona para que sean verificados los valores y diligenciada la planilla Relación de Consignaciones.
4. Se deben elaborar paquetes ficticios que simulen tener efectivo (paquetes chilenos).

Además, es necesario tener presente que los montos máximos para mantener el punto de venta son DE LAS VENTAS GENERADAS MAXIMO DE UN DIA

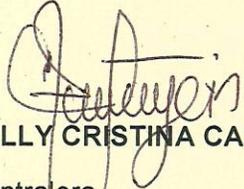
Es mi obligación recordarles que uno de los deberes como empleados de Casa Ferretera según el numeral L del artículo 58 del reglamento interno de trabajadores, es:

"I. atender las indicaciones que la empresa haga por medio de sus carteles, circulares, anuncios e instrucciones, procedimientos, etc., relacionados con el servicio."



**JAVIER GONZÁLEZ RAMÍREZ**

Gerente General



**JULLY CRISTINA CASTILLO MAYA**

Contralora