



Todo en Ferreteria

INSTRUCTIVO TIENDA ONLINE

I13
Versión 3
Pág.1/5

1. OBJETIVO

Definir la metodología para el manejo de las ventas Online, como una nueva opción para la adquisición de productos a través de la página web.

2. ALCANCE

Esta metodología aplica para quienes intervienen en el proceso de actualización, facturación y despacho de los productos.

3. DEFINICIONES

3.1 TIENDA ON LINE

Medio por el cual se ofertan productos para su compra a través de la página web.

3.2 CARRITO DE COMPRAS

Botón a través del cual el cliente va agregando de manera interactiva el pedido el cual puede componerse de varios artículos.

3.4 COORDIUTIL

Proveedor del servicio para la venta por internet. Es quien asesora y se encarga de la verificación del pago.

3.5 COORDINADORA

Proveedor encargado de entregar la mercancía adquirida por el cliente.

3.6 MERCADO LIBRE

La comunidad de compra y venta online más grande de América Latina.

3.7 SERVIENTREGA

Proveedor encargado de entregar la mercancía adquirida por el cliente.

3.8 INVENTARIO

Disponibilidad de artículos a ofertar.

3.9 PIN

Es el número de reserva que se asigna a una compra.

3.10 RESERVA DE INVENTARIO

Es la mercancía que se compromete para ser despatchada una vez se verifique el pago.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Cargo	Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Mercadeo	Gerente General
Nombre	Leidy Londoño Zuleta	Ana María Arango P.	Javier H. González R.
Fecha de vigencia: 02 Febrero de 2018			

"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."

4. CONDICIONES GENERALES

- Estos canales está dirigido a cualquier persona que quiera realizar una compra por internet a nivel nacional.
- El pago por internet es únicamente a través de las tarjetas crédito: Visa, MasterCard, Diners, American Express, por el botón de pago PSE, Codensa o DEBITO: PSE y EFECTY
- Los despachos siempre deberán hacerse a través de las transportadoras autorizadas por cada una de las plataformas.

5. CONTENIDO

VENTAS COORDIUTIL

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
INICIO			
Cliente selecciona productos	El cliente que ha entrado a la tienda alojada en: http://tienda.casaferretera.com/ y que manifiesta su deseo de compra da clic en añadir e inmediatamente este producto se agrega al carrito de compras, si desea añadir más productos continua navegando a través de las distintas secciones de productos. Una vez que ha añadido todos los productos que desea da clic en el icono  \$ 1,494,200 y sale un pantallazo con el detalle del pedido allí todavía puede realizar modificaciones de unidades, agregar o eliminar. Agrega datos de destino y forma de pago. Y da clic en ir a pagar para finalizar su transacción.	Cliente	Correo notificando la reserva de inventario
Verificación de la transacción	Coordiutil, se encarga de verificar la validez de la transacción, para este momento la compra se encuentra en estado **pendiente** de aprobación por la central de riesgos, y a través de un nuevo correo enviado al cliente con copia a Mercadeo, Calidad y Atención al Cliente, se confirma el recaudo para proceder a su alistamiento	Coordiutil	Correos electrónicos
Verificación de datos	Atención al Cliente ingresa a la plataforma de Coordiutil a la ruta: operación/pedidos por despachar/ se para en el pedido clic derecho alistar pedido. Toma datos del cliente para verificar contra el sistema si está creado, si no lo está solicita a Cartera su creación. Cartera crea el cliente con sucursal de	Persona encargada en Atención al Cliente y Cartera	

"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 TIENDA ONLINE	I13 Versión 3 Pág.3/5
---	----------------------------------	--

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
	Coordiutil.		
Facturación ↓	Atención al Cliente procede con la facturación, teniendo en cuenta los datos del pedido y especial cuidado con el valor, ya que se debe calcular el IVA para discriminarlo del valor neto. Una vez facturado se debe hacer la anotación dentro de las observaciones que esa factura es de Coordiutil. La factura se imprime por oficinas y es entregada a la persona encargada de Despachos Población.	Persona encargada en Atención al cliente	Factura
Separación y despacho ↓	La persona encargada de Despachos de Población separa la mercancía e ingresa a la plataforma de Coordiutil a la aplicación: operación/pedido por despachar/alistar pedido. Abre el pedido: diligencia unidades de empaque y las demás solicitadas. Luego le da imprimir rótulos/imprimir relación y solicita la recogida.	Persona encargada de Despachos de Población	Rotulo
Entrega al ↓	Coordinadora recoge el pedido en las instalaciones de Casa Ferretera para llevarlo a su destino y entrega guía	Transportador a	Copia Guía
FIN			

VENTAS MERCADO LIBRE

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
INICIO ↓			
Cliente selecciona productos ↓	El cliente que ha entrado a la tienda alojada en: http://www.mercadolibre.com.co/ , que va al link Tienda oficial Casa Ferretera y que manifiesta su deseo de compra da clic en añadir (luego de estar registrado) e inmediatamente este producto se agrega al carrito de compras, si desea añadir más productos continua navegando a través de las distintas secciones de productos. Una vez que esta ha añadido todos los productos que desea, da clic en el icono COMPRAR, luego selecciona la forma de pago y de envío, luego da clic en continuar.	Cliente	Correo notificando la reserva de inventario

"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 TIENDA ONLINE	I13 Versión 3 Pág.4/5
---	----------------------------------	--

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Verificación de la transacción ↓	Una vez el cliente realiza el pago llega un correo electrónico a Mercadeo con la notificación de Mercado Libre, teniendo como asunto "Vendiste con MercadoEnvíos: aparece el nombre del producto. Posteriormente Mercadeo reenviara el mail a Atención al Cliente para proceder a la facturación.	Mercado Libre Mercadeo	Correos electrónicos
Verificación de datos ↓	Atención al Cliente ingresa a la plataforma de Mercado Libre, a la pestaña "INGRESA", allí registra el usuario y la clave, se dirige a la pestaña de ventas, allí aparece la última venta pendiente por despachar; toma los datos del cliente para verificar contra el sistema si está creado, si no lo está, solicita a Cartera su creación. Cartera crea el cliente con sucursal 002 y la sigla MERC.	Persona encargada en Atención al Cliente y Cartera	
Facturación ↓	Atención al Cliente procede con la facturación, teniendo en cuenta los datos del pedido y especial cuidado con el valor, ya que se debe calcular el IVA para discriminarlo del valor neto. Una vez facturado se procede a imprimir la etiqueta, la cual es la guía de Servientrega para realizar el despacho de la mercancía. La factura y la etiqueta se imprimen por oficinas y es entregada a la persona encargada de Despachos Población.	Persona encargada en Atención al cliente	Factura
Separación y despacho ↓	Se realiza la separación de la mercancía según lo establecido en Casa Ferretera S.A, posteriormente, la persona encargada de Despachos de Población programa la transportadora para que recoja el producto.	Persona encargada de Despachos de Población	Rotulo
Entrega al ↓	Servientrega recoge el pedido en las instalaciones de Casa Ferretera para llevarlo a su destino y entrega guía	Transportadora	Copia Guía
FIN	El cliente recibe el producto		

6. REFERENCIAS Y ANEXOS

Factura
Guía
Correos electrónicos

"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."



Toda en Ferrería

INSTRUCTIVO TIENDA ONLINE

I13
Versión 3
Pág.5/5

7. REGISTRO DE CALIDAD

CÓDIGO	TÍTULO	ALMACENAMIENTO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
	Factura	Administración Documental, archivo central, cronológicamente.	6 meses	Destruir
	Guía	Administración Documental, archivo central, cronológicamente.	6 meses	Destruir
	Correos Electrónicos	Equipos de cómputo de Mercadeo, Calidad y Atención al Cliente	6 meses	Destruir

8. MODIFICACIONES

En contenido se incluye todo el proceso con Mercado Libre

En definiciones se incluye Servientrega

"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."

