



Todo en Ferretería

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.1/ 14

1. OBJETIVO

Definir la metodología de la compra de productos sobre pedidos en los puntos de ventas/bodega y oficinas de Casa Ferretera S.A.S

2. ALCANCE

Esta metodología aplica para la compra y venta de productos sobre pedido

3. DEFINICIÓN

3.1 PRODUCTO SOBREPEDIDO

Es aquel producto del cual no se tiene stock de inventarios en las instalaciones y se requiere para comprar y vender de una manera inmediata, o productos que requieran en una cantidad superior al stock mínimo de inventario, estos se identifican por estar matriculados en la línea 900 y todos aquellos que en su descripción terminan en la sigla SP.

3.2 PRODUCTOS DE LÍNEA

Son aquellos productos matriculados en la compañía y de los cuales se debe de mantener stock adecuado de acuerdo a las políticas de inventarios de la empresa y al nivel mínimo.

3.3 DOCUMENTO 75

Documento generado para la formalización de la devolución al proveedor.

3.4 MARGEN DE RENTABILIDAD

El porcentaje de utilidad bruta que se aplica a un producto sobre su costo de compra para ser comercializado a los clientes.

3.5 POLÍTICAS DEL PROVEEDOR

Son los parámetros informados por los proveedores a la compañía para la comercialización de sus productos, estos son de cumplimiento obligatorio y solo la gerencia de Casa ferretera está autorizado a modificarlas.

4. CONDICIONES GENERALES

Para solicitar un producto en sobrepedido el cliente no puede estar bloqueado por mora y deberá tener el cupo suficiente para realizar la compra.

Los precios de los sobre pedidos siempre se deben actualizar con el proveedor y el precio de venta.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Cargo	Coordinador de Calidad	Coordinador de Compras	Gerente General
Nombre	Leidy Londoño Zuleta	Gladys Echevarría	Javier H. González R.
Fecha de vigencia:	17 de enero 2023		

"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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferreteria

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.2/ 14

La venta mínima del pedido es de \$ 125.000 más IVA por ítem y en la unidad mínima de empaque y despacho estipulado por éste. Para este evento el Coordinador de Compras enviara por correo electrónico trimestralmente a los coordinadores y supervisores de ventas los montos mínimos exigidos por los proveedores; en caso de que el requerimiento del cliente no cumpla con el monto, el asesor deberá consultarle la viabilidad de que se pueda ajustar con otro pedido; se exceptúan los productos que están incluidos en contratos o negociaciones previamente autorizados por la Gerencia en el formato P11-8. El monto de sobre pedido mínimo no es acumulativo entre varios proveedores.

La Gerencia es quien autoriza a los asesores Externos tener inventario de SP en almacenamiento para esto debe de existir un formato P11-8 solicitud de artículos de compra fuera de la programación firmado por la gerencia y anexado a la solicitud del SIGC, Sobre pedido que no se mueva en 1 mes inmediatamente pierde esta autorización y el asesor debe de proceder con la facturación total del inventario o devolución total de la mercancía al proveedor.

Los sobrepedidos siempre deberán tener orden de compra y solo se podrán adquirir con proveedores con los cuales Casa Ferretera tenga crédito, en caso de que no estén creados el asesor deberá realizar el debido proceso según procedimiento P12 selección de proveedores.

Cuando de manera excepcional se haga una negociación con un cliente que requiera una compra al proveedor de contado anticipado, esta se debe gestionar a través del SIGC solicitando el anticipo a Contabilidad, es de aclarar que el proveedor debe estar seleccionado según procedimiento P12 selección, evaluación y reevaluación de proveedores y contratistas; si el monto de la compra es superior a 10 SMMLV y el proveedor es nuevo debe diligenciar el formato de selección de proveedores ubicado en el link https://reportrisk.com.co/CasaFerretera/Forms/Form3/seleccion_proveedores_acreedores_contratistas.php y adjuntar RUT, certificación bancaria, cámara de comercio y fotocopia de la cedula del representante legal

Si la compra es inferior a 10 SMMLV deben adjuntar fotocopia del RUT con fecha de impresión actualizada no mayor a 90 días, certificación bancaria destinada a pagos no mayor a 90 días, cámara de comercio no mayor a 90 días y fotocopia del documento de identidad del representante legal.

Los productos codificados de línea como SP y las pinturas, tienen el mismo manejo y se debe tener en cuenta el monto mínimo de pedido exigido por el proveedor.

Para solicitar un sobre pedido el asesor externo o el punto de venta deben hacerlo a través del aplicativo dispuesto para ello, diligenciando todos los campos que allí se requieren; para posteriormente ser analizado por Precios -Cartera (cuando aplique) y Compras.

Cuando por alguna razón el aplicativo SIGC presente dificultades la solicitud del sobre pedido deberá realizarse el formato P11-7 Solicitud de artículos de compra vendedores externos.

El asesor externo debe anexar la orden de compra o solicitud del cliente, solo se debe solicitar lo que aparece en la orden de compra del cliente; cuando la orden de compra es bodega 9 el asesor debe registrar la dirección, contacto y teléfono de donde se entrega la mercancía y debe hacer el seguimiento de la entrega, también debe solicitar al proveedor la factura y el documento de

“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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.”



Todo en Ferrreteria

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.3/ 14

entrega al cliente, para que estos sean entregados al auxiliar de compras y poder así hacer el ingreso al sistema. El asesor es el responsable de los seguimientos a sus órdenes de compra.

El asesor externo debe validar la forma de pago del proveedor cuando es Bodega 9 con el fin de realizar el trámite de la factura y evitar perder financieros.

En caso de una contingencia y se deba utilizar el formato físico los campos como: dirección, plazos de pago, auto retenedor, gran contribuyente, cuenta bancaria se diligencian totalmente cuando es un proveedor nuevo, cuando el proveedor ya está creado en el sistema no se diligencian.

A la cotización del cliente se le debe adjuntar la ficha técnica para garantizar que lo cotizado es lo requerido por este, se debe tener en cuenta que el monto mínimo para facturar al cliente en sobrepedidos es de \$125.000 más IVA, por lo tanto desde la cotización es necesario cotizar las unidades necesarias para que el producto sume este valor. La descripción del producto sería la siguiente:

11	BOLSA TRANSPARENTE 37" x 51" (50 unds) X 6 paquetes	\$181.722
11	SILICONA EMULSIONADA CRC GALÓN X 3 galones	\$178.500
11	CLAVO HIERRO ESTRIADO HELICOIDAL 3" (libra) x 45 libras	\$156.165

Los sobre pedidos se ingresan de la misma forma que un producto de línea, por lo tanto, se debe tener en cuenta el tiempo de entrega al realizar la cotización y establecer un compromiso con el cliente.

El precio y condiciones comerciales deben ser claras, como por ejemplo las cantidades y unidades de empaque, el flete y los plazos para la cancelación de la factura, manipulación y manejo de la mercancía (Ejemplo montacarga, estibas, transporte especial, entre otros). Los costos de manipulación de la mercancía se deben incluir al costo del producto.

Margen de Rentabilidad: Cuando es un proveedor de la línea 900 (Sobre pedido) se debe manejar con un 25% y el asesor se debe comunicar con el Analista de Compras para liquidar y verificar el monto del pedido. Para facturar por menos del valor del margen mencionado anteriormente este debe estar autorizado por la Gerencia y Asistente administrativa, en caso de una contingencia el formato físico debe estar aprobado por Cartera.

Si se trata de un producto de los proveedores o marcas que representamos el asesor externo se debe comunicar con Compras para que no se vea afectado el margen de rentabilidad que se maneja con este; un producto de línea no puede ser creado nuevamente como SP, no se podrá realizar ninguna compra porque se debe respetar el margen de la línea o del proveedor. Lo que se quiere evitar en este caso es que se manejen márgenes por fuera de la política de los proveedores. Ejemplo. Hay un proveedor que tiene como política comercial que sus distribuidores marginen con el 20%, los asesores no pueden adquirir un producto en sobre pedido y marginar por debajo del 20%.

En la ventana de ítems monitor, en existencia a la fecha por bodega, o en el SIGC por consulta de inventarios se visualiza la casilla de nivel mínimo lo que indica que la cantidad que allí figura es el mínimo que debe tener el punto de venta y/ o Bodega en existencia.

"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 FERRRETERA S.A.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferreteria

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.4/ 14

Arastre hasta aquí un título de columna para agrupar los elementos por este criterio con botón derecho de

Bodega	U.M.	Existencia	Cant. disponible	Cant. OC/OP	Nivel min.	Nivel max.
Gran to:		61,00	61,00	150,00		
1	UN	2,00	2,00	0,00	8,00	16,00
2	UN	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00
4	UN	3,00	3,00	0,00	2,00	4,00
5	UN	3,00	3,00	0,00	0,00	0,00
6	UN	10,00	10,00	0,00	2,00	4,00
7	UN	40,00	40,00	0,00	30,00	60,00

En el SIGC se identifica que es un producto SP cuando sale la línea naranjada,

Producto	Proveedor	Cantidad	Precio	Desc./Imp.	Total
11 IVA DEL 19%IVA DEL 19%... Inv: 0 - Grupo: 900 ADAPTADOR -PROTO-1/	001-TIENDAS S.A. Contacto: GIAMPIERO PEZZC Tel:3420420 - Cel:31867123	2	1200	0 / 19	\$2.400,00

Si no sale la línea naranjada y necesitan que soliciten el producto en compras deben de seleccionar la casilla Esp. manual.

Esp. Manual
 Especial
 Sup. Stock Min.
 Aprobado

Cuando hay un producto agotado en la compañía y se necesita conseguir con otro proveedor diferente a un precio más costoso, no se debe utilizar el código nuestro debido a que se debe liquidar o verificar nuevamente la rentabilidad, de lo contrario esto tendría afectaciones en el histórico del costo; la codificación debe realizarse por la línea de sobre pedido.

En caso de que el proveedor incumpla con el tiempo de entrega establecido en la negociación el asesor externo debe enviar un email al cliente comunicándole esta novedad, para que este acepte o rechace el aplazamiento. En cualquier caso, se debe recibir la confirmación del cliente.

Si el cliente no acepta el aplazamiento del pedido, el asesor debe enviar un email al proveedor con confirmación de lectura cancelando el pedido con copia al analista de compras y a Recepción de mercancía adjuntando la orden de compra que se cancela. Solo se podrá realizar el ingreso para el caso de los productos que llegan de línea con más mercancía facturada o por transportadora, para estos casos se ingresa el producto y se le da aviso al asesor externo para que gestione su devolución.

Los puntos de venta, Atención al Cliente y asesores externos deben de estar pendientes de que llegue el producto para realizar la factura inmediatamente; para los casos de los asesores

“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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.”



Todo en Ferretería

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.5/ 14

externos y Atención al cliente se les notificará por correo el ingreso de la mercancía para que procedan con la facturación

Cuando el proveedor envíe un producto diferente al solicitado o que no haya sido pedido y no estén codificados en el sistema, el punto de venta y/o Bodega debe comunicarse a Compras para que genere la creación del producto como sobre pedido y para generar la orden de compra en la cual debe ir en las observaciones "DEVOLVER"; quienes deben realizar la respectiva devolución son los puntos de venta y/o Bodega según aplique.

Los Coordinadores y Supervisores de Ventas deben estar pendientes de las órdenes de compra tanto en puntos de venta/bodega como en Bodega 9, adicionalmente deben garantizar de manera trimestral que no se tengan productos sobre pedidos en inventario, los seguimientos están establecidos de la siguiente manera:

- 1 trimestre: para el 31 de marzo no debe de tener existencia de sobre pedidos ingresados en diciembre, enero y febrero.
- 2 trimestre: para el 30 de junio no debe de tener existencia de sobre pedidos ingresados en marzo-abril y mayo.
- 3 trimestre: para el 30 de septiembre no debe de tener existencia de sobre pedidos ingresados en junio, Julio y agosto.
- 4 trimestre para: el 10 de diciembre no debe de tener existencia de sobre pedidos ingresados en septiembre, octubre y noviembre.

Los Coordinadores de Ventas y Supervisores deben garantizar que el asesor externo venda o devuelva los productos; los sobre pedidos son responsabilidad del asesor (INCLUSO POR SU DETERIORO, VENCIMIENTO, ENTRE OTROS)

Cualquier modificación que afecte la orden de compra por cantidad, referencia, lugar de entrega, Bodega 9, entre otros, únicamente lo debe gestionar el proceso de Compras, bajo ningún caso lo hará el asesor directamente con el proveedor.

La devolución de productos sobre pedidos es responsabilidad de los puntos de venta, Atención al Cliente o asesores externos que hayan realizado la solicitud.

Existen sobre pedidos que generan dificultad en la devolución porque algunos productos se compran de contado y es difícil recuperar el dinero. Quien realiza la solicitud del sobre pedido es quien debe de gestionar la devolución, en caso de recibir una negativa debe informar oportunamente a Compras para tratar de negociar la devolución del mismo y evitar que esta se quede en la Bodega.

Solo se realizará nota crédito al cliente, una vez el proveedor tenga el producto en sus instalaciones y haya generado a Casa Ferretera la nota crédito correspondiente. Solo se aceptará nota crédito a aquellos proveedores habituales (A QUIEN SE COMPRA DE MANERA CONSTANTE); si es un proveedor ocasional el asesor debe gestionar la devolución del dinero el cual debe ser consignada directamente a las cuentas de Casa Ferretera, por ningún motivo el asesor está autorizado para recibir dinero.

"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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferrería

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.6/ 14

No se transportan productos como thinner, ácido, material de playa (COMO POR EJEMPLO ESTUCO, CEMENTO, CAL, LAMINAS DE DRYWALL, ENTRE OTROS), vitrificados o cualquier otro producto corrosivo o químico; este tipo de productos se deben transportar a través de terceros y el flete se debe cargar al cliente.

5. CONTENIDO

5.1 Sobrepedido

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Inicio			
Solicitud de cotización	La solicitud de cotización del cliente se recibe telefónica, personalmente o por escrito. Pueden llegar a los puntos de venta, Atención al Cliente, por correo electrónico o a través de los asesores externos	Personal punto de venta / Asesores externos, Atención al Cliente	
Consultar precio	<p>Cuando la solicitud es realizada a los puntos de venta, Atención al Cliente y asesores externos, deben llamar al proveedor para consultar: precio, descuentos directos, descuentos financieros, si tiene IVA incluido o no, plazo, persona que lo atendió, tiempo de entrega, existencia disponible y ficha técnica; estos parámetros deben ser muy claros al momento de la cotización.</p> <p>Los asesores externos liquidan el precio teniendo en cuenta la rentabilidad que maneja el proveedor, si no es un proveedor de línea se debe liquidar con el 25%; en tuercas, tornillos y productos de menor cuantía con el 50% o consultar en Compras la rentabilidad.</p> <p>Para el caso de Atención al Cliente y Ventas de mostrador la rentabilidad la calcula Compras.</p>	Personal punto de venta / asesores externos, Atención al Cliente, Coordinador de Compras, auxiliar de Compras	
Elaboración de cotización	Para la realización de la cotización en el SIGC, se ingresa al menú transacciones y se selecciona la opción producto sobrepedido; posteriormente aparece una ventana en la que se deben diligenciar los datos allí solicitados como: nombre del cliente, referencia (nombre de quien solicita), orden de compra (en este campo se registra el número de la cotización del cliente, solo el texto cotización o el número de la OC del cliente según aplique) y el campo notas cuando se deba hacer alguna aclaración	Asesores externos, Atención al Cliente	Cotización

"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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferrreteria

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

121
Versión 6
Pag.7/ 14

Actividad	Detalle	Responsable	Registro								
	<p>Crear Solicitud Fecha: 6/19/2021 12:28:45 PM</p> <p>Tipo Documento: Pedido Nacional Bodega: BODEGA Motivo de Venta: VENTAS NACIONALES GRAVADAS</p> <p>Cliente: [Buscar Cliente] Sucursal: [Sucursales]</p> <p>Referencia: Referencia Orden de Compra: Orden de Compra</p> <p>Vigencia Cotización (Días): 8 Tiempo Entrega (Días): 2 Notas: Notas</p> <p>Posteriormente se guarda la información. Luego aparecerá una nueva ventana en la que se debe digitar el código del producto a cotizar, antes de la creación de ítems los puntos de venta, Atención al Cliente, asesores externos y Compras deben verificar que el producto no este codificado (verificar los códigos de línea y los sobre pedido).</p> 										
<p>Creación Ítems</p> <p>↓</p>	<p>Si el código no está creado se procede de la siguiente manera: Para la creación de ítems se debe validar el tipo de IVA que tiene el producto a cotizar para verificar con cuál de las 3 referencias siguientes se trabaja:</p> <table border="1" data-bbox="483 1402 1024 1549"> <thead> <tr> <th>Referencia</th> <th>Descripcion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11</td> <td>IVA DEL 19%</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>IVA DEL 5%</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>EXCLUIDO</td> </tr> </tbody> </table> <p>Posteriormente se digita la referencia que aplique según sea el caso, luego se selecciona el icono , se despliega de la flecha y se da clic en editar y se registra la información de la siguiente manera: en el campo descripción se debe especificar la descripción completa del producto, como, nombre, marca,</p>	Referencia	Descripcion	11	IVA DEL 19%	12	IVA DEL 5%	13	EXCLUIDO	<p>Personal punto de venta / asesores externos, Atención al Cliente, Coordinador de Compras, auxiliar de Compras</p>	
Referencia	Descripcion										
11	IVA DEL 19%										
12	IVA DEL 5%										
13	EXCLUIDO										

“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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.”

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
	<p>Luego de cargar todos los documentos que se requieren, se ingresa al menú archivo y se agrega la orden de compra del cliente, y los documentos del proveedor.</p> <p>Después de validar los datos se procede a enviar a aprobar.</p> <p>Para los casos en que el sobre pedido sea solicitado por el área administrativa y el proveedor no este creado si son compras inferiores a 10 SMLV deben solicitar el Rut, certificación bancaria, cámara de comercio y fotocopia del documento de identidad del representante legal se entrega directamente al área contable para la creación del proveedor, para compras superiores a 10 SMLV deben de diligenciar la SELECCIÓN DE PROVEEDORES, ACREEDORES Y CONTRATISTAS Contabilidad valida la información para la creación del proveedor.</p>		
<p>Recibir solicitudes</p>	<p>Se reciben todas las solicitudes de mercancía de los puntos de venta, Atención al Cliente y Asesores externos a través del aplicativo dispuesto para ello; las solicitudes de la parte Administrativa se reciben en el formato P11-3 "solicitud de artículos de compras". Los clientes de contado deberán cancelar el 100% del valor del sobrepedido antes de realizar la orden de compra. Cartera deberá validar dicho pago.</p>	<p>Puntos de venta, Atención al Cliente, Asesores externos</p>	<p>P11-3 "solicitud de artículos de compras" Numero de</p>

"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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferrreteria

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.10/ 14

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
	<p>Cuando las ventas son para clientes que tienen crédito con la compañía estas solicitudes deben ser analizadas por Cartera con el fin de verificar cupos y bloqueos de clientes, de no presentarse alguna novedad, el sobre pedido pasa a ser analizado por Compras quienes verifican la rentabilidad del producto y validar que la Orden de compra del cliente este anexa a la solicitud verificando que el NIT del cliente en la Orden de compra corresponda a la solicitud del SIGC y que las cantidades y productos solicitadas en el SIGC sea iguales a la Orden de compra.</p> <p>La persona responsable de solicitar el sobre pedido debe validar el estado de este en el sistema a fin de garantizar que en caso de que se presente alguna dificultad (ESTADO RECHAZO) se puedan tomar acciones oportunas para evitar afectaciones al cliente. El seguimiento se realiza ingresando al sobre pedido creado validando la pestaña "seguimiento" allí aparecerá el registro de las novedades presentadas en cada una de las etapas.</p> <p>Se debe tener presente que para solicitar mercancía algunos proveedores exigen un monto mínimo de compra para que el flete sea asumido por el proveedor, para estos casos el vendedor debe preguntar con anticipación en Compras si hay algún pedido para ajustar la compra, de lo contrario preguntar el valor del flete para aumentar en la cotización del cliente y autorizar su despacho.</p>	Auxiliares de Compras	solicitud sobre pedido en el SIGC
Realización de orden de compra ↓	Los Auxiliares y/o Analista de Compras después de verificar la rentabilidad con base en las solicitudes realizadas a través del aplicativo realizan la orden de compra respectiva. Para el caso de las solicitudes realizadas en el formato P11-3 "solicitud de artículos de compras" no se valida rentabilidad y se procede hacer la orden de compra.	Auxiliar de Compras Analista de compras	Orden de compra
Distribución de orden de compra ↓	La orden de compra original se envía por correo electrónico al proveedor y al asesor externo o al punto de venta según aplique, para el caso de los asesores externo, persona de Atención al Cliente y puntos de venta se en el correo en el asunto se debe indicar el nombre del proveedor; cuando se requiera recoger el producto se envía por correo electrónico la orden de compra al proveedor y al asesor externo, siendo este último quien coordina con Logística la recolección de la mercancía	Auxiliar de Compras	Orden de compra

"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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."



Todo en Ferrería

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.11/ 14

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
	para lo cual debe entregar la orden de compra generada.		
Recibir Mercancía ↓	El punto de venta/bodega/oficina imprime el cabezote de la orden de compra en el momento que recibe la mercancía (En la factura del proveedor está registrado el número de orden de compra). Se recibe la mercancía según método definido en el procedimiento P14 Recepción de Mercancía	Auxiliares de Recepción, personas encargadas	
Cargar al Sistema ↓	Una vez recibido el producto, la persona encargada, ingresa la mercancía al sistema y la cajera o las personas responsables de verificar el ingreso en el sistema y la factura deben tener en cuenta que se registre el sello de recibido con firma y fecha. Si en el momento en que se alimenta el sistema el valor de la factura no coincide el valor o descuento de la orden de compra, se elabora el formato P11-9 corrección de factura, y posteriormente después de que termine el proceso contable esta es enviada junto con el egreso vía e-mail por la persona encargada al proveedor.	Cajero(a), persona encargada supervisores	
Seguimiento órdenes de compra ↓	Los puntos de venta, Atención al Cliente, asesores externos que realizaron la requisición deben realizar seguimiento a los productos adquiridos, debido a que pueden sufrir retrasos y afectar al cliente. El área de Compras mensualmente genera informe de los sobre pedidos pendientes por llegar, este archivo se comparte en OneDrive – Casa Ferretera el primer día hábil del mes, para que los asesores externos realicen el respectivo seguimiento y dejen registrado el seguimiento en los 8 días siguientes. El asesor valida que pendientes tiene y debe de contactar al cliente e informar la nueva fecha de entrega y definir con el cliente si este sigue esperando la mercancía, en caso de que el cliente decida seguir esperando debe de quedar un correo electrónico por escrito por parte del cliente, en el que especifique que sigue a la espera del pedido; si el cliente no envía el correo, el asesor debe informarle al cliente que va a cancelar la orden de compra con el proveedor. El asesor externo adicionalmente debe de definir con el proveedor si se cancela o se sigue esperando la mercancía (la cancelación de órdenes de compra debe quedar registrada por correo electrónico al proveedor y validar telefónicamente el recibido, esto es responsabilidad del asesor externo); el Coordinador y	Puntos de venta, Atención al Cliente, Asesores externos Auxiliares de Compras	Seguimiento

“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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.”



Todo en Ferrería

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.12/ 14

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
	supervisor de ventas deben controlar que los asesores si den respuesta a los pendientes en los tiempos establecidos. En el archivo de OneDrive – Casa Ferretera el asesor externo debe de informar si se espera o se da por cumplida en el sistema la orden de compra.		
Devolución de productos	No se aceptan devoluciones de productos sobre pedidos; si por algún motivo el cliente solicita una devolución se diligencia el formato multiusos como entrada de cliente y se realiza la anotación de estudio para nota crédito, se le informa al punto de venta, Atención al Cliente y asesores externos, para que proceda contactar al proveedor para gestionar la devolución. Las solicitudes de devolución deben ser creadas por el SIGC. La nota crédito al cliente solo se realiza cuando el proveedor acepte la devolución y envíe la respectiva nota crédito a nosotros. Los puntos de venta, Atención al Cliente y asesores externos deben enviar el formato P11-6 Devolución al proveedor al asesor de servicio al cliente, cuando el proveedor reciba y acepte la devolución se realiza nota crédito al cliente y se genera DOC. 75 al proveedor, de lo contrario el cliente debe recoger la mercancía.	Puntos de venta, Atención al Cliente, Asesores externos Asesor servicio al cliente	Formato P11-6 Devolución de mercancía Doc.75
Fin			

6. REFERENCIAS Y ANEXOS

Formato P11-6 Devolución de mercancía

Doc.75

Orden de compras

Formato P11-3 Solicitud de artículos de compras

Formato P11-7 Solicitud de artículos de compra vendedores externos

Formato P11-8 Solicitud de artículos de compra fuera de la programación

REGISTROS DE CALIDAD

No aplica

7. MODIFICACIONES

En condiciones generales

Para solicitar un producto en sobrepedido el cliente no puede estar bloqueado por mora y deberá tener el cupo suficiente para realizar la compra.

La venta mínima del pedido es de \$ 125.000 más IVA por ítem y en la unidad mínima de empaque y despacho estipulado por éste. Para este evento el Coordinador de Compras enviara por correo electrónico trimestralmente a los coordinadores y supervisores de ventas los montos mínimos

“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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.”



Todo en Ferretería

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.13/ 14

exigidos por los proveedores; en caso de que el requerimiento del cliente no cumpla con el monto, el asesor deberá consultarle la viabilidad de que se pueda ajustar con otro pedido; se exceptúan los productos que están incluidos en contratos o negociaciones previamente autorizados por la Gerencia en el formato P11-8. El monto de sobre pedido mínimo no es acumulativo entre varios proveedores

Se eliminan las compras de contado

Los sobrepedidos siempre deberán tener orden de compra y solo se podrán adquirir con proveedores con los cuales Casa Ferretera tenga crédito, en caso de que no estén creados el asesor deberá realizar el debido proceso según procedimiento P12 selección de proveedores.

Cuando de manera excepcional se haga una negociación con un cliente que requiera una compra al proveedor de contado anticipado, esta se debe gestionar a través del SIGC solicitando el anticipo a Contabilidad, es de aclarar que el proveedor debe estar seleccionado según procedimiento P12 selección, evaluación y reevaluación de proveedores y contratistas; si el monto de la compra es superior a 10 SMMLV y el proveedor es nuevo debe diligenciar el formato de selección de proveedores ubicado en el link https://reportrisk.com.co/CasaFerretera/Forms/Form3/seleccion_proveedores_acreedores_contratistas.php y adjuntar RUT, certificación bancaria, cámara de comercio y fotocopia de la cedula del representante legal

Si la compra es inferior a 10 SMMLV deben adjuntar fotocopia del RUT con fecha de impresión actualizada no mayor a 90 días, certificación bancaria destinada a pagos no mayor a 90 días, cámara de comercio no mayor a 90 días y fotocopia del documento de identidad del representante legal.

En caso de que el proveedor incumpla con el tiempo de entrega establecido en la negociación el asesor externo debe enviar un email al cliente comunicándole esta novedad, para que este acepte o rechace el aplazamiento. En cualquier caso, se debe recibir la confirmación del cliente.

Si el cliente no acepta el aplazamiento del pedido, el asesor debe enviar un email al proveedor con confirmación de lectura cancelando el pedido con copia al analista de compras y a Recepción de mercancía adjuntando la orden de compra que se cancela. Solo se podrá realizar el ingreso para el caso de los productos que llegan de línea con más mercancía facturada o por transportadora, para estos casos se ingresa el producto y se le da aviso al asesor externo para que gestione su devolución.

Los puntos de venta, Atención al Cliente y asesores externos deben de estar pendientes de que llegue el producto para realizar la factura inmediatamente; para los casos de los asesores externos y Atención al cliente se les notificará por correo el ingreso de la mercancía para que procedan con la facturación

Los Coordinadores y Supervisores de Ventas deben estar pendientes de las órdenes de compra tanto en puntos de venta/bodega como en Bodega 9, adicionalmente deben garantizar de manera trimestral que no se tengan productos sobre pedidos en inventario, los seguimientos están establecidos de la siguiente manera:

“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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original.”



Todo en Ferrería

INSTRUCTIVO SOBRE PEDIDOS

I21
Versión 6
Pag.14/ 14

- 1 trimestre: para el 31 de marzo no debe de tener existencia de sobre pedidos ingresados en diciembre, enero y febrero.
- 2 trimestre: para el 30 de junio no debe de tener existencia de sobre pedidos ingresados en marzo-abril y mayo.
- 3 trimestre: para el 30 de septiembre no debe de tener existencia de sobre pedidos ingresados en junio, Julio y agosto.
- 4 trimestre para: el 10 de diciembre no debe de tener existencia de sobre pedidos ingresados en septiembre, octubre y noviembre.

"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.S** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS**, en la oficina de Calidad se encuentra el original."