

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

PROCEDIMIENTO DE VENTA DE PRODUCTOS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre :	Freddy Tovar Aparicio	José Luis Fernandez Maiñe Mario Igor Vedia Guzmán David Reynaldo Cosme Ajpi Eric Catari Gutiérrez Roberto Ari Quispe Eugenia Beatriz Yuque Apaza	Álvaro E. Pardo Garvizu
Cargo:	Profesional Comercialización	Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización Jefe de Comercialización Jefe de Almacenes y Distribución Gerente de Planificación y Gestión de Convenios Gerente Administrativo Financiero Jefe de Análisis y Gestión Jurídica	Director General Ejecutivo – INSUMOS BOLIVIA
Fecha:	22-04-2024	25-04-2024	

Prohibida cualquier reproducción parcial o total de este documento sin autorización de la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización de INSUMOS-BOLIVIA.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	DEFINICIONES Y ABREVIACIONES.....	4
3.1.	Definiciones.....	4
3.2.	Abreviaciones.....	6
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
5.	RESPONSABLES.....	6
6.	DESARROLLO.....	7
6.1.	Contacto con el Cliente	7
6.2.	Disponibilidad de Producto	7
6.3.	Modalidad de Venta.....	8
6.3.1.	Ventas al Contado.....	8
6.3.2.	Ventas según Contrato o Convenio.	9
6.3.3.	Ventas según Orden de Compra u Orden de Pedido.	10
6.4.	Solicitud de Entrega del Producto.....	10
6.5.	Emisión de Factura	11
6.6.	Entrega de Factura y Producto	11
6.7.	Cobranza	11
6.8.	Requerimiento De Muestras Sin Valor Comercial:.....	11
6.8.1.	Requerimiento Comercial	11
6.8.2.	Autorización de Pedidos de Muestras.....	11
6.8.3.	Recepción de Muestras.....	12
6.8.4.	Solicitud de Entrega de Muestras.....	12
6.8.5.	Entrega de Muestras	12
6.8.6.	Límite de Entrega de Muestras	12
6.8.7.	Costo de Producto Entregado en Calidad de Muestra	13
6.9.	Reposición de Productos.....	13
6.10.	Documentación Generada para la Venta.....	13
6.11.	Documentación para el Informe de Ventas.....	13

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

7.	REGISTROS Y ANEXOS	14
8.	CONTROL DE CAMBIOS	14
8.1.	Control de cambios al procedimiento.....	14
8.2.	Control de cambios a los registros.....	17

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es el de establecer el procedimiento para la venta de productos con los que cuenta INSUMOS BOLIVIA, ya sean estos: saldos de programas, compras o productos de programas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento va dirigido a la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización, Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios, Jefatura de Almacenes y Distribución y la Jefatura de Análisis y Gestión Jurídica.

3. DEFINICIONES Y ABREVIACIONES

3.1. Definiciones

Certificado Digital: Es un documento firmado digitalmente por una entidad certificadora autorizada que vincula unos datos de verificación de firma a un usuario y confirma su identidad. El certificado digital es válido únicamente dentro del periodo de vigencia emitido por la ADSIB.

Firma Digital: Es la firma electrónica que identifica únicamente a su titular, creada por métodos que se encuentren bajo absoluto y exclusivo control de su titular, susceptible a verificación y está vinculada a los datos del documento digital de modo tal que cualquier modificación de estos ponga en evidencia su alteración.

Factura: Una factura es un documento comercial que registra la información relativa a la compra o venta de un bien o servicio.

Participación en Ferias: Es la asistencia a exhibiciones con fines comerciales cuya finalidad es dar a conocer los productos, lograr un mejor posicionamiento y expansión del mercado, establecer contactos de negocios, acceder a nuevos segmentos del mercado y concretar futuras ventas hacia el público en general.

Proforma: Es un documento que contiene detalles específicos de los productos ofertados o solicitados por un cliente sujeto a su aceptación.

Propuesta: Es el documento que contendrá las especificaciones solicitadas por el Cliente en el que se puede incluir un calendario o cronograma de entrega, condiciones económicas, forma de pago, el cual será utilizado generalmente para una venta mayor o institucional.

Ventas al contado: Es la operación donde el cliente realiza el pago del o los productos adquiridos al momento de la entrega del mismo, que tendrán las siguientes modalidades de pago:

- Efectivo.
- Cheque.
- Tránsito Bancario.
- Abono en cuenta.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

- Tarjetas de Crédito (Cuando se tenga el dispositivo respectivo)

Ventas con pago diferido: Es la operación donde el cliente realiza el pago total o parcial del producto de manera posterior a la operación de compra venta, sin que el plazo para pagar exceda los 12 meses, mismo que tendrán las siguientes modalidades de pago:

- Efectivo.
- Cheque.
- Tránsito Bancario.
- Abono en cuenta.
- Tarjetas de Crédito (Cuando se tenga el dispositivo respectivo)

Ventas al por mayor: Es toda venta que se realiza en cantidades considerables que podrán contener precios especiales, con descuento, transporte u otra característica que sea beneficioso para el cliente por la cantidad adquirida

Ventas al por menor: Es toda venta que se realiza en cantidades menores, al menudeo o al detalle.

Venta de productos: Es el proceso por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador), es la transferencia de uno o varios bienes a cambio de una retribución monetaria.

Ventas directas: Es toda venta que realiza INSUMOS BOLIVIA en sus oficinas, almacenes, puntos de venta, ferias u otros al Público en General, Instituciones, Empresas y otros clientes.

Ventas indirectas: Es toda venta que se realiza a través de un tercero para llegar con el producto al cliente final. Dichas ventas pueden ser a través de SUPEREMAPA, Subsidios, Fondo Nacional de Inversión Productiva y Social, Supermercados, Micromarkets, tiendas o cualquier otro canal de venta, que pueden ser formalizadas a través de un contrato, orden de compra, orden de pedido u otro documento legalmente establecido.

Acta de entrega y recepción de muestras: Documento mediante el cual se formaliza la entrega y recepción de un determinado producto y se rubrica como señal de conformidad de quien entrega.

Cliente potencial: Son aquellas (personas, empresas u organizaciones) que no realizan compras en la actualidad, pero son visualizados a futuro como posibles clientes o compradores habituales de un producto.

Evento: Acontecimiento previamente organizado con un fin determinado

Muestra: Es el producto que se entrega de manera gratuita sin valor comercial como parte de las gestiones comerciales.

Promoción: Es la acción de promocionar un producto o servicio. Tiene como objetivo promover y divulgar productos, servicios, bienes o ideas, para dar a conocer y persuadir al público de realizar un acto de consumo.

Producto no conforme: se entenderá producto no conforme cuando esté presente, abolladuras, etiqueta incorrecta, producto dañado.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

3.2. Abreviaciones

SFC: Sistema de Facturación Electrónica

PDF: Formato de Documento Portable

SGD: Sistema de Gestión Documental

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley N°1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales
- Decreto Supremo N° 29727, de 1 de octubre de 2008 modifica la denominación de la ex-Secretaría Ejecutiva PL-480, por INSUMOS-BOLIVIA.
- Decreto Supremo N° 181 del 28 de junio de 2009 Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.
- Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios
- Reglamento de contrataciones Directas Insumos Bolivia, aprobado según MDPyEP/DESPACHO/N°060/2022 del 6 de abril de 2022.
- Resolución Administrativa INBOL/DGE/N° 001/2023 de fecha 09 de enero de 2023, Reglamento para el uso de la Firma Digital en el Sistema de Gestión Documental
- Manual de Organización y Funciones.
- Manual de Puestos.

5. RESPONSABLES

Jefe de Comercialización: Designará mediante memorándum a un funcionario dependiente de la Jefatura de Comercialización como responsable de cada Programa y responsable de facturación, así mismo, mediante correo electrónico solicitará a la Jefatura de Sistemas la habilitación de usuarios del sistema informático modulo ventas y facturación.

Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización: Aprueba y remite la solicitud de muestras a la Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios. Autoriza la salida de muestra de almacenes, aprobará y Remitirá el Informe de Ventas a la Gerencia Administrativa Financiera.

Responsable de cada programa: Gestionará las ventas de su respectivo programa a nivel nacional, remitirá informe de ventas mensual a la Gerencia Administrativa Financiera.

Responsable de Facturación: El responsable de facturación será designado mediante Memorándum por el Jefe de Comercialización o por la Gerente de Comercio Exterior y Comercialización

Jefatura de Almacenes y Distribución: Realizará la entrega de los productos solicitados por la Jefatura de Comercialización según el Acta de Entrega y Recepción de Carga, en el caso que así

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

corresponda. Ejecutará la entrega de producto(s) en calidad de muestra en coordinación con la Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios, en los casos que así sea necesario.

Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios: Instruirá a los Encargados de Planta realizar la entrega de muestras a la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización, de acuerdo a la solicitud realizada, así también, emitirá la Ficha Técnica y/o Informes de Laboratorio de acuerdo a requerimiento de la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización.

Jefatura de Análisis y Gestión Jurídica: Asesorará Jurídicamente a la Dirección General Ejecutiva, Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización en temas relacionados con las atribuciones y funciones de INSUMOS BOLIVIA, elaborará contrato, convenio entre el cliente e INSUMOS BOLIVIA.

Gerencia Administrativa Financiera: Centralizará y registrará contablemente las ventas realizadas según informe de ventas mensual remitido por la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización.

6. DESARROLLO

6.1. Contacto con el Cliente

El cliente podrá hacer contacto con INSUMOS BOLIVIA o de manera inversa, el Personal de INSUMOS BOLIVIA, contactará al cliente, una vez registrado en una base de datos, se le informará sobre las bondades, características y presentaciones de los productos ofertados, en el caso de ser necesario y según la evolución de potencialidad del cliente se ofertará la entrega de productos en calidad de muestra sin valor comercial (ver numeral 6.8), se explicará al cliente el procedimiento para la compra de los productos, realizará la cotización o proforma, o propuesta comercial, misma que podrá ser de forma verbal o escrita (nota, correo electrónico, WhatsApp u otro medio), en los casos que sean necesarios o a solicitud del cliente, previa confirmación de existencias.

6.2. Disponibilidad de Producto

La Jefatura de Comercialización, solicitará a la Jefatura de Almacenes y Distribución mediante Comunicación Interna, correo electrónico o de forma verbal, informe de disponibilidad del o los productos, tipos o su presentación existente o disponible.

En caso de no contar con la cantidad o presentación requerida por el cliente o tipo de etiqueta, se evaluará la posibilidad y pertinencia de compra o producción si corresponde del o los productos de acuerdo a los recursos disponibles para cada programa y su reglamentación.

Caso contrario se informará al cliente sobre la disponibilidad de los productos, tiempos de entrega y costos de transporte si corresponde, modalidades de venta.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

6.3. Modalidad de Venta

6.3.1. Ventas al Contado.

Podrá ser aplicada en la gestión comercial de ventas al por mayor, por menor, ventas directas o indirectas, donde el o los clientes realizan el pago del o los productos adquiridos antes de la entrega o posterior a la misma o denominada contra entrega, en cuyo caso podrá tener las siguientes modalidades:

a) **Pago anticipado a la entrega del producto:** El responsable de cada programa, solicitará al cliente el pago anticipado por el producto a ser adquirido, este caso será empleado recomendable en ventas o entregas interdepartamentales (interior del país), el pago podrá ser:

- En efectivo, cuando el cliente realice el pago en efectivo al responsable de cada programa, este cobro deberá ser depositado máximo a las 24 horas de recibido el efectivo en la cuenta Banco Unión de INSUMOS BOLIVA correspondiente al programa que corresponda.
- Depósito, cuando el cliente realice el pago directamente a la cuenta Bancaria de INSUMOS BOLIVA, deberá presentar el comprobante de depósito o enviar por PDF (vía electrónica) al responsable de cada programa.
- Cheque girando a la orden de:
 - INSUMOS BOLIVIA
 - Banco Unión (cuenta de cada programa)
- Transferencias bancarias, cuando el cliente realice la transferencia de fondos de su cuenta a la cuenta de INSUMOS BOLIVIA (cuenta de cada programa)
- Tarjetas de Crédito o Débito (Cuando se tenga el dispositivo respectivo)

El Responsable de cada programa, en coordinación con la Gerencia Administrativa Financiera, realizará la verificación de los depósitos en cuenta, transferencias, verificación de fondos en cheque recibido, antes de la entrega de la factura y/o producto. Además, en el caso de depósitos en cuenta, se deberá solicitar el envío de la boleta original o copia de manera física o digital (PDF).

b) **Pago Contra entrega del producto:** El Responsable de cada programa, una vez entregado el producto a conformidad del cliente, procederá al cobro correspondiente, el mismo podrá ser:

- En efectivo, cuando el cliente realice el pago en efectivo al responsable de cada programa, este cobro deberá ser depositado máximo a las 24 horas de recibido el efectivo en la cuenta Banco Unión de INSUMOS BOLIVA correspondiente al

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

programa que corresponda, la boleta de depósito original será adjuntada al informe de ventas mensual).

- Depósito, cuando el cliente realice el pago directamente a la cuenta Bancaria de INSUMOS BOLIVIA correspondiente al programa que corresponda, (presentación de boleta de depósito original o copia de manera física o digital al responsable de cada programa).
- Cheque girando a la orden de:
 - INSUMOS BOLIVIA
 - Banco Unión (cuenta de cada programa)
- Transferencias bancarias, cuando el cliente realice la transferencia de fondos de su cuenta a la cuenta de INSUMOS BOLIVIA (cuenta de cada programa)
- Tarjetas de Crédito o débito (Cuando se tenga el dispositivo respectivo)

El Responsable de cada programa, en coordinación con la Gerencia Administrativa Financiera, realizará la verificación de los depósitos en cuenta, transferencias, además en el caso de depósitos en cuenta, se deberá solicitar el envío de la boleta original o copia de manera física o digital (PDF).

6.3.2. Ventas según Contrato o Convenio.

Podrá ser aplicada en la gestión comercial de ventas por mayor, ventas indirectas, ventas donde las condiciones, cantidad, lugar de entrega, forma y tiempo de pago ameriten la suscripción de un contrato, en cuyo caso se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a) **Ventas a empresas del Estado**, la suscripción de un contrato y/o convenio será emergente de la gestión comercial, o presentación de propuesta o participación en modalidades de contratación en el marco de la normativa correspondiente de contrataciones, en cuyo caso INSUMOS BOLIVIA podrá presentar su contrato base o adherirse al contrato del cliente de acuerdo a proceso de contratación, en todos los casos toda información, notas internas, informes, deberán ser de conocimiento de la Dirección General Ejecutiva de manera escrita y/o por correo institucional, así como deberá contar con asesoramiento y la validación del contrato y/o convenio según informe escrito por parte de la Jefatura de Análisis y Gestión Jurídica.
- b) **Ventas a empresas privadas**, la suscripción de un contrato, convenio será emergente de la gestión comercial, en cuyo caso INSUMOS BOLIVIA podrá presentar su contrato base o adherirse al contrato del cliente, en todos los casos toda información, notas internas, informes, deberán ser de conocimiento de la Dirección General Ejecutiva de manera formal y por conducto regular, así como deberá contar con asesoramiento y la validación del contrato y/o convenio según informe escrito por parte de la Jefatura de Análisis y Gestión Jurídica.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

6.3.3. Ventas según Orden de Compra u Orden de Pedido.

Podrá ser aplicada en la gestión comercial de ventas por mayor, ventas indirectas, ventas donde las condiciones, cantidad, lugar de entrega, forma y tiempo de pago ameriten la venta según Orden de Compra u Orden de Pedido aplicado generalmente por supermercados, micromarkets, distribuidores entre otros.

La Orden de Compra u Orden de Pedido deberá contener como datos mínimos la cantidad, importe, descripción del producto, lugar de entrega y el plazo para el pago.

6.4. Solicitud de Entrega del Producto.

Una vez explicado y coordinado la modalidad de venta, el Responsable de cada programa, mediante correo electrónico (con copia al Jefe de Comercialización y al Gerente de Comercio Exterior y Comercialización), solicitará a la Jefatura de Almacenes y Distribución la entrega de los productos, especificando el producto, presentación, tipo, cantidad, fecha, alguna característica adicional si corresponde al producto y de acuerdo a contrato, convenio, orden de compra u orden de pedido acordado con el cliente, lugar de entrega, en caso que las entregas sean interdepartamentales o de acuerdo a la cantidad y si corresponde la Jefatura de Almacenes y Distribución iniciará proceso de servicio de transporte de a acuerdo a procedimiento.

Como constancia de la entrega del o los productos la Jefatura de Almacenes y Distribución, deberá emitir un documento de constancia como ser: el Acta de Entrega y Recepción de Carga, documento de egreso del sistema de administración de inventarios vigente, por otra parte, en los documentos de respaldos también deberá adjuntar la Orden de Pedido u Orden de Compra si corresponde. En dicha Acta deberá constar la firma del cliente de recepción de conformidad el producto, una copia del Acta será remitido a la Jefatura de Comercialización, en caso de ventas menores no es necesario un documento de constancia de entrega, en este caso el respaldo de la entrega es la emisión de la factura electrónica que podrá ser de manera física o enviada al correo electrónico del cliente de acuerdo a la normativa vigente de impuestos internos. Por cuanto la presentación física de la factura ya no es obligatoria.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

6.5. Emisión de Factura

El personal designado para la emisión de facturación según memorándum, emitirá la factura correspondiente al cliente por el producto comercializado, en el marco del contrato, orden de compra o pedido, convenio o acuerdo con el cliente.

Toda factura debe incluir la descripción de las operaciones, es decir, el concepto, y en ella se deben incluir todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible.

6.6. Entrega de Factura y Producto

La factura podrá ser entregada de manera conjunta con el producto, considerando que se cuenta con el Sistema de Facturación Electrónica - SFE, al momento de la emisión de la factura electrónica, está ya estará en el correo electrónico del cliente de acuerdo a la normativa vigente de Impuestos Internos. Por cuanto la presentación física de la factura ya no es obligatoria. Los archivos digitales (PDFs) de cada factura deberán ser presentados y anexados al Informe de Venta mensual de cada programa.

6.7. Cobranza

De acuerdo a la modalidad de venta, se procederá de acuerdo a Reglamento y/o Procedimiento de Cuentas por Cobrar. El Responsable de cada programa, deberá hacer el seguimiento y cobranza por la venta realizada, la cual debe ser indefectiblemente reportada en los informes de ventas mensuales con toda la documentación generada en cada caso

6.8. Requerimiento de muestras sin valor comercial:

6.8.1. Requerimiento Comercial

La Jefatura de Comercialización de acuerdo a su proyección comercial de cada gestión, realizará el pedido de una cantidad determinada de muestras a la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización mediante el SGD.

En casos específicos y/o excepcionales o a requerimiento expreso del cliente, durante la gestión de ser necesario se podrá solicitar una cantidad adicional justificando la potencialidad de la venta o de la promoción por medios de comunicación o eventos, de ser necesario, se solicitará a la Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios, la emisión de la Ficha Técnica y/o Informes de Laboratorio del o los productos, entre otros de acuerdo a la necesidad.

6.8.2. Autorización de Pedidos de Muestras

La Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización una vez autorizado el pedido de muestras, solicitará a la Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios la entrega de

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

muestras mediante SGD, con copia a la Jefatura de Comercialización y la Jefatura de Almacenes y Distribución.

El total de pedidos de muestras realizados durante una gestión no deberá exceder el 0.08% del total de productos producidos para palmito y 0.055% para piña.

6.8.3. Recepción de Muestras

La Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios una vez autorizado la salida de los productos de muestras, con destino a un almacén de la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización, se coordinará con la Jefatura de Almacenes y Distribución para realizar el despacho de los mismos de manera oportuna y eficiente.

6.8.4. Solicitud de Entrega de Muestras

La Jefatura de Comercialización una vez identificada la potencialidad del cliente y/o venta, como también por la promoción por medios de comunicación o eventos y/o a requerimiento expreso de clientes, solicitará mediante SGD a la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización la autorización de salida y entrega de muestras sin valor comercial, quien mediante SGD instruirá a la Jefatura de Almacenes y Distribución la salida de los productos con copia a la Jefatura de Comercialización.

La Jefatura de Almacenes y Distribución en coordinación con la Jefatura de Comercialización llevará a cabo el egreso físico de los productos del Almacén y registrará la operación en el Sistema informático para emitir un Documento de Egreso.

Las salidas de los productos en calidad de muestras deberán ser entregados con la leyenda "sin valor comercial", ser productos conformes y con vigencia mínima de un mes

6.8.5. Entrega de Muestras

La Jefatura de Comercialización realizará la entrega de las muestras al cliente o destinatario final con el descargo correspondiente de acuerdo a la actividad realizada, cuyo reporte de entrega de muestra será remitido a la Gerencia Administrativa Financiera conjuntamente el informe de ventas mensual, adjuntando una copia del Acta de Entrega y Recepción de Muestras.

La Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización cada fin de año realizará los descargos correspondientes a la Gerencia de Planificación y Gestión de Convenios, de la disposición de las muestras comerciales durante dicha gestión.

6.8.6. Límite de Entrega de Muestras

La cantidad de muestras a ser entregadas por beneficiario será hasta un máximo de 12 unidades destinadas para mercado interno.

En casos específicos y/o solicitud del cliente mediante nota formal, se podrá hacer la entrega de una cantidad mayor.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

6.8.7. Costo de Producto Entregado en Calidad de Muestra

El costo del o los productos entregados en calidad de muestra deberá estar inmerso en el costo de producción.

6.9. Reposición de Productos

Una vez recepcionado el producto por el cliente y en el caso de identificar productos no conformes posterior a la recepción inicial, el cliente deberá solicitar la devolución y/o reposición de productos mediante nota o acta de recepción de producto no conformes.

En el caso específico de los supermercados, de acuerdo a sus políticas, se establece que los proveedores deben asumir la reposición de productos que haya sufrido daños debido a la manipulación por parte de los clientes, siendo este caso particular, estos productos son catalogados como "productos no conformes comerciales".

La Jefatura de Comercialización evaluará la solicitud de reposición de los productos no conformes antes de enviarla a la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización para su autorización, la revisión asegurará que la solicitud cumpla con las políticas o requisitos para una reposición.

La Jefatura de Comercialización solicitará la autorización para la reposición de los productos no conformes a la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización. Esta autorización se enviará a Jefatura de Almacenes y Distribución vía SGD.

La reposición de los productos será realizada coordinadamente entre la Jefatura de Comercialización y la Jefatura de Almacenes y Distribución, este último mediante egreso físico de los productos del Almacén registrará la operación en el sistema informático para emitir un documento de Egreso correspondiente.

La custodia física de los productos no conformes comerciales estará a cargo de la Jefatura de Almacenes y Distribución, el trámite para la disposición final de dichos productos estará a cargo de la Jefatura de Comercialización, que de manera coordinada con las demás unidades de Insumos Bolivia se procederá a la disposición final de acuerdo a procedimiento.

6.10. Documentación Generada para la Venta

La documentación generada en el proceso de comercialización de productos será:

- Factura emitida digital (PDF)
- Acta de Entrega y Recepción de Carga una de las copias originales con las firmas de conformidad del cliente cuando así corresponda.
- Contrato y/o convenio, orden de compra u orden de pedido si corresponde.

6.11. Documentación para el Informe de Ventas

El Informe de ventas será remitido a la Gerencia Administrativa Financiera de manera mensual, mismo que mínimamente deberá contar con los siguientes datos y documentos:

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

- Datos
 - Cantidad vendida según modalidad de venta.
 - Tipo y Presentación de productos vendidos
 - Importe vendido según modalidad de venta.
 - Cuentas por cobrar en los casos que corresponda.

- Documentos de Respaldo
 - Facturas digitales vigentes y anuladas (PDF)
 - Extracto bancario proporcionado por la Gerencia Administrativa Financiera.
 - Copia de Contrato y/o convenio (solo en el mes que se suscribe el mismo)
 - Actas de entrega o recepción solo en los casos que correspondan.
 - Orden de entrega y/o orden de compra solo en los casos que corresponda.
 - Conciliación de ventas entre Jefatura de Comercialización y Jefatura de Almacenes y Distribución

7. REGISTROS Y ANEXOS

7.1. Registros

- Acta de entrega y Recepción de Carga P-GCEC-02; F01
- Acta de Entrega y Recepción de Muestras P-GCEC-01;F01
- Acta de Devolución de Productos No Conformes P-GCEC-08;F01

7.2. Anexos

Anexo N°1 - Flujograma de Proceso

ANEXO N°2 - Acta de Entrega y Recepción de Muestras

ANEXO N°3 - Acta de Entrega y Recepción de Muestras

8. CONTROL DE CAMBIOS

8.1. Control de cambios al procedimiento

REVISIO N	FECHA	CAMBIO EJECUTADO
1	16/06/2021	<ul style="list-style-type: none"> • Se cambió el logotipo institucional. • Se asignó código al procedimiento. • Se actualizó de forma y de fondo todo el procedimiento acuerdo a la realidad de la Jefatura de Comercialización, especificando con más detalle los pasos a seguir en la comercialización de saldo de productos.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

2	12/03/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza la versión del Procedimiento de Venta de Productos, en el marco del Procedimiento de Control de Información Documentada P-GPGC-01, Versión N° 9, punto "6.2.3 Identificación de Información Documentada Interna". • En el punto 1 Objeto se elimina la última oración que dice "que en cada caso estarán regidos bajo su propia normativa". • En el punto 3.1. Definiciones, se adiciona las definiciones de Certificado Digital y Firma Digital, en el marco del Reglamento para Uso de la Firma en el Sistema de Gestión Documental, cliente potencial, evento, muestra, promoción, producto no conforme • Se une en una sola definición ventas indirectas y ventas institucionales o empresariales. • En el punto 4. Documentos de Referencia, se adiciona la Resolución Administrativa INBOL/DGE/N° 001/2023 que aprueba el Reglamento para el Uso de la Firma Digital en el Sistema de Gestión Documental y se actualiza el Reglamento de contrataciones Directas Insumos Bolivia, aprobado según MDPyEP/DESPACHO/ N°060/2022 del 6 de abril de 2022. • En el punto 5. se adicionan responsabilidades a la Jefatura de Comercialización en el marco de sus competencias. • En el punto 6.1 se adiciona que, se realizará la cotización o proforma, o propuesta comercial, misma que podrá ser de forma verbal o escrita (nota, correo electrónico, WhatsApp u otro medio), en los casos que sean necesarios o a solicitud del cliente, previa confirmación de existencias, una vez registrado en una base de datos, en el caso de ser necesario y según la evolución de potencialidad del cliente se ofertará la entrega de productos en calidad de muestra sin valor comercial (ver numeral 6.8). • En el punto 6.2 se modifica el primer párrafo a: La Jefatura de Comercialización, solicitará a la Jefatura de Almacenes y Distribución mediante Comunicación Interna, correo electrónico o de forma verbal, informe de disponibilidad del o los productos, tipos o su presentación existente o disponible; y se elimina el segundo párrafo referente al responsable de cada programa. • En el punto 6.3.3 se adiciona en el segundo párrafo que la Orden de Compra u Orden de Pedido deberá contener como datos mínimos la cantidad, importe, descripción del producto, lugar de entrega y el plazo para el pago.
---	------------	--

- En el punto 6.4 se complementa el segundo párrafo que como constancia de la entrega del o los productos la Jefatura de Almacenes y Distribución, deberá emitir un documento de constancia como ser: el acta de entrega, recepción de carga, orden de compra u orden de pedido, en los casos que así sea necesario (SEDEM, según contratos u otro) que de manera directa y/o en coordinación con la Jefatura de Comercialización, deberán constar en dicha acta la firma del cliente de recepción de conformidad el producto, emitiendo para este fin un original y dos copias (o de acuerdo a lo que indique el contrato, convenio o el procedimiento de la Jefatura de Almacenes y Distribución), en caso de ventas menores no es necesario un documento de constancia de entrega, en este caso el respaldo de la entrega es la emisión de la factura.
- Se adiciona en el punto 6.5. "El personal designado", toda factura debe incluir la descripción de las operaciones, es decir, el concepto, y en ella se deben incluir todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible".
- En el punto 6.6 se modifica la redacción del párrafo el cual dice que la factura podrá ser entregada conjuntamente el producto o posterior (dependiendo el caso o a solicitud del cliente). Considerando que se cuenta con el Sistema de Facturación Electrónica - SFE, al momento de la emisión de la factura electrónica, está ya estará en el correo electrónico del cliente de acuerdo a la normativa vigente de Impuestos Internos. Por cuanto la presentación física de la factura ya no es obligatoria. Los archivos digitales (PDFs) de cada factura deberán ser presentados y anexados al Informe de Venta mensual de cada programa.
- El numeral 6.8 se cambia su contenido y se incorpora "Entrega de Factura y Producto La factura se entregará de manera conjunta con el producto, considerando que se cuenta con el Sistema de Facturación Electrónica - SFE, al momento de la emisión de la factura electrónica, está ya estará en el correo electrónico del cliente de acuerdo a la normativa vigente de Impuestos Internos. Por cuanto la presentación física de la factura ya no es obligatoria. Los archivos digitales (PDFs) de cada factura deberán ser presentados y anexados al Informe de Venta mensual de cada programa." Adicionando el 6.8. Requerimiento Comercial, 6.8.2 Autorización pedido de muestras, 6.8.3 Recepción de Muestras. 6.8.4 Solicitud de Entrega de Muestras, 6.8.5 Entrega de Muestras 6.8.6 Limite de Entrega de Muestras 6.8.7 Costo de Producción entregado en Calidad de Muestra.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

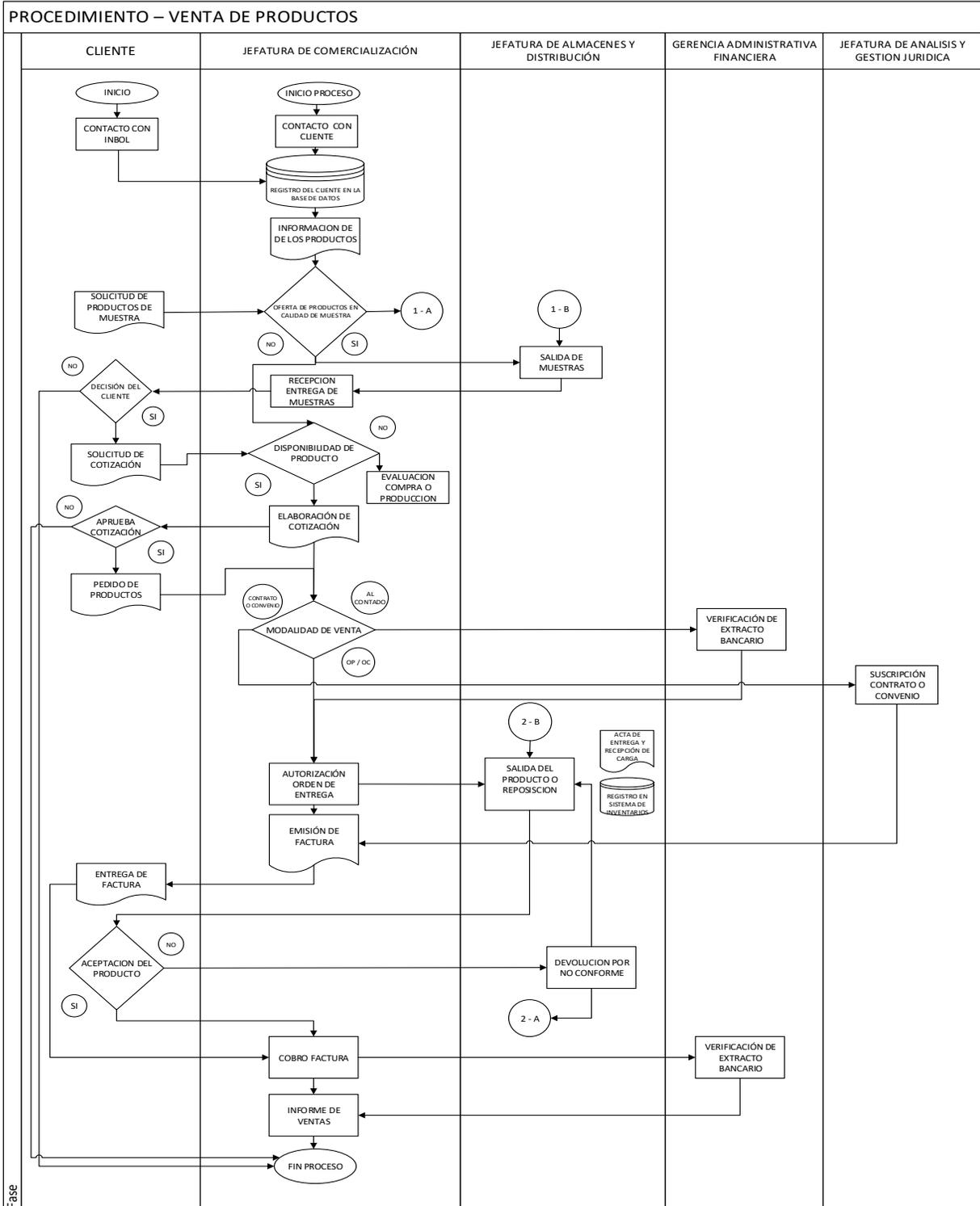
		<ul style="list-style-type: none"> • Se cambia el numeral 6.9 Una vez recepcionado el producto por el cliente y en el caso de identificar productos no conformes posterior a la recepción inicial, el cliente deberá solicitar la devolución y/o reposición de productos mediante nota o acta de recepción de producto no conformes. • La Jefatura de Comercialización evaluará la solicitud de reposición de los productos no conformes antes de enviarla a la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización para su autorización, la revisión asegurará que la solicitud cumpla con las políticas o requisitos necesarios para una reposición. • La Jefatura de Comercialización solicitará la autorización para la reposición de los productos no conformes a la Gerencia de Comercio Exterior y Comercialización. Esta autorización se enviará a Jefatura de Almacenes y Distribución vía SGD para la reposición de los productos no conformes. • La Jefatura de Almacenes y Distribución realizará la entrega de productos para reposición a la Jefatura de Comercialización, mediante egreso físico de los productos del Almacén y registrará la operación en el sistema informático para emitir un documento de Egreso correspondiente • Se reenumera el 6.8 con Documentación Generada para la Venta por el 6.10 • Se adiciona el punto 6.11. Documentación para el informe de Ventas: Facturas digitales (PDF); Extracto bancario proporcionado por la Gerencia Administrativa Financiera; Copia de Contrato y/o convenio (solo en el mes que se suscribe el mismo); Actas de entrega o recepción solo en los casos que correspondan; Orden de entrega y/o orden de compra solo en los casos que corresponda; Conciliación entre Jefatura de Comercialización y Jefatura de Almacenes y Distribución. • Se actualizo de forma según la firma digital y sistema de facturación electrónica vigente. • Se modifica el flujograma del proceso Anexo N°1
--	--	--

8.2. Control de cambios a los registros

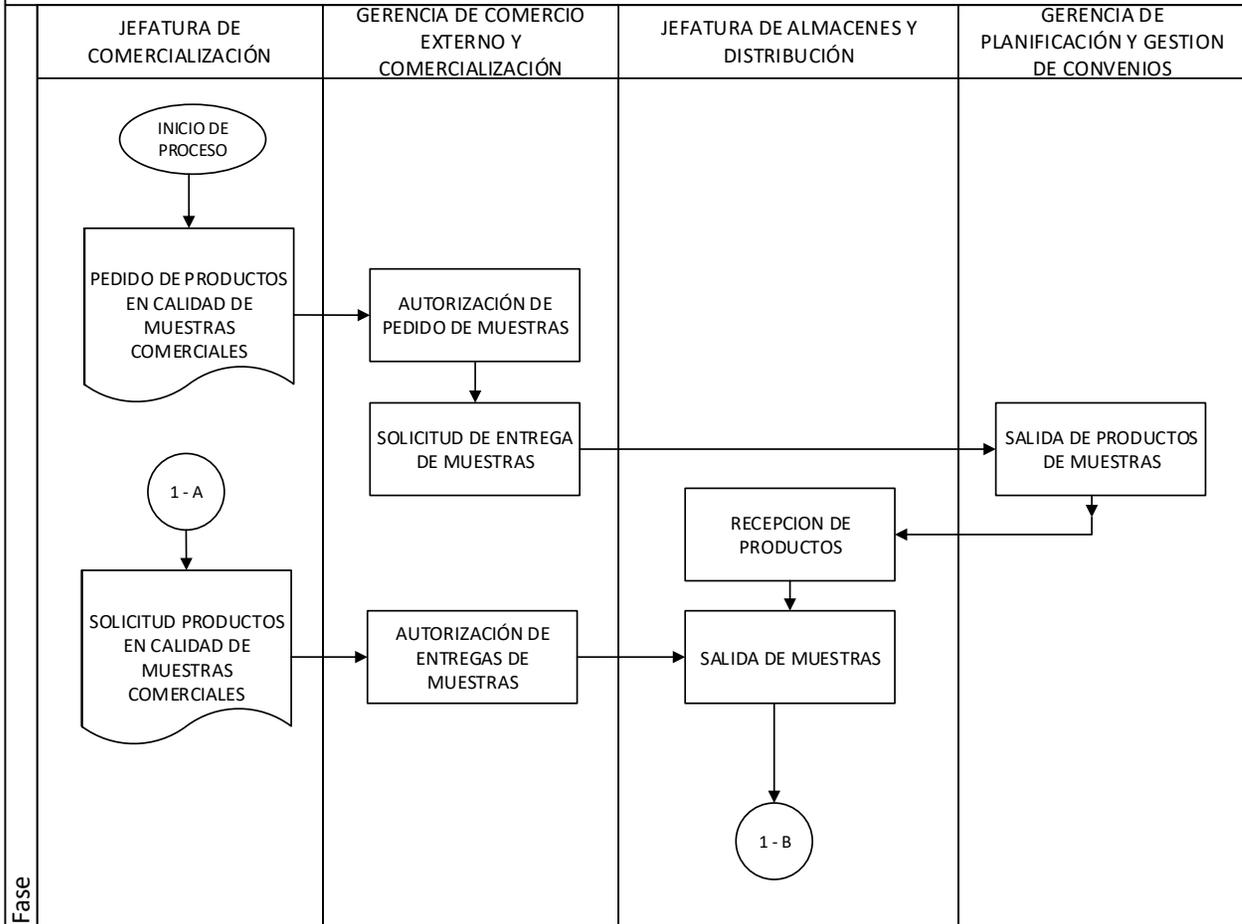
CÓDIGO	REVISIÓN	FECHA	CAMBIO EFECTUADO	VERSIÓN

ANEXO Nº1

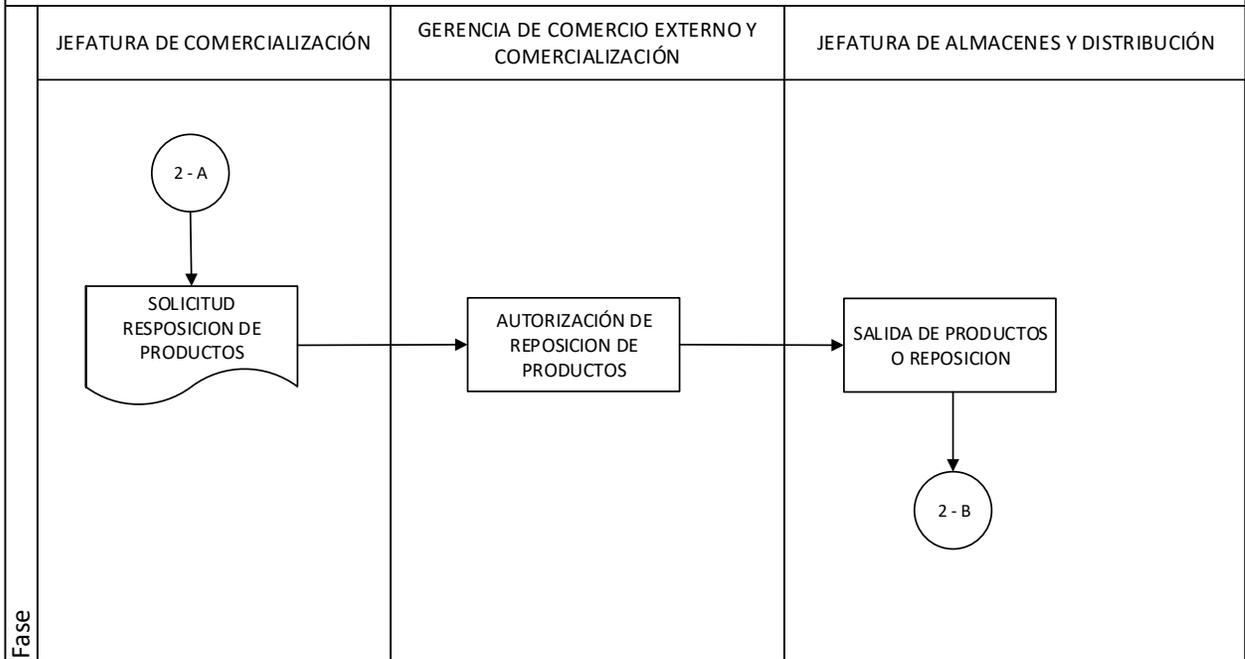
FLUJOGRAMAS DE PROCESO



PROCEDIMIENTO – VENTA DE PRODUCTOS - ENTREGA DE MUESTRAS



PROCEDIMIENTO – VENTA DE PRODUCTOS – REPOSICION DE PRODUCTOS



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: P-GCEC-08
	VENTA DE PRODUCTOS	VERSIÓN: 04

ANEXO N°2

ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE MUESTRAS

		ACTA DE ENTREGA Y RECEPCION DE MUESTRA		P-GCEC-01;F01	
				N° 0001/2021	
En la ciudad de:		FECHA:		HRS:	
Se procedió a la descarga del siguiente vehículo:					
CAMION:		PLACA:		CONDUCTOR:	
				C.I.:	
LUGAR DE PROCEDENCIA:			FECHA DE SALIDA:		NOTA REMISION:
PRODUCTO:			CODIGO:		PESO ENVASE:
				CANTIDAD	
1. CANTIDAD DESPACHADA DE ALMACEN :					
Unidades Completas/Sanas:				0	
Unidades Rotas/Mermadas:					
Unidades Dañadas/Mojadas:					
TOTAL CANTIDAD DESPACHADA:				0	
2. CANTIDAD RECIBIDA JEFATURA DE COMERCIALIZACION:					
Unidades Completas/Sanas:				0	
Unidades Rotas/Mermadas:					
Unidades Dañadas/Mojadas:					
TOTAL CANTIDAD RECIBIDA:				0	
TOTAL CANTIDAD FALTANTE:					
TOTAL CANTIDAD SOBRANTE:					
3. OBSERVACIONES:					
Original:		Jefatura Comercialización			
1ra. Copia:		Almacen			
2da. Copia:		Jefatura de Comercialización			
RECIBI CONFORME:			ENTREGUE CONFORME:		
Nombre:			Nombre:		
C.I.			C.I.		
		Av. Mca. Santa Cruz, Edif Hansa, piso 20 Telf: 2408191 • Fax: 2408266 Casilla: 7953 inbol@insumosbolivia.gob.bo La Paz – Bolivia		AUTORIZACION ENTREGA DE MUESTRAS	

