# PROCEDIMIENTO:

## 1. DATOS BÁSICOS

Nombre del Proceso: Unidades Productivas

Código: SDT-120-PD-350

Versión: 3

Vigencia:04/05/2020

# 2. OBJETIVO:

Realizar actividades de asesoría técnica y de comercialización de material especializado para personas con discapacidad visual con el propósito de facilitar a las distintas entidades y personas ciegas y con baja visión, el acceso a elementos que contribuyan a los procesos de atención y con su autonomía e independencia.

## 3. ALCANCE:

El presente procedimiento inicia desde la recepción de las solitudes para la adquisición de material especializadoa través de los diferentes canales de contacto, hasta la entrega del producto y aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente final.

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

ATENCIÓN AL PÚBLICO

* La jornada de atención de La Tienda INCI será en los siguientes horarios:

Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 11:50 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:50 p.m.

Viernes de 7:00 a.m. a 12:50 m. y de 2:00 p.m. a 3:50 p.m.

* El último día hábil del mes no habrá servicio de atención al públicopor inventario de cierre mensual.
* Se atenderá por orden de llegada una persona a la vez dentro de La Tienda INCI, la cual debe estar registrada con antelación en Recepción.
* Realizar el registro de los usuarios que consulten telefónicamente los servicios de La Tienda INCI en el Formato de registro de usuarios La Tienda INCI.
* Para ausencias temporales del responsable de La Tienda INCI, el coordinador del proceso o el subdirector designará una persona para realizar la atención presencial.

PRECIOS

* Las políticas para establecer los precios de los productos de La Tienda INCI se deben definir anualmente (durante los dos primeros meses del año) en el Comité de Precios, el cual está conformado por: Director General, Secretario General, Subdirector General, Coordinador de Unidades Productivas, Coordinador de Administrativa y Financiera y Técnico Administrativo responsable de la Tienda INCI. Una vez sean definidos los criterios para establecer los precios se debe proyectar la resolución de precios.
* Cada vez que ingresen productos nuevos se convocará a una sesión extraordinaria del Comité de Precios.
* Cada vez que se genere una Resolución de precios el área de Presupuesto de la entidad cargará los precios base al catálogo en SIIF NACION.

COTIZACIÓN Y DOCUMENTO DE RECAUDO DE CONTADO

* El proceso para la elaboración y entrega al cliente de la cotización por correo electrónico no debe superar dos días hábiles y debe realizarse en el formato designado para tal fin.
* El documento de recaudo de contado del aplicativo SIIF NACIÓN es un documento equivalente a factura según Decreto 1001 de 1997.
* En caso en que se presenten fallas en el acceso al aplicativo SIIF NACIÓN, el responsable de La Tienda INCIregistrará transitoriamente la venta utilizando el Formato Documento Provisional de VentaLa Tienda INCI el cual quedará como soporte cuando se registre la venta en SIIF NACIÓN.
* En el caso de efectuarse anulaciones de documentos de recaudo de contado éstos deben ser aprobados por el Coordinador del proceso de unidades productivas, se notificarán por correo electrónico al Coordinador de Administrativa y Financiera, Tesorería y Contabilidad a más tardar el día hábil siguiente a la anulación y se registrará en la planilla diaria de ventas .

VENTAS

* El responsable de La Tienda INCI debe verificar que el cliente esté creado en el aplicativo SIIF, si no se encuentra creado se solicitará presentar los siguientes documentos para la creación de terceros en el SIIF Nación:
  + Para ventas presenciales: A toda persona Jurídica se le solicitará RUT y Cédula del Representante Legal y, para toda venta a Persona Natural se le solicitará presentar la Cédula de Ciudadanía.
  + Para ventas no presenciales: A toda persona Jurídica se le solicitará RUT y Cédula del Representante Legal y para toda venta a Persona Natural se le solicitará la Cédulade Ciudadanía y el certificado de discapacidad visual o historia clínica en el caso que aplique.
* La venta de ayudas ópticas no convencionales para personas naturales se realizará con la fórmula médica que no exceda un año de antigüedad. Es indispensable que el cliente entregue copia de la fórmula al responsable de La Tienda INCI, y ésta debe reposar en el archivo adjunto al documento de recaudo del aplicativo SIIF NACIÓN.
* No se solicitará fórmula médica a las personas jurídicas (Tales como laboratorios, EPS, IPS, Clínicas Oftalmológicas, Comercializadores, entre otros) para la venta de ayudas ópticas no convencionales.
* El responsable de la tienda INCI; debe digitalizar el comprobante de consignación bancaria y relacionar uno a uno los documentos de recaudo de SIIF Nación a los que pertenece la consignación del día en el Formato reporte de consignación diaria de la Tienda INCItendiendo en cuenta el instructivo del mismo.
* El responsable de La Tienda INCI, debe verificar diariamenteel ingreso de dinero, corroborar el éxito en las transacciones bancarias que corresponda a ventas de productos de La Tienda INCIy de la Imprenta y diligenciar el Formato de relación de ingresos de La Tienda INCI
* Cuando se celebre un contrato que tenga por objeto la venta de productos especializados por parte de la Tienda INCI, se tendrán en cuenta las condiciones concertadas entre el INCI y las partes para la entrega y pago de la mercancía; éste debe ser revisado y aprobado por la Oficina de Asesora Jurídica, Subdirección Técnica y el Coordinador del proceso de unidades productivas y será supervisado por el responsable de La Tienda INCI. Si se requiere algún tipo de póliza que esté relacionada con el objeto del contrato, se solicitará siempre a través del coordinador del proceso de unidades productivas.

REGISTRO PLANILLA DIARIA DE VENTAS

* El responsable de La Tienda INCIentregará diariamente el dinero en efectivo de las ventas del día diligenciando el Formato registro entrega de dinero para consignación a quien haga las labores de mensajería de la entidad entre 3:00 p.m. y 3:40 p.m. o en ausencia de éste, la actividad la asumirá el responsable de La Tienda INCI quien realizará la consignación en la cuenta bancaria de la Entidad.
* El responsable de La Tienda INCIdiligenciará y registrará las ventas registradas en el aplicativo SIIF Nación en el Formato planilla diaria de ventas de acuerdo con el instructivo del formato sin alterar las fómulas ni el formato.
* El responsable de La Tienda INCI entregará diariamente la planilla de ventas y el Formato reporte de consignación diaria de la Tienda INCI con los respectivos soportes (documentos de recaudo y documentos de descargue de los productos en el aplicativo de inventarios)del día hábil inmediatamente anterior al encargado de Tesorería con aprobación de la coordinación del proceso.
* Todos los días hábiles del año se deberá entregar a Tesorería la Planilla Diaria de ventas, incluso cuando ésta no contenga registros de legalizaciones de ventas por conceptos de la Tienda INCIo de la Imprenta, de acuerdo con el instructivo del formato.
* El primer día hábil del mes se tomarán como base de caja $50.000,00 (Cincuenta mil pesos m/cte.) en efectivo de las ventas realizadas ese día, esto con el fin de contar con dinero disponible para dar vueltas y hacer más eficiente la atención al público, éste dinero se debe consignar el último día hábil del mes en horario bancario; mes a mes se debe realizar esta operación.
* Si el primer día hábil del mes no se alcanza a completar el dinero para la base de caja no se podrá realizar consignación de ventas y no se registrará en la planilla diaria de ventas, esto aplica hasta que se reuna el suficiente dinero de ventas para dejar la base de caja.
* El dinero productode las ventas registrado en el formato Documento Provisional de Venta La Tienda INCI se consignará en la cuenta de la entidad solo cuando se realice el respectivo registro en el aplicativo SIIF Nación y porteriormente se registrará en la planilla diaria de ventas.
* En la planilla diaria de ventas se deben relacionar todos los ingresos, incluyendo cuentas de cobro de ventas de la Imprenta.
* Si existen ingresos correspondientes a ventas de la Tienda que no fueron legalizados durante el mes, La Tienda INCI deberá solicitar el documento de recaudo por clasificar (DRX) generado por Tesorería a través del aplicativo SIIF; el cual se vinculará al generar el documento de recaudo de contado.
* El responsable de La Tienda INCI debe entregar el informe mensual de ventas primeros cinco días del mes.

ENVÍO DE MERCANCÍA

* Los envíos de productos comercializados por la Tienda INCI se podrán hacer a través de la franquiciacecograma de 472 o a través de transportadora de envíos, según aplique el caso:
  + Las ventas a personas con discapacidad visual de libros, cuadernos y papel para escritura en sistema braillepodrán ser enviadas, de acuerdo a la ley 1369 de 2009 numeral 3.4 a través de franquicia postal–cecograma 472, sin costo adicional,teniendo en cuenta que no puede exceder los siete (7) kg por envío, para lo cual se requiere fotocopia de la cedula de ciudadanía del cliente y un documento que certifique su discapacidad visual. El soporte de la guía de envío de 472 debe tener registrado manualmente el número del documento de recaudo del aplicativo SIIF NACIÓN.
  + Las ventas de todos los productos que comercializa La Tienda pueden ser enviadas a través de trasportadora para pago contra entrega del envio previa autorización del cliente. El soporte de la guía de envío debe tener registrado manualmente el número del documento de recaudo del aplicativo SIIF NACIÓN.
* El responsable de La Tienda INCI informará al cliente de los tiempos aproximados de entrega de cada una de las empresas transportadoras, los cuales son ajenos a la administración del INCI y susceptibles de cambios por parte de las compañías de envío.
* El responsable de La Tienda INCI enviarápor correo electrónico al cliente el número de guía emitida por la transportadora encargada de la entrega del producto adquirido.
* El responsable de La Tienda INCI realizará seguimiento a la mercancía enviada y se registrará en la misma guía cuando se compruebe la entrega exitosa.

GARANTÍA

* Todo producto vendido por La Tienda INCI, debe ser revisado y ensayado antes de ser entregado o enviado al cliente. Si la venta es presencial, el usuario debe firmar el recibido a satisfacción en el documento de recaudo o en el formato Documento Provisional de Venta La Tienda INCI. En caso de que la mercancía llegue al cliente y no se reciba a satisfacción por defectos de fábrica, éste debe comunicarse con el INCI antes de ocho días (8) hábiles.

INVENTARIO

* Las solicitudes a almacén de productos se realizarán los días viernes, con la finalidad que sean entregadas por el encargado del Almacén los días martes (con excepciones autorizadas por el coordinador del proceso de unidades productivas), estas deben ser aprobadas por el coordinador del proceso de unidades productivas, el Subdirector Técnico y el Secretario General.
* Cuando se reciba la mercancía solicitada al almacén, debe estar obligatoriamente el responsable de La Tienda INCIy se debe verificar la entrega física contra el comprobante de traslado del aplicativo de inventario, el cual debe estar en físico firmado tanto por el almacenista del INCI como por el responsable de La Tienda INCI con fecha del día corriente.
* Se realizará un inventario mensual por parte del responsable de La Tienda INCI,dando cumplimiento al cronograma mensual de inventarios y se debe dejar constancia del reporte físico y enviar el soporte escaneado al Coordinador del proceso de unidades productivas
* Se realizará un inventario semestral por parte del Coordinador del proceso de unidades productivas en compañía del responsable de La Tienda INCI.
* La anulación de descargas de inventario en el aplicativo Web Safi de la bodega de La Tienda INCIdeben estar autorizadas por el Coordinador del proceso de unidades productivas previa solicitud del responsable de La Tienda INCI.
* Todos los productos que sean muestra comercial deben estar marcados.
* El responsable de La Tienda INCIcustodiará los bienes que se encuentran en su inventario.
* El responsable de La Tienda INCIantes de realizar negociaciones con los clientes debe verificar la existencia real del inventario tanto del almacén como de La Tienda INCI.
* Los descargues de inventario en el Aplicativo de Inventarios se deben realizar el mismo día de la venta y serán realizados por el responsable de La Tienda INCI.
* Cuando el responsable de La tienda INCI tome vacaciones debe dejar evidencia de entrega del inventario y realizar la entrega formal a quien designe el coordinador del proceso o en su defecto el subdirector y cuando retorne se debe realizar un nuevo inventario de empalme.

SATISFACCIÓN AL CLIENTE:

* El responsable de La Tienda INCIaplicará la encuesta de satisfacción a todos los clientes presenciales, y se enviará formulario digital a todos los clientes no presenciales. El responsable de La Tienda INCI presentará informe semestral a la coordinación del proceso.
* La atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias se realizará de acuerdo al procedimiento establecido en el proceso de Gestión Humana y de la Información -Código:SG-110-PD-056

**5. NORMATIVIDAD**

Ver Normograma Institucional (Proceso Gestión Jurídica)

## 6. DEFINICIONES

* **DOCUMENTO DE RECAUDO DE CONTADO**: Documento equivalente que se genera mediante aplicativo SIIF NACIÓN luego de recibir el efectivo o la consignación por la venta de uno o varios materiales elaborados o comercializados por el INCI
* **MATERIAL ESPECIALIZADO:** Todos los elementos, productos, documentos, material impreso para las personas con discapacidad visual elaborados y comercializados en launidade productiva- La Tienda INCI del Instituto Nacional Para Ciegos.
* **SIIF NACIÓN:**Sistema **I**ntegrado de **I**nformación Financiera, que permite al Ministerio de Hacienda y Crédito Público consolidar la información financiera de las Entidades que conforman el Presupuesto General de la Nación y ejercer el control de la ejecución presupuestal y financiera de las Entidades pertenecientes al Presupuesto General de la Nación

## 7. ACTIVIDADES

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| 1 | Realizar la identificación de necesidades de elementos especializados para la población con discapacidad visual con el fin de llevar a cabo el proceso contractual para el abastecimiento anual de la Tienda. | Técnico Administrativo | Subdirección Técnica | N.A. | Encuesta de satisfacción *(SDT-120-FM-168)*  Pronóstico anual de ventas de productos |
| 2 | Realizar el proceso para la adquisición de los elementos especializados para la población con discapacidad visual. | Técnico Administrativo | Subdirección Técnica | Revisar y aprobar por parte del Coordinador del proceso unidades productivas y la  Oficina Asesora Jurídica. | Documentos y formatos precontractuales. |
| 3 | Una vez se adjudique el proceso de contratación y se acuerde con el proveedor la fecha de entrega de lo productos, recibir en el almacén general del INCI los elementos especializados de parte del proveedor y hacer los trámites pertinentes para la incorporación en el inventario del INCI  Si los productos no cumplen con lo solicitado no se reciben y se acuerda una nueva fecha de entrega de los productos. | Responsable del Almacén  Técnico Administrativo | Secretaría General  Subdirección Técnica | Revisar la calidad, cantidad y características técnicas solicitadas de los productos contra el contrato y la factura | Comprobante de entrada de inventario emitido por el área Administrativa y Financiera. |
| 4 | Supervisar los contratos realizados por la unidad productiva y gestionar el pago a proveedores. | Técnico Administrativo | Subdirección Técnica | Verificar el cumplimiento de las obligaciones específicas de los contratos | Informe de supervisión (OAJ-102-FM-029)  Informe de actividades – contratista (OAJ-102-FM-367)  Acta única de pago (OAJ-102-FM-028) |
| 5 | Mantenener disponibilidad de productos para la venta en la Tienda de acuerdo con las políticas de operación “INVENTARIO”. | Técnico Administrativo | Subdirección Técnica | Verificarque los productos estén en buen estado, las cantidades entregadas por parte de almacén y las referencias de los mismos.  En caso de encontrar novedades en esta verificación, no se recibirá el pedido a almacén hasta que se cumplan con las condiciones de la solicitud. | Solicitud, traslado, reintegro de bienes devolutivos de consumo, Tiflocolombia y Consumo con control *(SG-110-FM-012*)  Comprobante de Traslado de Inventario. |
| 6 | **Atención al usuario:**  **Asesoría presencial**: Atender la solicitud del usuario, proceder a informar precios y enseñar los productos requeridos.  **Asesoría por correo electrónico**:Una vez se reciba la solicitud al correo o por Orfeo brindar respuesta de acuerdo con la política de operación “COTIZACIÓN Y DOCUMENTO DE RECAUDO DE CONTADO”  **Asesoría telefónica:**Atenderlas solicitudes telefónicas, brindar la información y registrar la solicitud en el formatocorrespondiente, si el usuario se niega a suministra los datos personales solo se informa el valor del producto que requiera | Técnico Administrativo | Subdirección Técnica | N.A. | Formato de CotizaciónLa Tienda INCI  *(SDT-120-FM-347)*  Registro de usuarios La Tienda INCI  *(SDT-120-FM-349)* |
| 7 | **Registro la venta:**  **Atención presencial**: Registrar la venta en el aplicativo SIIF NACIÓN II y generar el Documento de Recaudo, entregar los productos al cliente cumpliendo con la política de operación GARANTÍA, recibir el dinero en efectivo y aplicar encuesta de satisfacción  **Atención por correo electrónico**: Registrar la venta en el aplicativo SIIF NACIÓN II previa verificación del éxito de la transacción bancaria realizada por el cliente, enviar los productos mediante transportadora cumpliendo con las políticas de operación ENVÍO DE MERCANCÍA y GARANTÍA, y enviar encuesta de satisfacción por correo electrónico. | Técnico Administrativo | Subdirección Técnica | Verificar la totalidad del monto del dinero en efectivo entregado por el cliente, garantizando la legalidad de los billetes.  Corroborar que la transacción bancaria se haya realizado de manera exitosa y que el valor consignado corresponda a la cotización enviada. | Documento de Recaudo de Contado (SIIF NACIÓN)  Formato Documento Provisional de Venta La Tienda INCI*(SDT-120-FM-170)*  Formato de Cotización  *(SDT-120-FM-347)*  Formato de relación de ingresos de La Tienda*(SDT-120-FM-XXX)*  Instructivo Módulo Derechos y Cartera de SIIF Nación (Min. Hacienda). |
| 8 | Descargar los productos vendidos en el aplicativo de Inventarios teniendo en cuanta las políticas de operación INVENTARIOS | Técnico Administrativo  Coordinador de las unidades productivas. | Subdirección Técnica | Revisar que las cantidades y las referencias correspondan con el producto vendido. | Documentos de Recaudo de Contado (SIIF NACIÓN)  Comprobante descargue de productos del Aplicativo |
| 9 | Entregar el dinero de las ventas diarias para realizar consignación en la cuenta bancaria del INCIde acuerdo con la política de operación “REGISTRO PLANILLA DIARIA DE VENTAS” | Técnico Administrativo  Mensajero del INCI | Subdirección Técnica  Secretaría General | Verificar por parte del responsable de La Tienda INCI la consignación contra el dinero entregado | Formato reporte de consignación diaria de la Tienda INCI*(SDT-120-FM-XXX)*  Registro de entrega de dinero por parte de La Tienda INCI  *(SDT-120-FM-348)* |
| 9 | Realizar seguimiento del envío a través de los canales dispuestos por las empresas transportadoras y anotar en la guía la fecha de entregado del producto. | Técnico Administrativo | Subdirección Técnica | N.A. | Guía Envío Transportadora |
| 10 | Diligenciar y radicar diariamente a tesorería la planilla diaria de ventas y el Formato reporte de consignación diaria de la Tienda INCI con los respectivos soportes delde acuerdo con la política de operación “REGISTRO PLANILLA DIARIA DE VENTAS”  Diligenciar diariamente el Formato de relación de ingresos de La Tienda teniendo en cuenta los movimientos diarios de cuenta y las transacciones de la imprenta  Enviar versión digital de la planilla diariamente a la coordinación del proceso y tesorería. | Técnico Administrativo  Tesorería  Coordinador de las unidades productivas. | Subdirección Técnica  Secretaría General | Verificar los registros realizados en la Planilla diaria de ventas. | Planilla Diaria de Ventas  *(SG-110-FM-105)*  Formato reporte de consignación diaria de la Tienda INCI  *(SDT-120-FM-XXX)*  *Formato de relación de ingresos de La Tienda*  *(SDT-120-FM-XXX)* |
| 11 | Realizar el inventario mensualmente, confrontando informe que genera el aplicativo de inventario con las existencias físicas.  Si las cantidades registradas en el aplicativo de inventarios no coinciden se debe realizar un reconteo, si persiste la inconsistencia se verifica la actividad 7 y 8.  Si persiste la inconsistencia reportar los faltantes y/o sobrantes a Secretaría General teniendo en cuenta los lineamientos del Procedimiento: Elaboración, seguimiento y toma física de inventarios | Técnico Administrativo | Subdirección Técnica | Revisar que las cantidades registradas en el aplicativo de inventarios coincidan con las cantidades físicas | Aplicativo de inventario de la Entidad  Cronograma mensual de inventarios La Tienda INCI (SDT-120-FM-364) |

**8. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO**

* Formato de registro de usuarios La Tienda INCI (SDT-120-FM-349)
* Formato registro entrega de dinero para consignación (SDT-120-FM-348)
* Formato informe mensual (SDT-120-FM-237)
* Formato cronograma mensual de inventarios La Tienda INCI (SDT-120-FM-364)
* Formato de Cotización (SDT-120-FM-347)
* Formato reporte de consignación diaria de la Tienda INCI
* Formato de relación de ingresos de La Tienda
* Formato Documento Provisional de Venta La Tienda INCI(SDT-120-FM-170)
* Formato Planilla diaria de ventas (SG-110-FM-105)

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha de Entrada en Vigencia del Procedimiento | Relación de las Secciones Modificadas | Naturaleza Del Cambio |
| 1 | 05/12/2018 | No aplica por ser versión inicial | Adopción del documento. |
| 2 | 30/08/2019 | Modificación del nombre del proceso | Se actualizó todo el documento |
| 3 | 04/05/2020 | Modificación en el objeto, en el alcance, en políticas de operación, en las actividades. | En cumplimiento del Plan Unico de Mejoramiento Interno. |

## 10. ETAPAS DEL DOCUMENTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ETAPAS DEL DOCUMENTO | NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE | FECHA |
| Elaboración | Sandra Marcela Castro Murcia - Profesional Especializado  Laura Viviana Caballero – Técnico Administrativo  Ana Patricia Hormaza García-Coordinador Unidad productiva | 29/04/2020 |
| Revisión | Ana Patricia Hormaza García-Coordinador Unidad productiva | 30/04/2020 |
| Aprobación | Ana Patricia Hormaza García-Coordinador Unidad productiva Gustavo Pulido Casas – Subdirector General | 04/05/2020 |