

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PRI-AOD-014 vigente a partir del: 27/Ago/2015
	VENTAS NACIONALES E INTERNACIONALES	VERSIÓN: 7

1. OBJETIVO

Definir y establecer las actividades a desarrollar para lograr negocios óptimos de venta Nacionales e Internacionales que brinde una visión clara del procedimiento a todas las personas involucradas en el mismo.

2. ALCANCE

El procedimiento tiene como alcance las Ventas Internacionales y ventas nacionales de carácter institucional.

3. DEFINICIONES

3.1. VENTA DIRECTA: Esta modalidad se establece mediante el pedido de un comprador, a quién Artesanías de Colombia S.A. le despacha directamente después de cumplidos los términos y condiciones para su envío.

3.2. CORRETAJE COMERCIAL: Esta labor comercial la realiza un contratista o intermediario mediante la gestión de mercadeo de las mercancías, haciendo el contacto con el cliente y estableciendo los pedidos. Estos luego son despachados por Artesanías de Colombia S.A. directamente al cliente, concediendo una comisión al contratista por la venta.

3.3. SISTEMA DE FRANQUICIA: Una franquicia es un sistema comercial colaborativo que consiste en entregar a terceros (franquiciados) el "know-how" de una empresa exitosa, siguiendo un mismo esquema operativo y administrativo de funcionamiento y, en especial, utilizando y aprovechando el nombre y el "good-will" de la empresa que otorga la franquicia (franquiciante.).

3.4. VENTAS INSTITUCIONALES: Son aquellas ventas efectuadas a empresas o instituciones que requieren regalos o productos institucionales.

4. CONDICIONES GENERALES

El funcionario o contratista que realice la venta de productos, será responsable del seguimiento y cobro de la correspondiente cartera, de realizar entrega de los productos vendidos y haber prestado el servicio contratado, legalizando la venta Nacional, Internacional y/o de los Puntos de Venta.

Para la venta internacional se debe elaborar los documentos necesarios; factura de compra, lista de empaque, certificado de origen, además de la carta de instrucciones al agente de la aduana los cuales se entregan adjunto a la carga para que este realice los trámites de exportación entre la aduana y artesanías de Colombia.

4.1. REQUISITOS LEGALES

4.1.1. VENTAS NACIONALES

Requisitos del Cliente

1. Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio máximo 30 días de expedición.
2. Registro Único Tributario
3. Fotocopia de la cedula del representante legal

En caso de crédito a pago superior a 30-60-90 días se debe presentar los siguientes documentos sujeto a aprobación:

4. Estados financieros en caso de créditos.
5. Extracto bancario
6. Referencia comercial

4. 1. 2. VENTAS INTERNACIONALES

Requisitos Internos:

1. Certificado de existencia y representación legal por la autoridad competente en el país de origen del comprador.
2. Fotocopia del documento de identidad del representante legal.
3. Rut de Artesanías de Colombia.
4. Registro Nacional de Exportadores vigente.
5. Registro ante la policía de narcóticos
6. Inscripción de las Determinaciones de Origen.
7. Radicación Certificado de Origen.
8. Vistos Buenos por la autoridad competente.
9. Contrato de Franquicia o Corretaje Comercial.

Requisitos Externos

1. Documento equivalente al RUT en Colombia.

4.2. REQUISITOS INTERNOS

4. 2. 1. VENTAS NACIONALES

1. Orden mínima sugerida para persona Natural: Un millón de pesos mcte. (\$1.000.000) en adelante
* Otros valores sujetos a negociación.

2. Descuentos:

Si la oferta se presenta con precios de vitrina comercial, para efectos de negociación pueden tenerse en cuenta los siguientes descuentos:

VALORES DE COMPRA DESCUENTO

\$ 1'000.000 – 5'000.000 10%

\$ 5'000.001 en adelante 15%

3. Precio de Oferta: Para presentar los precios en una oferta, se puede trabajar sobre precio de venta al público en almacén o sobre el costo del producto con un margen del 30 al 50%, de acuerdo al potencial del negocio. Solamente para casos puntuales y con autorización escrita se manejarán excepciones por debajo de estos márgenes.

4. Documentos: Los documentos originales que estarán acompañando la mercancía son los siguientes: Factura y Remisión de productos pro forma.

5. Seguros y flete: En caso de enviar productos a otras ciudades, el cliente asume los costos de flete y seguro.

6. Tiempos de entrega: Es de 8 días mínimo después de confirmado el pedido o lo pactado con el cliente de acuerdo con el tipo de producto.

7. Empaque: Cada producto es cuidadosamente empacado y va acompañado de su respectiva ficha técnica.

8. Opciones de despacho: El cliente debe escoger entre las siguientes opciones: Vía Aérea y Vía Terrestre.

9. Formas de Pago: El 50% por anticipado y el 50% restante contra entrega o de acuerdo a lo pactado con el cliente. El pago se puede realizar a través de transferencia electrónica en la cuenta corriente No. 13269702312 de BANCOLOMBIA a nombre de Artesanías de Colombia S.A.

Para formas de pago diferentes a la enunciada en el numeral 9, se realizara estudio de los documentos presentados.

4. 2. 2. VENTAS INTERNACIONALES

Venta Directa y Corretaje Comercial

1. Orden mínima sugerida: USD 2.500; Orden de muestras sugerida: USD 2.000

** Otros valores sujetos a negociación.

2. Precios: Nuestros precios están expresados en dólares americanos (USD) EXW a Bodega Artesanías de Colombia.

3. Documentos: Los documentos originales que estarán acompañando la mercancía son los siguientes: Factura, Certificado de Origen (si aplica), Lista de Empaque, copia de AWB o B/L.

4. Seguros: Todo pedido es enviado sin seguro, a no ser que sea solicitado y asumido por el cliente.

5. Tiempos de entrega: Es de 45 a 60 días desde la fecha de la orden de pedido. Este puede ser inferior si el producto se encuentra en stock, o superior si la producción lo requiere.

6. Empaque: Cada producto es cuidadosamente empacado y debidamente marcado con su código de barras.

7. Opciones de despacho: El cliente debe escoger entre las siguientes opciones: Vía Aérea, Vía Marítima y Vía Terrestre.

8. Formas de Pago: Es de un 100% anticipado, pagaderos en cualquiera de las siguientes formas:

- Carta de crédito irrevocable, a la vista y confirmada a la orden de Artesanías de Colombia S.A.
- Cheque certificado a nombre de Artesanías de Colombia S.A.
- Transferencia bancaria

4.3. SISTEMA DE FRANQUICIAS

4. 3. 1. REQUISITOS PARA EL FRANQUICIADO

1. Persona o sociedad que desee tener su propia empresa, minimizando inversión y riesgo.

2. Contar con un nivel financiero satisfactorio, el cual es estudiado previamente con base a la información suministrada.

3. Demostrar interés y responsabilizarse del manejo del negocio.

4. Realizar un estudio de mercado con el objeto de saber si el mercado y el sitio escogido son los más indicados para la comercialización de productos artesanales colombianos.

4. 3. 2. CONDICIONES PARA LA FRANQUICIA DE ADC

1. La ubicación del local debe ser en un sector comercial exclusivo tanto el calle principal como en un buen acceso peatonal y vehicular, o en un centro comercial bien acreditado.

2. El área del local deber de mínimo 100 mts².

3. La altura mínima del local debe ser 3 mts.

4. El horario establecido para los puntos de venta es de lunes a viernes de 10:00 AM a 7:00 PM en jornada continua y los sábados de 11:00 AM a 7:00 PM también en jornada continua o en el horario que establezca el Centro Comercial donde esté ubicado el local.

5. El diseño interior de la tienda estará a cargo de la asesoría de la Unidad de Diseño de la empresa. Así mismo, el montaje de ésta en la parte de muebles para exhibición de pared y de piso, la iluminación, y demás accesorios de decoración tienen un valor aproximado de USD 10,000, para el área sugerida.

6. En cuanto a la inversión, se calcula en productos artesanales por valor de USD 50,000 para surtir la tienda, los cuales se cancelarán de la siguiente forma: un 40% a la orden del pedido y el 60% restante a 90 días, con el respaldo de un cheque internacional o una carta de crédito. Se establece que cada dos meses se deben hacer pedidos por un mínimo del 30% del valor del primer pedido.

7. El plazo de alistamiento y entrega de los pedidos es de 45 a 60 días a partir de la orden del pedido.

8. Los precios de venta para franquicias en el exterior serán FOB, efectuando un descuento privilegiado del 25% sobre el precio de venta al público en las tiendas de la empresa en Colombia.

9. La duración de la franquicia se hará inicialmente por un período de tiempo no menor a los 5 años.

10. El franquiciado se hace a cargo de los fletes y la mercancía correspondiente se entrega en las instalaciones de la empresa en Bogotá.

11. Se programará una capacitación al franquiciado en el manejo, administración y operación del negocio, además en el conocimiento de los productos artesanales.

4. 3. 3. PASOS A SEGUIR SISTEMA FRANQUICIAS

1. Explicación inicial del proyecto; propuesta por parte del franquiciado.
2. Diligencie del formato de solicitud.
3. Envío de la carta de intención, hojas de vida, referencias y demás información pertinente (recursos propios disponibles y fuentes de financiación vía endeudamiento) a la oficina central de Artesanías de Colombia S.A.
4. Entrevista con la Subgerencia Comercial.
5. Suministro de los datos básicos de la ubicación geográfica y plaza donde se desarrollará el proyecto.
6. Diligencie de los formularios sobre información financiera, adjuntando referencias bancarias, comerciales y personales.

Cumplidos estos requerimientos, se estudia la solicitud y una vez aprobada se envía carta informando sobre el otorgamiento de la franquicia y citando para la firma del correspondiente contrato.

4.4. VENTA A CREDITO PARA LA PARTICIPACIÓN DE FERIAS Y/O EVENTO INTERNACIONALES

Para la venta de los productos que participaran en ferias y/o eventos internacionales se debe tener en cuenta:

1. Debe existir un acuerdo o contrato con un operador quien será el responsable de la mercancía.
2. Debe existir una exportación.
3. Se debe solicitar de manera periódica al operador un informe sobre las ventas y existencias de mercancía.
4. De acuerdo al informe presentado por el operador se solicita el recaudo de las ventas.
5. Se debe solicitar análisis de manera periódica sobre la rotación y estado de los productos, para evaluar la reposición de producto con mayor demanda.
6. Al finalizar la feria o evento se procederá a su liquidación con la entrega de productos por parte del operador y cruce de cuentas entre las ventas y el recaudo.

5. CONTENIDO

No	Actividad	Responsable	Formato
1	Contactar al cliente potencial si va a realizar venta nacional mediante correo electrónico, llamada, fax o visita personal y ofrecer el portafolio de productos. Si no es venta nacional pasar a la actividad 13 venta internacional.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
2	Revisar y evaluar los requisitos del cliente si está interesado en los productos. Si no está interesado contactar al cliente en otra ocasión y actualizar la base de datos.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
3	Enviar la cotización al cliente de acuerdo a sus requerimientos, incluir las condiciones comerciales a la oferta: Valides de la oferta, forma de pago, tiempo de entrega, IVA.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
4	Recibir confirmación del pedido involucrando formas de pago y plazo	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de	

		Oportunidades Comerciales	
5	Solicitar a compras que coordine la adquisición del producto para las fechas de entrega que se han acordado con el cliente. En caso de requerir intervención del área de diseño enviar el formato solicitud de diseño de producto, para luego solicitar a compras la elaboración del producto aprobado por el cliente.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	<u>•SOLICITUD DE COMPRA</u> <u>•FORMATO SOLICITUD DE DISEÑO DE PRODUCTO</u>
6	Consultar en las bodegas si el producto es solicitado para disponibilidad inmediata, la disponibilidad de los productos solicitados por el cliente; con el fin que se haga el respectivo traslado.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
7	Solicitar al cliente Cámara de Comercio, el RUT, fotocopia de la cédula del representante legal y solicitar a contabilidad la creación del cliente en la base de datos Z-box	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	RUT
8	Coordinar el despacho del pedido al cliente con copia de remisión.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	<u>•REMISIÓN DE PRODUCTOS</u>
9	Elaborar la factura.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	Factura
10	Realizar el seguimiento al despacho de la mercancía y verificar la entrega.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
11	Enviar copia de la factura a tesorería, contabilidad y legalizar el pago de la factura	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
12	Verificar la satisfacción al cliente después de recibir el producto enviando encuesta de satisfacción, ver actividad 29.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	

13	Enviar catálogo con los productos al cliente	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
14	Enviar una cotización o catálogo si los productos son requeridos por el cliente. Si no, actualizar base de datos con información del cliente.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	Cotización de productos
15	Recibir la confirmación del pedido por parte del cliente	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
16	Verificar existencias de los productos en Z-Box.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
17	Elaborar para el almacén general solicitud de empaque y entregar rótulos de la mercancía si hay disponibilidad de los productos solicitados. Si no Enviar la relación de los faltantes a la oficina de compras para su adquisición.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
18	Empacar, embalar y preparar la mercancía para su despacho.	Tecnico Operativo Subgerencia de Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
19	Verificar pago y enviar los valores a tesorería general.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
20	Efectuar registro de divisas enviando (formulario 2) al intermediario para tramitar el reintegro de divisas antes de ser despachada la mercancía.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
21	Elaborar los documentos con soporte a realizar los trámites de exportación entre la aduana y artesanías de Colombia.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de	

		Oportunidades Comerciales	
22	Informar al cliente los datos del despacho.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
23	Verificar la recepción del pedido	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
24	Presentar los documentos de exportación a tesorería.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
25	Diligenciar la tasa de cambio del día en la plataforma Z-box.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
26	Diligenciar el formato de tasa de cambio en la plataforma Z-box.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
27	Enviar encuesta de satisfacción al cliente.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	<u>•ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO EXPORTACIONES E INSTITUCIONAL</u>
28	Verificar el estado de la mercancía recibida si se presentó inconformidad con el producto recibido.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
29	Proceder al cambio de la mercancía o devolución del dinero de acuerdo a la naturaleza del daño. Con previa autorización del Subgerente de promoción y Generación de oportunidades comerciales o Subgerente Administrativo y Financiero, según el caso.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	

30	Elaborar los documentos con soporte a realizar los trámites de exportación entre la aduana y artesanías de Colombia.	Tecnico Administrativo Subgerencia de Promocion y Generacion de Oportunidades Comerciales	
31	Corroborar de nuevo la satisfacción del cliente.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	<u>•ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO EXPORTACIONES E INSTITUCIONAL</u>
32	Enviar encuestas mensualmente a Subgerencia de Promoción y Generación de Oportunidades Comerciales, para tabulación y análisis de datos.	Profesional Subgerencia Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	

6. ANEXOS

7. FORMATOS DE CALIDAD

COD	NOMBRE	TIEMPO DE RETENCIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN	ACCESIBILIDAD
FOR-AOD-001	<u>SOLICITUD DE COMPRA</u>	1 AÑO	OFICINA DE COMPRAS	ELIMINACION	OFICINA DE COMPRAS
FOR-AOD-007	<u>SOLICITUD DE EMPAQUE</u>	1 Año	Oficina de Compras	Eliminacion	Control Interno, Auditores internos, Proceso AOD
FOR-AOD-011	<u>ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO EXPORTACIONES E INSTITUCIONAL</u>	1 año	Subgerencia de Promocion y generacion de oportunidades	Eliminacion	Subgerencia de Promocion y generacion de oportunidades

8. DIAGRAMA DE FLUJO

9. NATURALEZA DEL CAMBIO

Versión	Fecha	Naturaleza del cambio
1	16/Ago/2005	Se recodificó el procedimiento y los formatos y se agregaron registros de calidad
2	05/Oct/2010	Se adiciona el texto: "El funcionario contratista que realice la venta de productos, será también responsable del seguimiento y cobro de la correspondiente cartera", en el campo Condiciones Generales.
3	16/Ago/2013	Se cambio el código PRICML14 por PIRIAOD14, se añadieron actividades de la N° 14 a la N° 22.
4	26/Mar/2014	Unificación los procedimientos ventas nacionales PRICML13 y ventas internacionales PRICML14 para actualizar su contenido de actividades y llamarlo ventas nacionales e internacionales con el código PRIAOD14. Se estructuraron las actividades y se cambió el alcance.

7	18/Ago/2015	Modificación de orden y redacción del formato, se adiciona el formato solicitud de diseño de productos,
---	-------------	---

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre: Janneth Ariza	Gonzalez	Nombre: William Martin	Leonardo Puentes	Nombre: Rebeca Feldsberg	Herrera
Cargo: Coordinador Operativo Subgerencia de Promocion y Generacion de Oportunidades Comerciales		Cargo: Profesional de Gestión - Asesora de Planeación e Información		Cargo: Subgerente Promocion y Generación de Oportunidades Comerciales	
Fecha: 10/Ago/2015		Fecha: 27/Ago/2015		Fecha: 27/Ago/2015	