

La Paz, 27 de diciembre de 2023

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 082/2023

TEMA: APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE BIENES VERSIÓN 2.0

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que el Artículo 232 de la Constitución Política del Estado de 7 de febrero de 2009 dispone: *"La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados"*.

Que el Parágrafo II del 410 de la Norma Suprema del Estado dispone: *"II. La Constitución es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano y goza de primacía frente a cualquier otra disposición normativa. El bloque de constitucionalidad está integrado por los Tratados y Convenios internacionales en materia de Derechos Humanos y las normas de Derecho Comunitario, ratificados por el país. La aplicación de las normas jurídicas se regirá por la siguiente jerarquía, de acuerdo a las competencias de las entidades territoriales: 1. Constitución Política del Estado. 2. Los tratados internacionales. 3. Las leyes nacionales, los estatutos autonómicos, las cartas orgánicas y el resto de legislación departamental, municipal e indígena. 4. Los decretos, reglamentos y demás resoluciones emanadas de los órganos ejecutivos correspondientes"*.

Que el inciso c) del Artículo 1 de la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales tiene por objeto: *"Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no solo de objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados sino también de la forma y resultado de su aplicación"*.

Que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 1759 de 9 de octubre de 2013, dispone: *"I. Se crea la Empresa Pública "QUIPUS", con personalidad jurídica y patrimonio propio, de duración indefinida, autonomía de gestión administrativa, financiera, técnica y legal, bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural. II La Empresa QUIPUS no cuenta con directorio y tiene el carácter de Empresa Pública Nacional Estratégica – EPNE"*.

Que el Artículo 6 establece las funciones del Gerente General entre las cuales se encuentra: *"b) Realizar las acciones necesarias para garantizar el funcionamiento, en el marco de la normativa vigente; c) Aprobar la organización, estructura, planes, programas, proyectos reglamentos y manuales necesarios para el funcionamiento y desarrollo de las actividades de la empresa"*.



"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

Que la Resolución Suprema N° 27907 de 8 de diciembre de 2022, resuelve: *"Designar al ciudadano MARCO AURELIO FERNÁNDEZ CAPRILES, como GERENTE GENERAL de la EMPRESA PÚBLICA QUIPUS, bajo tuición del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL"(...)*.

Que mediante Informe INF/QUIPUS/GG/GC/JDC N° 0315/2023 de 22 de diciembre de 2023, emitido por la Sra. Anahi Jackeline Carcagno Careaga, Ejecutivo de Ventas II dependiente del Departamento Comercial, concluye que: *"el procedimiento de ventas ayudará al personal dependiente de la Gerencia de Comercialización para la ejecución de actividades de la mejor manera y cumplir los objetivos, metas de acuerdo al momento de poner en desarrollo de la misma"*.

Que el Informe INF/QUIPUS/GG/JDL N° 0196/2023 de 27 de diciembre de 2023, emitido por el Departamento Legal concluye entre otros: *"La Propuesta Procedimiento de Venta de Bienes, Versión 2.0, permitirá realizar la venta de bienes y servicios acorde a la visión y misión de la Empresa Pública QUIPUS"* y recomienda: *"(...)suscribir la Resolución Administrativa que aprueba el Procedimiento de Venta de Bienes Versión 2.0, propuesto por el Departamento de Comercial a través del INF/QUIPUS/GG/GC/JDC N° 0315/2023 de 22 de diciembre de 2023, emitido por la Sra. Anahi Jackeline Carcagno Careaga, Ejecutiva de Ventas II dependiente del Departamento Comercial, en el marco del inciso c) 6 del Decreto Supremo N° 1759 de 9 de octubre de 2013"*.

POR TANTO:

La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Empresa Pública QUIPUS, en el marco de sus atribuciones y facultades conferidas por el ordenamiento jurídico vigente,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el **PROCEDIMIENTO DE VENTA DE BIENES VERSIÓN 2.0**, propuesto por el Departamento Comercial, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa:

- Informe INF/QUIPUS/GG/GC/JDC N°0315/2023 de 22 de diciembre de 2023, emitido por el Departamento Comercial.
- Informe INF/QUIPUS/GG/JDL N°0196/2023 de 27 de diciembre de 2023 emitido por el Departamento Legal.



"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

TERCERO.- Instruir a la Gerencia Administrativa Financiera a través de las áreas que correspondan, realicen las gestiones necesarias de cumplimiento, seguimiento y ejecución de la presente Resolución Administrativa.

CUARTO.- Dejar sin efecto las disposiciones contrarias a la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.


Maria Isabel Marca Choque
JEFE DEPARTAMENTO LEGAL
EMPRESA PÚBLICA "QUIPUS"


Marco Aurelio Fernandez Capriles
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA "QUIPUS"

Mimc

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

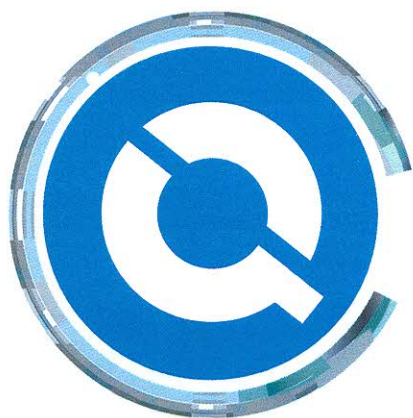
Oficina Central: Av. Camacho 1488, esq. Bueno, Edif. Ex REFO, piso 2
Teléfonos: (591-2) 2184000 - (591-2) 2125254 / Sitio Web: www.quipus.gob.bo / Línea gratuita: 800107787
La Paz-Bolivia



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE DESARROLLO
PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL

EMPRESA PÚBLICA



QUIPUS

PROCEDIMIENTO DE VENTA DE BIENES

**Gerencia Comercialización
Departamento Comercial
Versión 2.0**

ÍNDICE

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	RESPONSABILIDADES.....	2
5.	TERMINOLOGÍA.....	4
5.1.	DEFINICIONES.....	4
5.2.	ABREVIATURAS.....	5
6.	DESCRIPCIÓN.....	5
6.1.	PROCEDIMIENTO POR VENTA DE MODALIDADES DE CONTRATACIÓN.....	6
6.2.	PROCEDIMIENTO VENTA POR PROCESOS DE CONTRATACIÓN DIRECTA.....	11
6.3.	PROCEDIMIENTO VENTA POR SUCURSALES Y FERIAS.....	15
6.4.	PROCEDIMIENTO VENTA CON PLAN DE PAGOS.....	17
6.5.	PROCEDIMIENTO CON PASARELA DE PAGOS.....	21
6.6.	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	24
6.7.	PROCEDIMIENTO DE PAGO AL CONTADO.....	27
6.8.	PROCEDIMIENTO PARA PAGO MEDIANTE CHEQUE.....	29
6.9.	PROCEDIMIENTO PAGO CON TARJETA.....	31
6.10.	PROCEDIMIENTO DE PAGO CON QR.....	33
6.11.	PROCEDIMIENTO DE PAGO CON BILLETERA MÓVIL-CONSUME LO NUESTRO.....	35
7.	REGISTROS.....	37
8.	HISTORIAL DE REVISIONES.....	37
9.	MODIFICACIONES.....	37

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

PROCEDIMIENTO DE VENTA DE BIENES

1. OBJETIVO

Proporcionar un marco estructurado y eficiente para llevar a cabo el proceso de ventas de una manera efectiva. Para guiar al personal dependiente de la Gerencia de Comercialización desde la identificación de clientes potenciales hasta el cierre de la venta y de esta manera contribuir en los ingresos de la Empresa Pública QUIPUS.

2. ALCANCE

La periodicidad de aplicación del procedimiento es de carácter obligatorio para las unidades organizacionales involucradas, desde la intención de venta hasta la entrega del bien.

3. RESPONSABILIDADES

El personal responsable de llevar a cabo el presente procedimiento es el siguiente:

- **Gerente General:**
 - Como Máxima Autoridad Ejecutiva es quién aprobará el presente procedimiento.
- **Gerencia de Comercialización:**
 - Elaborar, revisar, implementar, realizar seguimiento y evaluación de estrategias comerciales, para la venta de bienes en segmentos de mercado.
- **Jefe de Departamento Comercial:**
 - Ejecutar planes comerciales para la venta de bienes. Realizar supervisión de la correcta implementación del presente procedimiento.
- **Ejecutivo de Ventas:**
 - Elaborar informes semanales respecto a la ventas e ingresos de acuerdo a método de pago.
 - Actualización de datos de clientes (nombre, celular correo electrónico y dirección).
 - Captar clientes nuevos y seleccionarlos en base al lineamiento establecido.
 - Gestionar las ventas y entrega de bienes.
 - Depositar efectivo en un periodo no máximo a 24 hrs.
 - Realizar solicitud de abastecimiento de bienes a la Gerencia de Producción.
 - Realizar la facturación y direccionar los comprobantes de los depósitos efectuados para la conciliación pertinente con el Departamento de Finanzas.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

- **Operador de mercado:**

- Elaborar informes semanales respecto a la ventas e ingresos de acuerdo a método de pago.
- Actualización de datos de clientes (nombre, celular correo electrónico y dirección).
- Programar visitas a clientes y potenciales clientes para dar a conocer los bienes ofertados por la Empresa Pública QUIPUS.
- Alcanzar el cumplimiento de metas comerciales establecidas.
- Depositar efectivo en un periodo no máximo a 24 hrs.
- Realizar la facturación y direccionar los comprobantes de los depósitos efectuados para la conciliación pertinente con el Departamento de Finanzas.

- **Responsable de Cobranzas:**

- Realizar el seguimiento pertinente a las cuentas por cobrar, desde de la emisión de la factura.

- **Técnico en Almacenaje y Devoluciones:**

- Brindar apoyo en las actividades logísticas entre la Gerencia Comercial y la Gerencia de Producción en aspectos relacionados la recepción, traslado, entrega de equipos tecnológicos.
- Colaborar en la logística interna de productos terminados en la Planta de Producción.

- **Gerente de Producción:**

- Es responsable de planificar, coordinar, diseñar y optimizar los procesos de ensamblaje para todas las actividades relacionadas con la producción de los bienes.

- **Jefe Departamento de Finanzas:**

- Realizar registro de ingresos de ventas.
- Verificar ingreso de recursos económicos a la cuenta recaudadora de la Empresa Pública QUIPUS.

- **Jefe Departamento Legal**

- Asesorar en materia legal a la Gerencia General - Gerencia de Comercialización, asegurando, facilitando y promoviendo la correcta y eficiente interpretación, en firma de convenio interinstitucional, contrato de venta, de acuerdo a normativa vigente.

4. BASE LEGAL O NORMATIVA

- Decreto Supremo N° 1759, de 9 de octubre de 2013, creación la Empresa Pública QUIPUS y modificado mediante decreto supremo N° 3879 de 24 abril de 2019.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

mensual en planilla y transmitir, modificar o extinguir derechos y obligaciones entre ambas partes.

- **Contrato.** Es un acuerdo de voluntades que genera derechos y obligaciones para las partes que adquieren un bien.
- **Canal.** Ruta o camino por donde un producto tecnológico se transfiere desde su lugar de producción hasta el consumidor.
- **Bienes:**
 - **Equipo Tecnológico:** Equipo ensamblado por la empresa y destinado a la comercialización directa al público en general.
 - **Piezas y/o partes:** Componente del equipo tecnológico que el consumidor requiere para comprar.

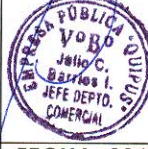
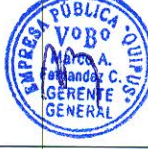
5.2. ABREVIATURAS

- **GG:** Gerente General
- **GC:** Gerente de Comercialización
- **JDC:** Jefe Departamento Comercial
- **C.D.** Contratación Directa.
- **Q.R. -Quick Response:** significa respuesta rápida debido a que el código se lee en forma mucho más rápida y se obtiene una respuesta en menos tiempo. Se trata de códigos que tienen la capacidad de almacenar diferentes tipos de información de un tamaño determinado.

6. DESCRIPCIÓN

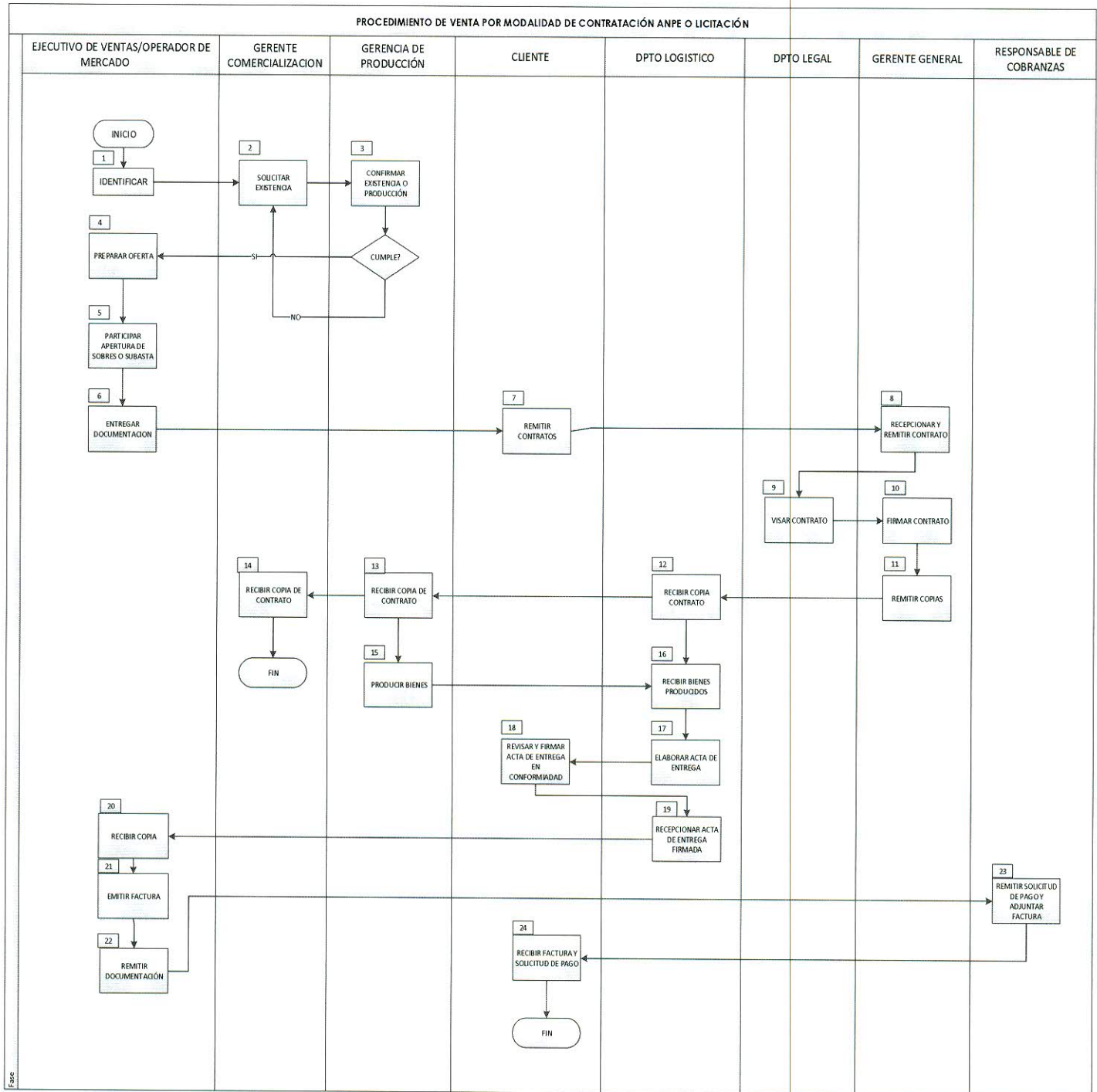
A continuación, se describen los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Venta por Modalidad de Contratación ANPE o Licitación.
- Procedimiento de Venta por Modalidad de Contratación Directa.
- Procedimiento de Venta en Sucursales y Ferias.
- Procedimiento de Venta con Plan de Pagos.
- Procedimiento de Venta con Pasarela de Pagos.
- Procedimiento de Venta con Prestación de Servicios.
- Procedimiento de Venta con Pago al Contado.
- Procedimiento de Venta con Pago Mediante Cheque.
- Procedimiento de Venta con Pago por Tarjeta.
- Procedimiento de Venta con Pago por QR.
- Procedimiento de Venta con Pago por Billetera Móvil – Consume lo Nuestro.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

6.1. PROCEDIMIENTO DE VENTA POR MODALIDAD DE CONTRATACIÓN ANPE O LICITACIÓN

6.1.1. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: JDC



FECHA: 20/12/2023

REVISADO POR: JDC- JDP



FECHA: 22/12/2023

APROBADO POR: GG



FECHA: 27/12/2023

6.1.2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

1) Identificar

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado identifica los procesos de adquisición o compras y las empresas y/o instituciones que requieran bienes.

2) Solicitar existencia

- El Gerente de Comercialización mediante nota interna, adjunta las especificaciones técnicas, solicita a la Gerencia de Producción la verificación de la existencia o factibilidad de producción de los bienes según las especificaciones técnicas.

3) Confirmar existencia o producción

- El Gerente de Producción estudia las especificaciones técnicas considerando las siguientes opciones.
 - ✓ **OPCION SI:** Realiza la entrega o producción de los bienes, estableciendo el plazo de entrega. En caso de no existir la hoja de costos del bien, prepara información para la estimación de la hoja de costos de acuerdo al **Manual de Procedimientos para Determinación de Precio de Venta de Productos de la Empresa Publica QUIPUS aprobado mediante R.A. 059/2021.**
 - ✓ **OPCION NO:** En el caso de no existir stock del bien, remite nota interna con documentos de respaldo al Gerente de Comercialización indicando los plazos y fechas para la adquisición del bien solicitado.

4) Preparar oferta

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado complementa los datos de la Empresa Pública QUIPUS en el DBC proporcionado por la entidad interesada en adquirir los bienes. Debiendo establecer el precio del bien de acuerdo al **Manual de Procedimientos para Determinación de Precio de Venta de Productos de la Empresa Publica QUIPUS aprobado mediante R.A. 059/2021.**

5) Participar en apertura de sobres o subasta electrónica

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado participa en la apertura de sobres o subasta electrónica, pudiendo pujar en la subasta electrónica hasta el precio mínimo

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

establecido por la Gerencia de Comercialización.

6) Entregar documentación

- Si el proceso es adjudicado el Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado, gestiona y entrega la documentación necesaria para la firma del contrato, generando nota externa firmada por Gerente General o Gerente de Comercialización, para su posterior envío de documentación.

7) Remitir contratos

- El cliente remite los contratos para la respectiva firma del Gerente General.

8) Recepcionar y remitir contrato

- El Gerente General recepciona y remite el contrato al Departamento Legal, para su revisión y visado del contrato.

9) Visar contrato

- Una vez revisado el contrato por el Departamento Legal, visa y remite al Gerente General para su firma.

10) Firmar el contrato

- Previo visto bueno del Departamento Legal, el Gerente General realiza la firma del Contrato.

11) Remitir copias

- La Gerencia General remite contrato firmado entre ambas entidades a las partes involucradas.

12) Recibir copia de contrato

- El Departamento Logístico recibe copia de contrato para solicitar los equipos.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
		
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 8		

13) Recibir copia de contrato

- La Gerencia de Producción recibe copia de contrato para la preparación de los bienes.

14) Recibir copia de contrato

- La Gerencia de Comercialización recibe copia de contrato para la preparación de los bienes.

15) Producir bienes

- La Gerencia de Producción produce los bienes para posterior preparación de los equipos.

16) Recibir bienes producidos

- El Departamento Logístico recibe los bienes para la entrega de los bienes a la entidad.

17) Elaborar acta de entrega

- El Departamento Logístico prepara los bienes y elabora el acta de entrega para su remisión a la entidad solicitante. Asimismo, realiza la entrega de una copia del acta de entrega al Ejecutivo de Ventas.

18) Revisar y firmar acta de entrega en conformidad

- El cliente recibe los bienes y verifica las series de cada bien, firmando el acta de entrega en señal de conformidad.

19) Recepcionar acta de entrega firmada

- El Departamento Logístico recepciona el acta de entrega con las firmas respectivas por parte de la entidad solicitante.

20) Recibir copia

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado recibe una copia del acta de entrega para resguardo con el proceso.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 9		

21) Emitir factura

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado emite la factura correspondiente.

22) Remitir documentación

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado deriva la documentación al Responsable de Cobranzas.

23) Remitir solicitud de pago y adjuntar factura

- El Responsable de Cobranzas elabora nota externa de solicitud de pago, firmado por la MAE o el Gerente de área, adjuntando la factura emitida y los documentos que respalden la transacción. Asimismo, realiza el respectivo seguimiento hasta la cancelación total del bien adquirido.

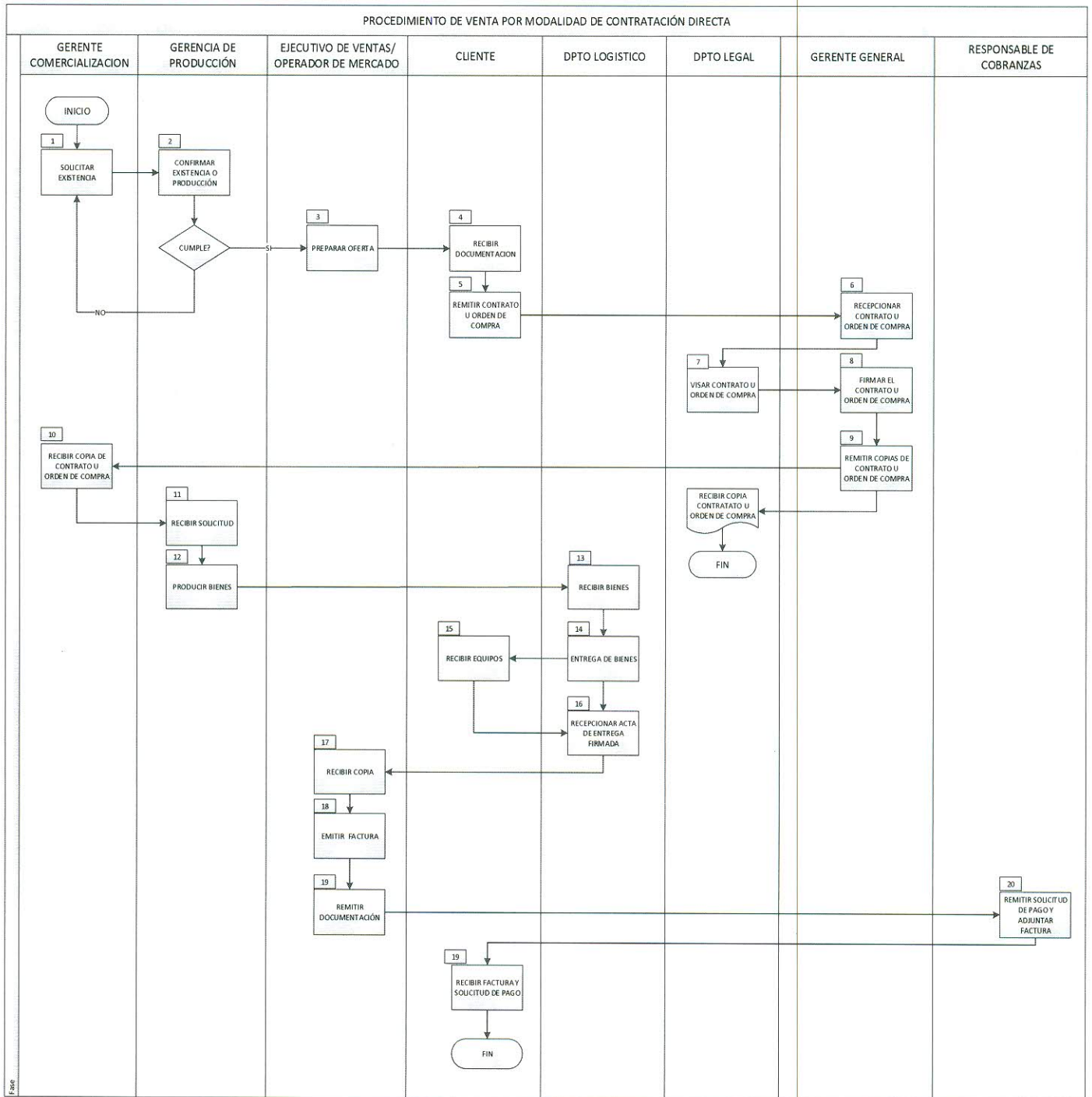
24) Recibir factura y solicitud de pago

- El cliente recibe la factura y solicitud de pago, para procesar el pago.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

6.2. PROCEDIMIENTO DE VENTA POR MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DIRECTA

6.2.1. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: JDC



FECHA: 20/12/2023

REVISADO POR: JDC- JDP



FECHA: 22/12/2023

APROBADO POR: GG



FECHA: 27/12/2023

6.2.2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

1) Solicitar existencia

- El Gerente de Comercialización mediante correo electrónico adjunta las especificaciones técnicas, solicita a la Gerencia de Producción la verificación de la existencia o factibilidad de producción de los bienes según las especificaciones técnicas.

2) Confirmar existencia o producción

- La Gerencia de Producción estudia las especificaciones técnicas considerando las siguientes opciones.
 - ✓ **OPCION SI:** Realiza la entrega o producción de los bienes, estableciendo el plazo de entrega. Al no existir de la hoja de costos del bien, prepara información para la estimación de la hoja de costos de acuerdo al **Manual de Procedimientos para Determinación de Precio de Venta de Productos de la Empresa Publica QUIPUS aprobado mediante R.A. 059/2021.**
 - ✓ **OPCION NO:** En el caso de no existir stock del bien, remitir nota interna con documentos de respaldo a la Gerencia de Comercialización indicando los plazos y fechas para la adquisición del bien solicitado.

3) Preparar oferta.

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado prepara la documentación necesaria para proceder a la adjudicación.

4) Recibir documentación

- El cliente recibe la documentación para la firma de Contrato u Orden de Compra según corresponda.

5) Remitir contrato u orden de compra

- El cliente remite el contrato u orden de compra para la respectiva firma de la MAE.

6) Recepcionar contrato u orden de compra

- El Gerente General recepciona el Contrato u Orden de Compra y remite al

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

Departamento Legal para su revisión y visado del mismos.

7) Visar contrato

- Una vez revisado el Contrato u Orden de Compra por el Departamento Legal, visa y remite al Gerente General para su firma.

8) Firmar el Contrato u Orden de Compra

- El Gerente General firma el Contrato u Orden de Compra.

9) Remitir copias de contrato u orden de compra

- El Gerente General remite copias a la Gerencia de Comercialización y Departamento Legal.

10) Recibir copia de contrato u orden de compra

- La Gerencia de Comercialización recibe copia de Contrato u Orden de Compra, elabora la solicitud mediante correo electrónico y remite a la Gerencia de Producción adjuntando el contrato y las especificaciones técnicas.

11) Recibir solicitud

- La Gerencia de Producción recibe la solicitud y realiza la gestión de producción de bienes con el contrato y las especificaciones técnicas.

12) Producir bienes

- El Gerente de Producción produce el bien y entrega al Técnico en Almacenaje y Devoluciones.

13) Recibir bienes

- El Departamento Logístico recibe los bienes para remisión a la entidad.

14) Elaborar acta de entrega y Entrega de bienes

- En base al Contrato u Orden de Compra, el Técnico en Almacenaje y Devoluciones

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 13		

elabora acta de entrega y solicita la firma del representante del cliente en señal de conformidad de la recepción de los bienes.

15) Recibir bienes, revisar y firmar acta de entrega en conformidad

- El cliente recibe los bienes y verifica las series de cada bien, firmando el acta de entrega en señal de conformidad.

16) Recepcionar acta de entrega firmada

- El Departamento Logístico recepciona el acta de entrega con las firmas respectivas por parte de la entidad solicitante.
- El Departamento Logístico remite una copia al Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado.

17) Recibir copia del acta de entrega

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado recepciona la copia del acta de entrega.

18) Emitir factura

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado emite la factura correspondiente.

19) Remitir documentación

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado remite la documentación al Responsable de Cobranzas.

20) Remitir solicitud de pago y adjuntar factura

- El Responsable de Cobranzas elabora nota externa de solicitud de pago, firmado por la MAE o el Gerente de área, adjuntando la factura emitida y los documentos que respalden la transacción. Asimismo, realiza el respectivo seguimiento hasta la cancelación total del bien adquirido.

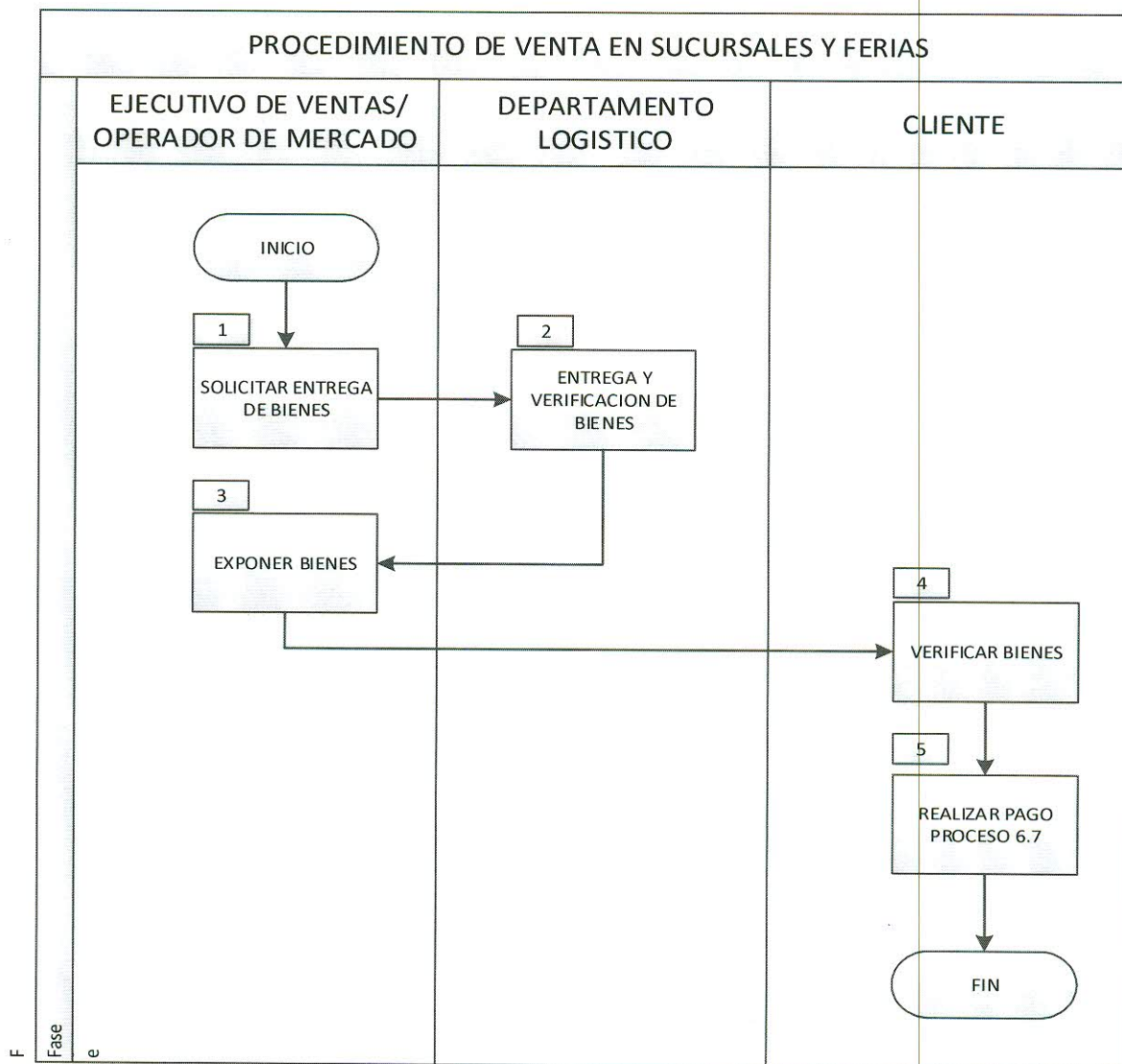
ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

21) Recibir factura y solicitud de pago

- El cliente recibe la factura y solicitud de pago, para procesar el pago.

6.3. PROCEDIMIENTO DE VENTA EN SUCURSALES Y FERIAS

6.3.1. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

6.3.2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

1) Solicitar entrega de bienes

- En base al stock disponible en la sucursal, el Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado solicita al Técnico de Almacenaje y Devoluciones bienes, para exposición en la sucursal o ferias, mediante correo electrónico.

2) Entregar bienes

- El Técnico de Almacenaje y Devoluciones realiza la entrega verificando cada uno de los bienes.

3) Exponer bienes

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado recibe al cliente de manera amable y expone los bienes, informando las especificaciones técnicas y precios.

4) Verificar bienes

- Una vez que el cliente toma la decisión de adquirir un bien, el Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado prepara el bien para realizar la venta formal y consulta al Cliente tipo de pago.

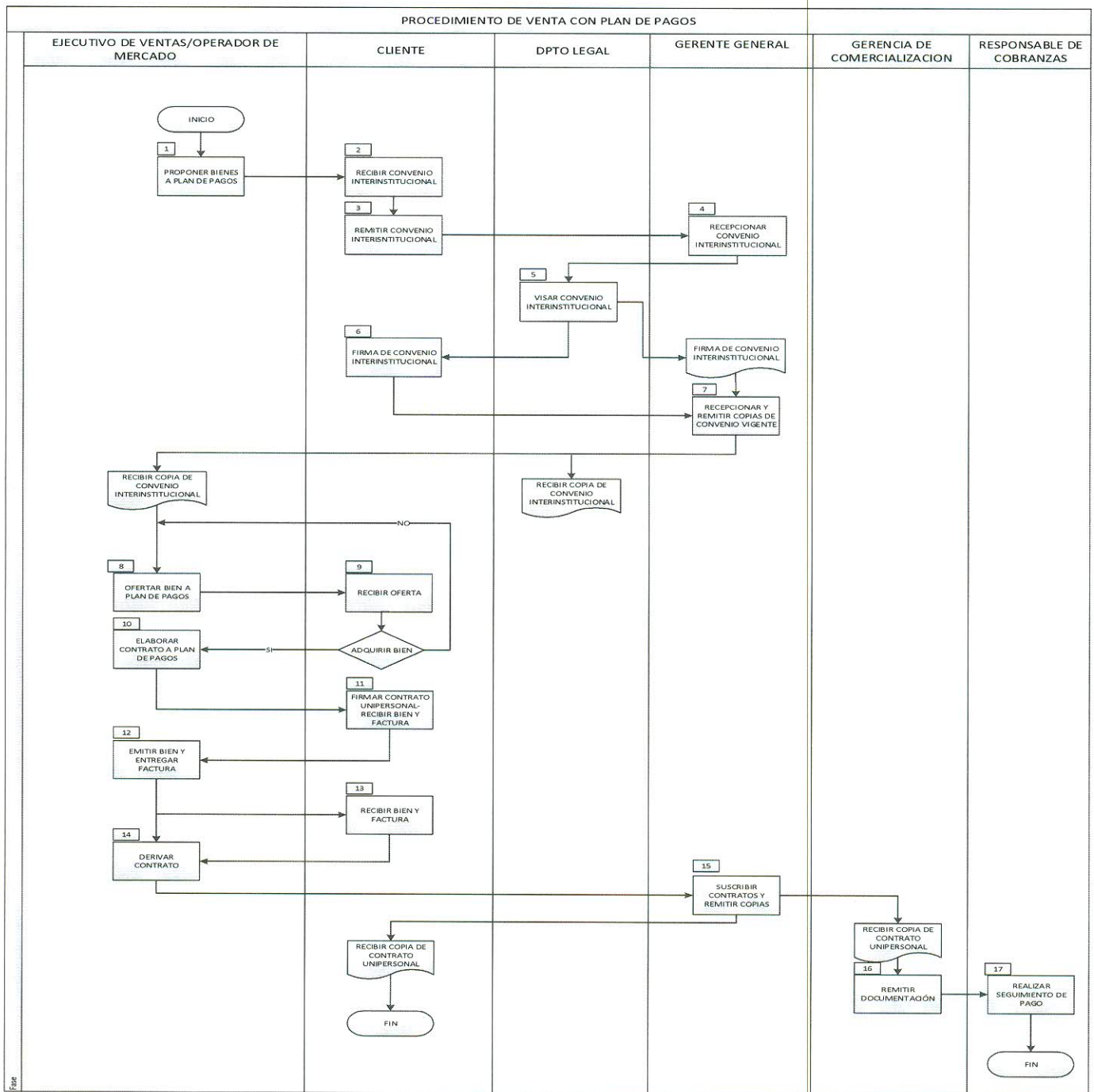
5) Realizar Pago

- Según corresponda el pago, ir a procedimiento 6.7.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 16		

6.4. PROCEDIMIENTO DE VENTA CON PLAN DE PAGOS

6.4.1. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: JDC

REVISADO POR: JDC- JDP

APROBADO POR: GG



FECHA: 20/12/2023

FECHA: 22/12/2023

FECHA: 27/12/2023

6.4.2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

1) Proponer bienes a plan de pagos

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado remite al cliente propuesto comercial mediante plan de pagos, para proponer firma de convenio interinstitucional y realizar el descuento por planilla a los dependientes de la entidad.

2) Recibir convenio interinstitucional

- El cliente recibe el modelo de convenio interinstitucional para la revisión y complementación de los datos.

3) Remitir convenio interinstitucional

- El cliente remite el convenio interinstitucional para la respectiva firma del Gerente General.

4) Recepcionar Convenio Interinstitucional

- El Gerente General recepciona el convenio interinstitucional y remite al Departamento Legal para su revisión y visado del mismo.

5) Visar Convenio Interinstitucional

- Una vez revisado el convenio interinstitucional por el Departamento Legal, visa y remite al Gerente General para su firma y posterior remisión al cliente.

6) Firmar Convenio Interinstitucional

- El cliente recibe el convenio interinstitucional para la firma de la máxima autoridad de la entidad y remite a la Empresa Pública QUIPUS con todos los documentos adjuntos.

7) Recepcionar y remitir copias de convenio vigente

- La Gerencia General recibe y remite copias del convenio interinstitucional al Departamento legal y Ejecutivo de Venta u Operador de Mercado.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

8) Ofertar bien a plan de pagos

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado en el marco de convenio interinstitucional firmado expone las características del bien a los funcionarios dependientes de la entidad y los interesados solicitan la compra a plan de pagos.

9) Recibir oferta

- El cliente recibe la oferta y considera las siguientes opciones:
 - ✓ **OPCIÓN SI:** El cliente acepta la oferta del plan de pagos para adquisición del bien y coordina con el Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado (descritos en el punto 10).
 - ✓ **OPCION NO:** El cliente rechaza la oferta al Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado (descritos en el punto 8).

10) Elaborar contrato a plan de pagos

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado solicita los requisitos en fotocopia simple para la elaboración del contrato unipersonal (personal con antigüedad de un año) y posterior remisión al cliente.

11) Firmar contrato unipersonal

- El cliente recibe el contrato unipersonal y firma en conformidad de la compra.

12) Emitir y entregar factura

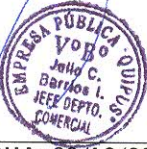
- El ejecutivo de ventas u operador de mercado emite la factura con los datos del cliente.

13) Recibir bien y factura

- Una vez verificado los datos el cliente recibe el bien y la factura.

14) Derivar contrato

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado mediante nota interna remite a la Gerencia General la suscripción del contrato para su respectiva firma.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

15) Suscribir contratos y remitir copias

- El Gerente General suscribe los contratos y se remite una copia del contrato al cliente y a la Gerencia de Comercialización.

16) Remitir documentación

- La Gerencia de Comercialización remite el contrato unipersonal y documentación adjunta al Responsable de Cobranzas para realizar gestiones necesarias para el cobro mediante plan de pagos y conciliación.

17) Realizar seguimiento de pago

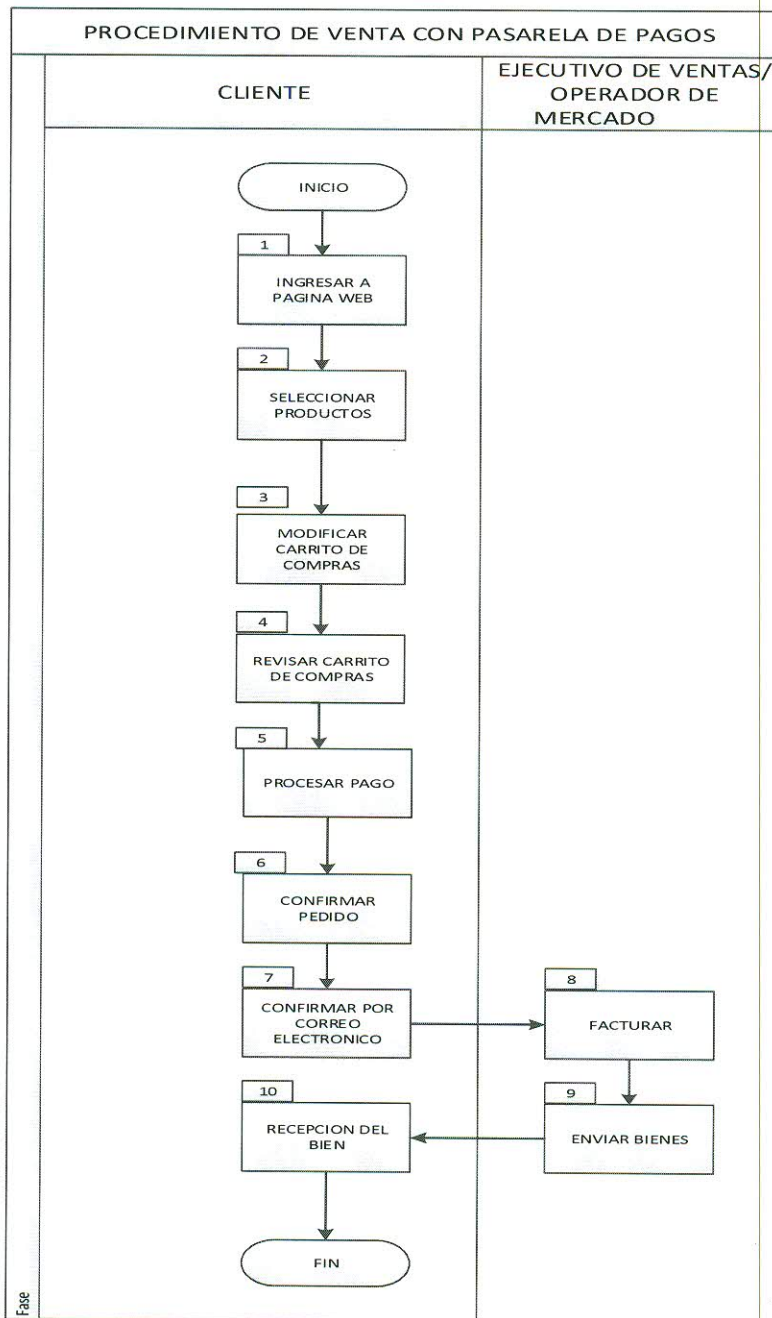
- El Responsable de Cobranzas realizar el seguimiento mensual de pago hasta la culminación del mismo.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

Página 20

6.5. PROCEDIMIENTO DE VENTA CON PASARELA DE PAGOS

6.5.1. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

6.5.2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

1) Ingresar a la Pagina Web

- La Empresa Pública QUIPUS a través de su página web www.quipus.gob.bo es habilitada para el público en general.

2) Seleccionar productos

- El cliente explora las categorías y revisa la descripción de los bienes (especificaciones técnicas, precios y cualquier otra información relevante).

3) Modificar carrito compras

- El cliente selecciona los productos deseados y los agrega al carrito de compras, verificando el nombre del bien y la cantidad.

4) Revisar el Carrito

- El cliente accede al carrito de compras para revisar los productos seleccionados. Verifica los precios, descuentos y el total de la compra. Realiza modificaciones en el carrito si es necesario (agregar, eliminar o ajustar cantidades).

5) Procesar el Pago

- El cliente inicia el proceso de pago seleccionando de acuerdo a la opción correspondiente.
- Proporciona la información de envío, incluyendo la dirección y el método de entrega preferido.
- Selecciona el método de pago (tarjeta de crédito, débito, QR).
- Ingresa la información de pago de manera segura.

6) Confirmar el Pedido

- El cliente revisa nuevamente el resumen de la compra, incluyendo la dirección de envío y los detalles del pago. Para confirmar la orden de compra.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 22		

7) Confirmar por Correo Electrónico

- El cliente recibe un correo electrónico de confirmación que incluya los detalles del pedido, número de seguimiento y la factura.

8) Facturar

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado una vez confirmado la compra realiza la facturación de los bienes adquiridos.

9) Enviar los bienes

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado es el responsable de enviar los bienes.
- El cliente accede a la cuenta de usuario para realizar un seguimiento del estado del pedido. Y podrá realizar el seguimiento mediante WhatsApp al 74912111 y la línea gratuita 8001077787 sobre el proceso de envío y entrega.

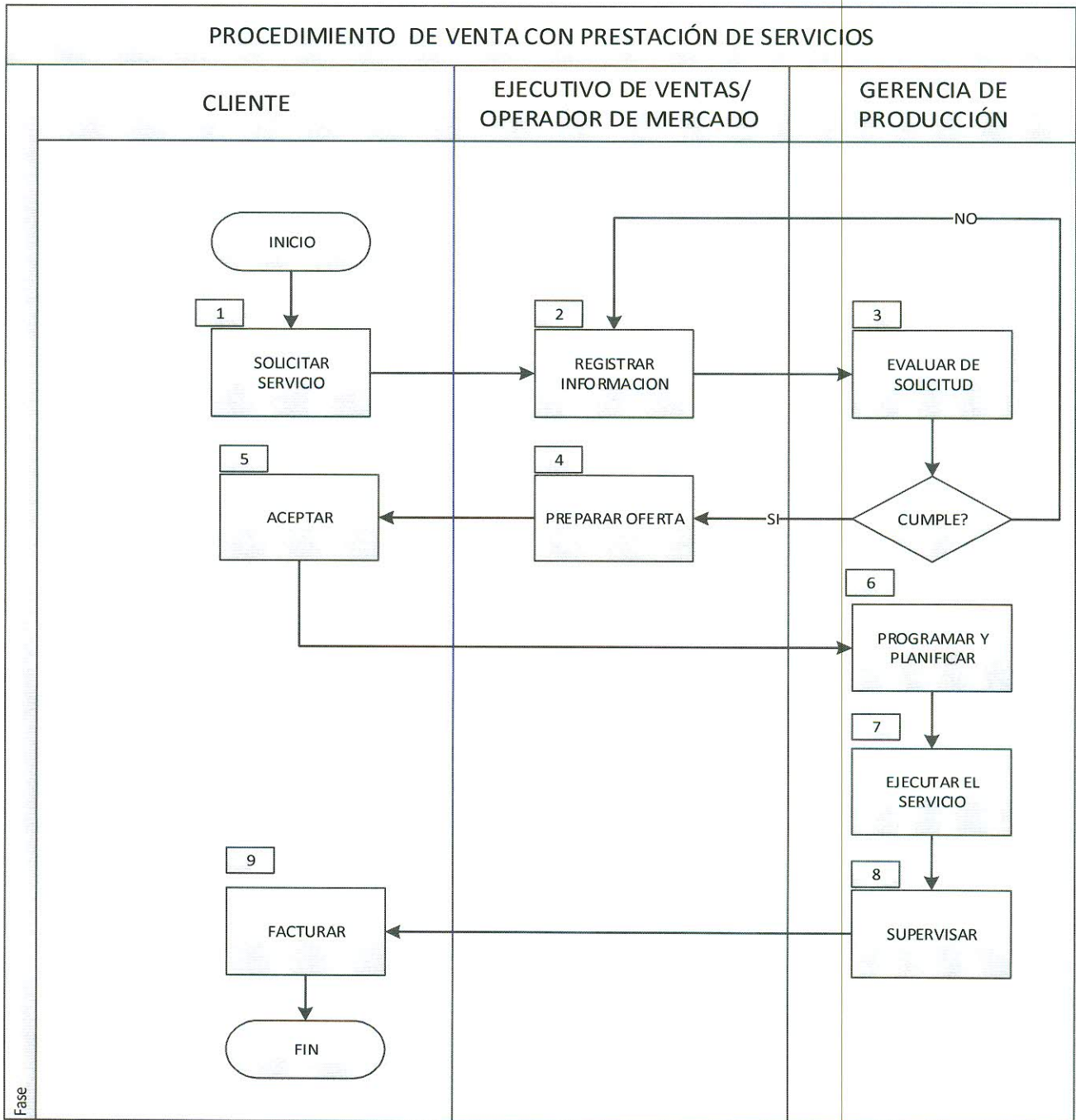
10) Recepción del bien

- El cliente recibe el paquete en la dirección proporcionada durante el proceso de compra. Y verifica la integridad de los bienes y compara con la factura.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 23		

6.6. PROCEDIMIENTO DE VENTA CON PRESTACIÓN DE SERVICIOS

6.6.1. FLUJOGRAMA



Fase

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

6.6.2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

1) Solicitar Servicio

- El cliente presenta una solicitud de servicio a través de [medios de comunicación disponibles: correo electrónico, formulario en línea, etc.

2) Registrar información

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado recibe la solicitud y registra la información relevante.

3) Evaluar Solicitud

- El Ejecutivo de Ventas u Operado de Mercado deriva la solicitud a la Gerencia de Producción para analizar la solicitud, determinar la viabilidad y los recursos necesarios, considera las siguientes opciones para realizar una estimación de costos y tiempo.
 - ✓ **OPCIÓN SI:** El ejecutivo de ventas u operador de mercado prepara la oferta comercial.
 - ✓ **OPCIÓN NO:** Mediante correo electrónico la Gerencia de Producción informa al Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado que no es viable el servicio.

4) Preparar oferta

- El Ejecutivo de Ventas u Operado de Mercado prepara la oferta comercial detallando los términos y condiciones del servicio al cliente.

5) Aceptar

- Una vez aceptado por el cliente, se formaliza un acuerdo mediante la firma de un contrato o documento equivalente.

6) Programar y Planificar

- La Gerencia de Producción programa la prestación del servicio de acuerdo con la disponibilidad de recursos y la agenda acordada. Se establece un plan detallado de ejecución y se comunica al cliente.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

7) Ejecutar el Servicio

- La Gerencia de Producción asigna un equipo que lleva a cabo la prestación del servicio según el plan establecido. Se mantienen registros detallados de todas las actividades realizadas.

8) Supervisar

- La Gerencia de Producción realiza una supervisión continua durante la ejecución del servicio. Se aplican controles de calidad para garantizar la satisfacción del cliente.

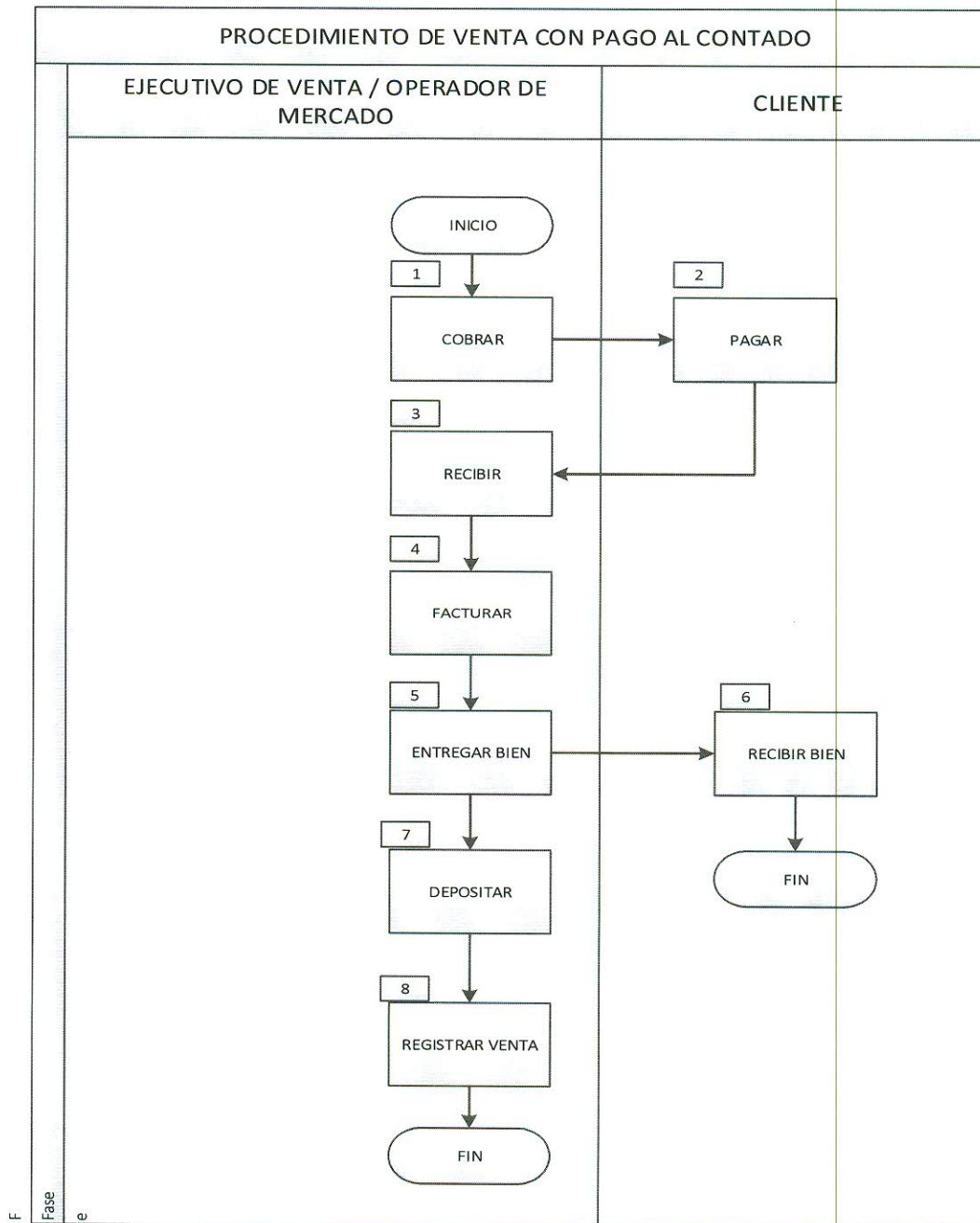
9) Facturar

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado emite la factura correspondiente de acuerdo con los términos acordados. Se cierra formalmente el proyecto y se archivan todos los documentos relacionados.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 26		

6.7. PROCEDIMIENTO DE VENTA CON PAGO AL CONTADO

6.7.1. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

6.7.2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

1) Cobrar

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado realiza el cobro por el bien vendido.

2) Pagar

- El cliente entrega el dinero al Ejecutivo de Venta u Operador de Mercado.

3) Recibir

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado recibe el monto exacto del bien, verifica la legitimidad de cada billete.

4) Facturar

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado realiza la facturación.

5) Entregar bien

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado, entrega el bien, garantía y factura al cliente de manera conforme.

6) Recibir bien

- El cliente recepciona el bien adquirido y la factura, dando conformidad del mismo.

7) Depositar

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado deposita el dinero recibido en un plazo máximo de 24 hrs. a la cuenta recaudadora N° 100000-17674313 Empresa Pública QUIPUS.

8) Registrar venta

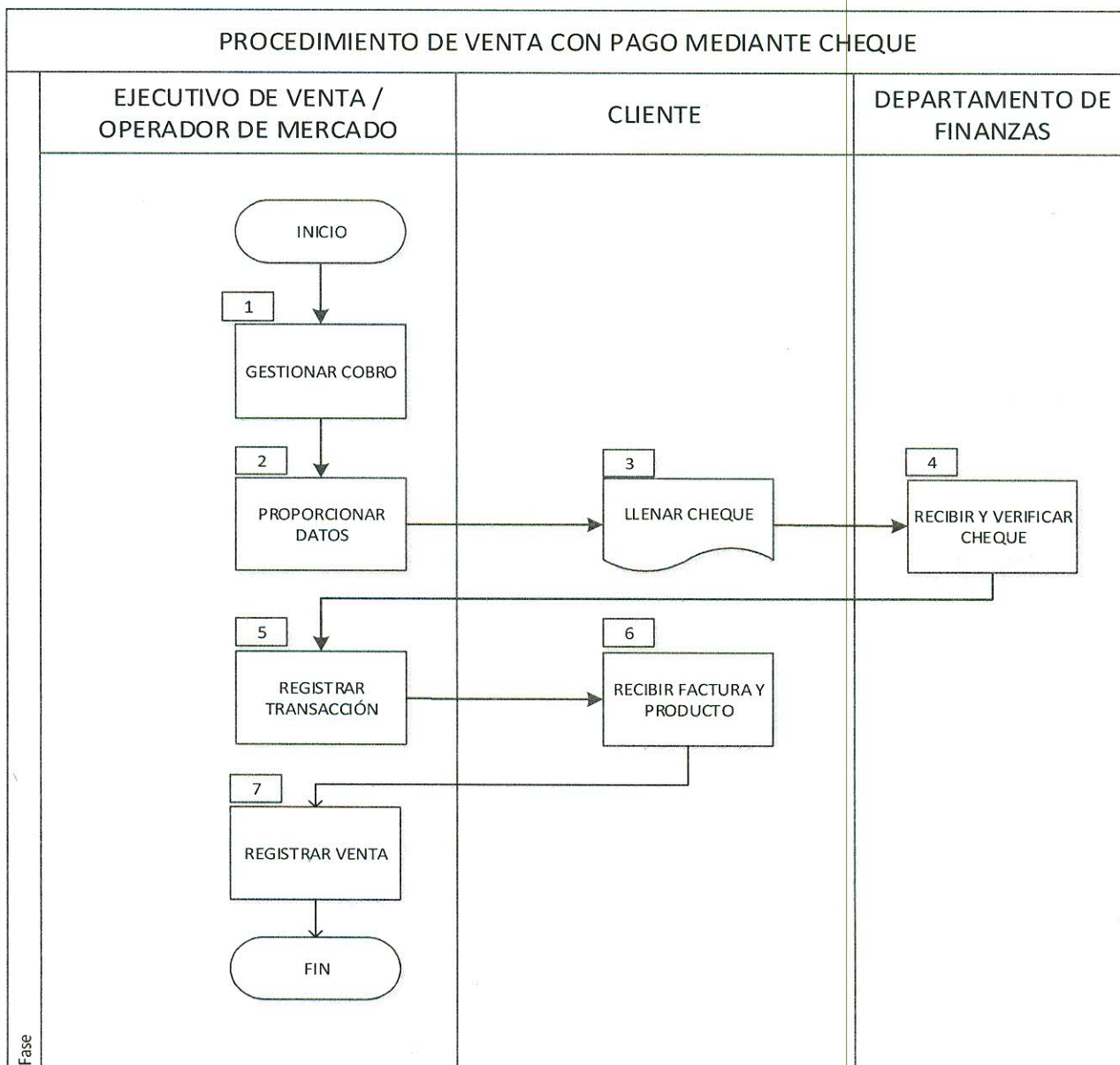
- Una vez que se emita la factura dentro de la semana y la forma de pago esta debe ser entregada en los informes semanales previa revisión por el Profesional de Cobranzas vía Jefe de Departamento Comercial dirigido al Departamento de

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 28		

Finanzas para su revisión y conciliación adjuntando los comprobante de pago (depósitos, transferencias, copia de minuta contrato, Contrato Administrativo u Orden de Compra).

6.8. PROCEDIMIENTO DE VENTA CON PAGO MEDIANTE CHEQUE

6.8.1. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

6.8.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1) Gestionar cobro

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado realiza el cobro por el bien vendido.

2) Proporcionar datos

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado solicita al cliente los datos necesarios para el pago.

3) Rotular cheque

- El cliente llena los datos según información recibida en el cheque.

4) Recibir y verificar cheque

- Si el pago se realiza mediante cheque, el Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado, deberán esperar la confirmación de depósito por el Departamento de Finanzas previa entrega de bienes.

5) Registrar transacción y facturar

- Una vez sea efectivo el ingreso a la cuenta recaudadora de la Empresa Pública QUIPUS, el Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado realiza la facturación y registra la transacción.

6) Recibir factura y producto

- El cliente da la conformidad del bien comprado.

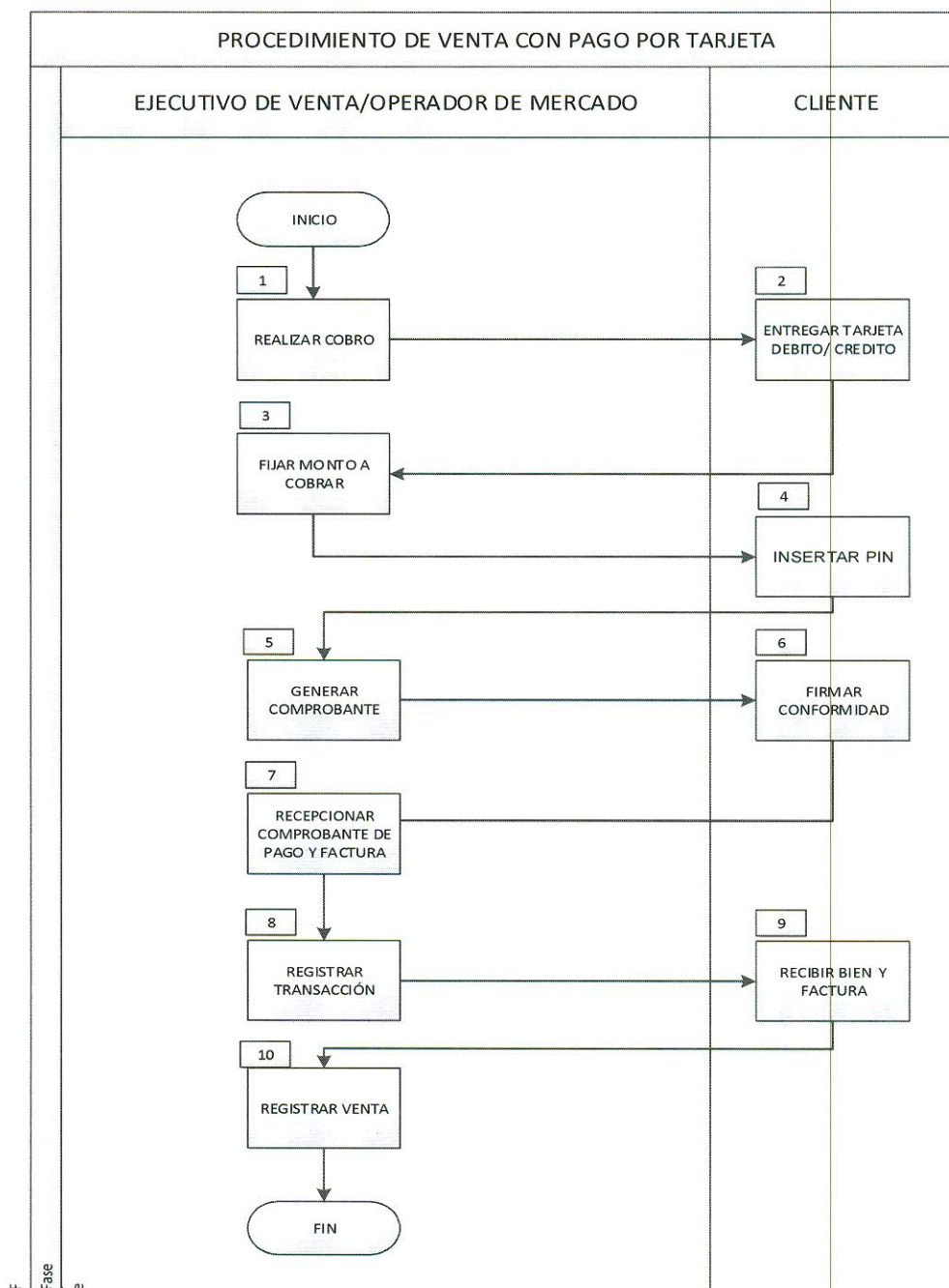
7) Registrar venta

- Una vez que se emita la factura dentro de la semana y la forma de pago esta debe ser entregada en los informes semanales previa revisión por el Profesional de Cobranzas vía Jefe de Departamento Comercial dirigido al Departamento de Finanzas para su conciliación adjuntando los comprobante de pago (depósitos, transferencias, copia de minuta contrato, contrato administrativo u orden de compra).

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 30		

6.9. PROCEDIMIENTO DE VENTA CON PAGO POR TARJETA

6.9.1. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

6.9.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1) Gestionar cobro

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado realiza el cobro por el bien vendido.

2) Entregar Tarjeta de Débito/Crédito

- El cliente proporciona al Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado la tarjeta correspondiente.

3) Fijar monto a cobrar

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado registra el monto a cobrar en el tarjetero.

4) Insertan PIN

- El cliente deberá ingresar el pin en el tarjetero para aprobar la transacción.

5) Generar comprobante

- Una vez procesado el monto en el tarjetero, se imprimirá el comprobante de recepción de pago.

6) Firmar conformidad

- El cliente firma el comprobante de pago, dando así la conformidad de la transacción.

7) Recepcionar el comprobante de pago

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado recepciona la copia del comprobante de pago.

8) Registrar transacción

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado registra y archiva los comprobantes adjuntando al reporte semanal de ventas.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 32		

9) Recibir bien y factura

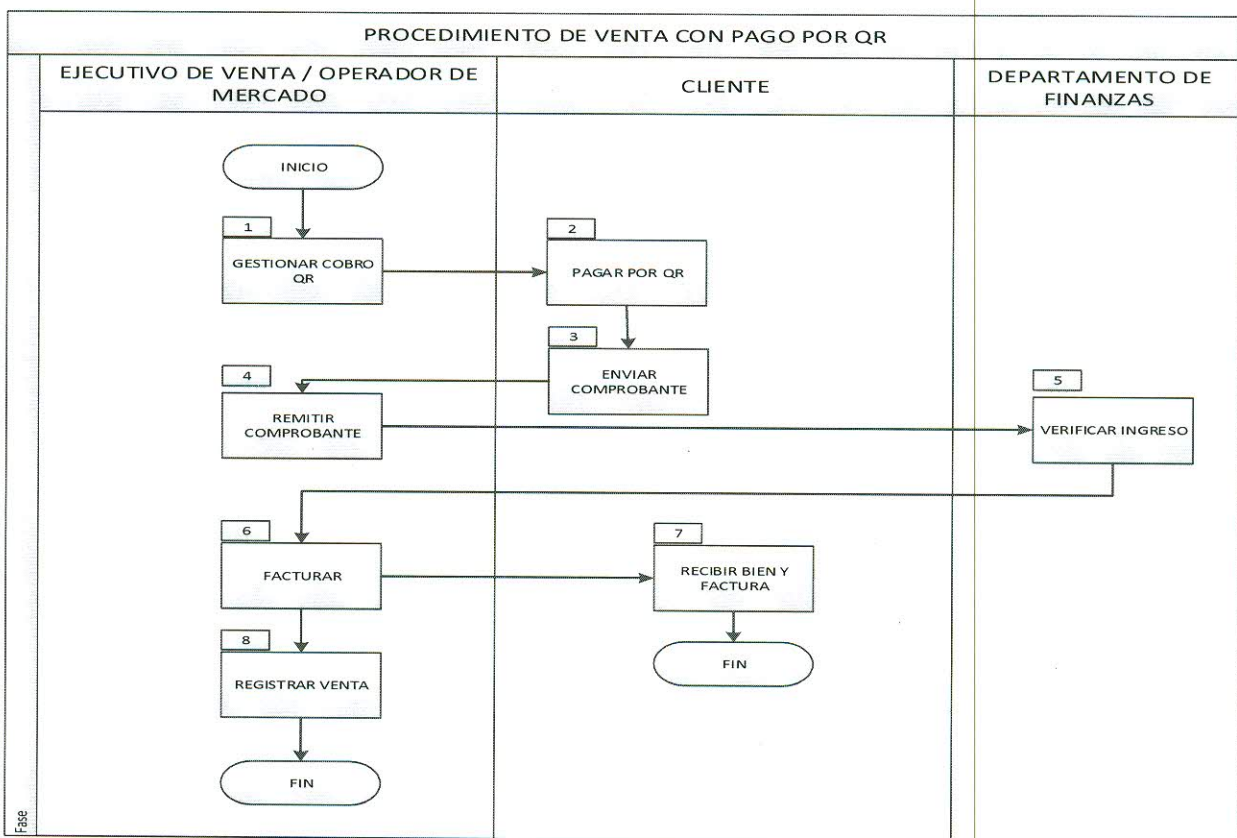
- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado, entrega la bien previa confirmación de la transacción, garantía y factura al cliente de manera conforme.

10) Registrar venta

- Una vez que se emita la factura dentro de la semana y la forma de pago esta debe ser entregada en los informes semanales previa revisión por el Profesional de Cobranzas vía Jefe de Departamento Comercial dirigido al Departamento de Finanzas para su conciliación adjuntando los comprobante de pago (depósitos, transferencias, copia de minuta contrato, contrato administrativo u orden de compra).

6.10. PROCEDIMIENTO DE VENTA CON PAGO POR QR

6.10.1 FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

6.10.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1) Gestionar cobro QR

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado realiza el cobro QR por el bien vendido.
- En toda feria y sucursal existirá la imagen legible del QR con la cuenta recaudadora de la Empresa Pública QUIPUS.

2) Pago por QR

- El cliente escanea el QR para realizar el pago con el banco de su preferencia.

3) Enviar comprobante

- El cliente envía el comprobante de pago mediante los medios digitales (WhatsApp, correo electrónico) al Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado.

4) Remitir comprobante

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado una vez recibido el comprobante por parte del cliente, valida el ingreso y da conformidad para realizar la factura y registro de transacción.

5) Verificar ingreso

- Si el pago se realiza mediante QR, el Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado, deberán esperar la confirmación de depósito por el Departamento de Finanzas previa entrega de bienes.

6) Facturar

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado teniendo la aprobación del Departamento de Finanzas, procederá a emitir la factura para el cliente y su posterior entrega del bien.

7) Recibir bien y factura

- El cliente firma el comprobante de recepción del bien adquirido y la factura, dando

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023
Página 34		

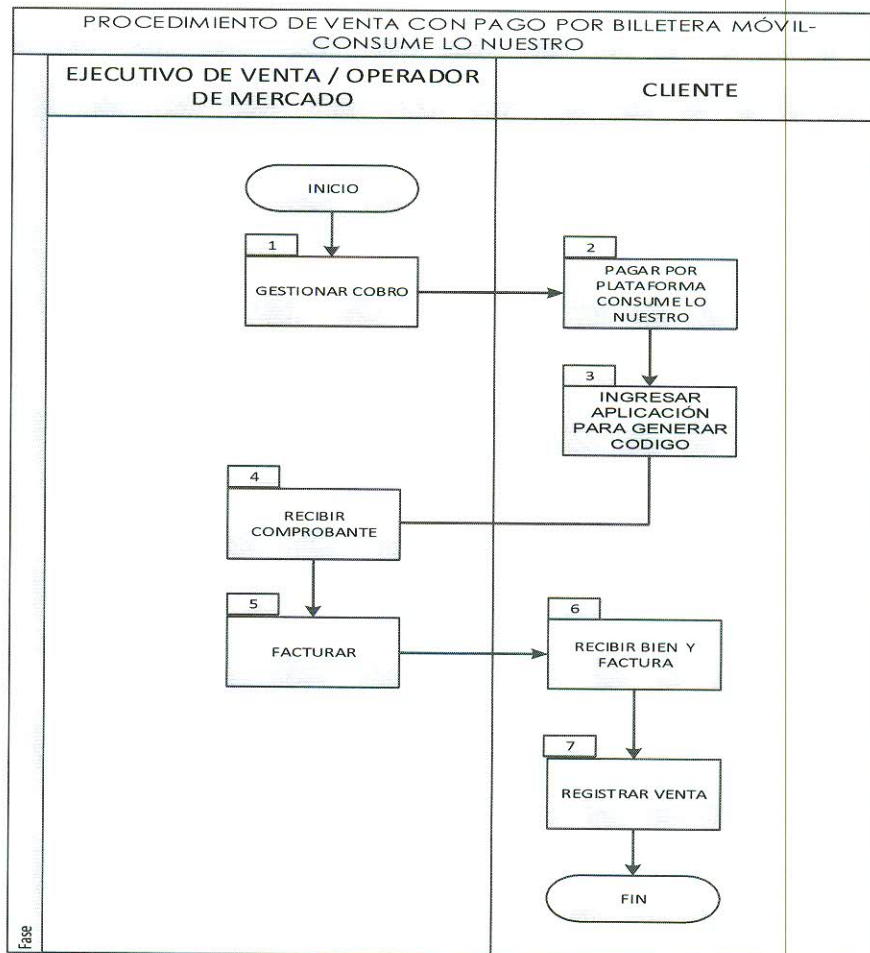
conformidad del mismo.

8) Registrar venta

- Una vez que se emita la factura dentro de la semana y la forma de pago esta debe ser entregada en los informes semanales previa revisión por el Profesional de Cobranzas vía Jefe de Departamento Comercial dirigido al Departamento de Finanzas para su conciliación adjuntando los comprobante de pago (depósitos, transferencias, copia de minuta contrato, contrato administrativo u orden de compra).

6.11. PROCEDIMIENTO DE VENTA CON PAGO POR BILLETERA MÓVIL-CONSUME LO NUESTRO

6.11.1 FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

6.11.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1) Gestionar cobro por plataforma consume lo nuestro

- El Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado realiza el cobro por plataforma consume lo nuestro.

2) Pagar por plataforma consume lo nuestro

- El cliente ingresa a la plataforma consume lo nuestro para realizar el pago.

3) Ingresar aplicación para generar código

- El cliente ingresa a la aplicación para solicitar el código al Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado.
- Una vez remitido el código el cliente realiza el pago.

4) Remitir comprobante

- El ejecutivo de ventas u operador de mercado una vez recibido el comprobante por parte del cliente deberá remitir el mismo al Departamento de Finanzas para su verificación.

5) Verificar ingreso

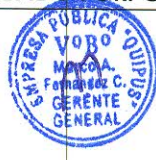
- El Departamento de Finanzas verifica el monto de ingreso a la cuenta recaudadora de la Empresa Pública QUIPUS.
- Una vez validado el ingreso deberá dar la conformidad al Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado para realizar la factura y registro de transacción.

6) Facturar

- Ejecutivo de Ventas u Operador de Mercado teniendo la aprobación del Departamento de Finanzas, procede a emitir la factura para el cliente y su posterior entrega del bien.

7) Recibir bien y factura

- El cliente firma el comprobante de recepción del bien adquirido y la factura, dando

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023

conformidad del mismo.

8) Registrar venta

- Una vez que se emita la factura dentro de la semana y la forma de pago esta debe ser entregada en los informes semanales previa revisión por el Profesional de Cobranzas vía Jefe de Departamento Comercial dirigido al Departamento de Finanzas para su conciliación adjuntando los comprobante de pago (depósitos, transferencias, copia de minuta contrato, contrato administrativo u orden de compra).

7. REGISTROS

Para realizar un mejor control por las ventas realizadas y el cumplimiento de los procedimientos mencionados anteriormente, se tiene los siguientes registros:

- Convenio interinstitucional para plan de pagos entre entidades.
- Correos electrónicos de solicitud de pedido al Departamento de Logística.
- Facturas electrónicas.

8. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	N° R.A.	CAMBIOS
1.0	31/12/2015	133.2015	Documento original
2.0	20/12/2023	82/2023	Actualización

9. MODIFICACIONES

El presente procedimiento podrá ser revisado y/o actualizado por la Gerencia de Comercialización en función a modificaciones en la normativa vigente y a la experiencia de su aplicación.

Las modificaciones efectuadas deberán ser aprobadas mediante resolución expresa.

La Gerencia de Comercialización queda encargada de la difusión del presente procedimiento, mediante correo institucional y/o intranet a todo el personal dependiente de la Empresa Pública QUIPUS.

El incumplimiento al presente procedimiento será sancionado conforme al Reglamento Interno de Trabajo o su Equivalente.

ELABORADO POR: JDC	REVISADO POR: JDC- JDP	APROBADO POR: GG
	 	
FECHA: 20/12/2023	FECHA: 22/12/2023	FECHA: 27/12/2023