Procedimientos administrativos

# 

# Administración general

Información de contacto

Instalaciones

Petición de suministros

## 

## Información de contacto

Para entregas en general:

1234 Main Street  
Nueva York, NY 90012

Las entregas de suministro deben dirigirse a la puerta trasera del edificio. (El personal del muelle de carca comprobará los artículos con el albarán de entrega y posteriormente lo enviarán a la oficina. Los empleados de la oficina tienen la labor de introducir la información del albarán en la base de datos del inventario.)

Números de teléfono:

Teléfono: (972) 555-0123

Fax: (972) 555-0124

Correo electrónico:

CustomerService@consolidatedmessenger.com

Página web:

www.consolidatedmessenger.com

## 

## Instalaciones

Oficina

Almacén

Sistema de llamadas

### 

### Oficina

La oficina de contacto de Consolidated Messenger está situada en la parte frontal del edificio y constituye la entrada principal para nuestros empleados y clientes.

Esta oficina está formada por un mostrador con tres puestos, cada uno de los cuales posee teléfonos y ordenadores con conexiones T1. El vestíbulo ofrece un espacio para la preparación de paquetes; encontrándose allí varios contenedores con artículos a granel (sobres, cinta adhesiva, rotuladores, etc.) para los clientes y un banco de buzones. Las papeleras del área de preparación de paquetes deben ser vaciadas cada noche o tanto como se necesite para garantizar una apariencia de limpieza. Los contenedores de artículos a granel deben comprobarse y rellenarse a lo largo del día según se vaya necesitando. Los empleados de la oficina son los responsables de estas dos tareas.

El horario de oficina es de 8:00 a.m. hasta las 21:00 p.m., de lunes a sábado. Los clientes que hayan alquilado un buzón de correos tienen acceso a ellos las 24 horas del día.

### 

### Almacén

La parte posterior contiene el almacén; que ocupa el mayor espacio del edificio. El almacén se divide en cuatro áreas separas: Recepción, Envíos, Embalajes e Inventario:

* El área de Recepción está formada por dos muelles de carga (que también son utilizados por el área de Envíos), y una zona de unos 12x12 pies cuadrados con cajones para contener los paquetes de entrada. Cada cajón corresponde una empresa de transportes diferente.
* El área de Envíos; que está justo en frente de la Recepción y comparte con ella los muelles de carga, también tiene unos 12x12 pies cuadrados y cajones que contienen los paquetes que están a la espera de ser enviados. Cada cajón corresponde una empresa de transportes diferente.
* El área de Embalaje tiene dos mesas y dos cajones que contienen cajas de diferentes tamaños, papel de burbujas, cinta adhesiva, bolas de espuma de poliestireno y material de etiquetado.
* La zona de Inventario tiene tres cajones para los excedentes de suministro.

### 

### Sistema de llamadas

El sistema telefónico de la oficina posee una conexión directa y de interfono para permitir el contacto entre los empleados de la oficina con los del almacén. Por favor, siga las direcciones de las hojas anexas a cada teléfono para conectar entre los dos edificios.

* Para utilizar el interfono desde la oficina:

1. Descuelgue el auricular y pulse 1.
2. Pulse 2 para contactar con la oficina desde la cocina.
3. Pulse el botón de altavoz cuando escuche un clic.

* Para conectarse sin interfono, pulse 1 y espere la respuesta.

## 

## Petición de suministros

Material de papelería, Membretes, Facturas, Albaranes, Recibos

Suministros

### 

### Material de papelería, Membretes, Facturas, Albaranes, Recibos

Empresa suministradora: Lucerne Publishing  
Dirección web: www.lucernepublishing.com

Información de la cuenta de acceso:

Dirección de correo electrónico: andrew@consolidatedmessenger.com  
Contraseña: ConsMess

1. Para pedir material de oficina, vaya a [www.lucernepublishing.com](http://www.lucernepublishing.com).
2. Haga clic en Get Saved Work.
3. Dirección de correo electrónico: [andrew@consolidatedmessenger.com](mailto:felipe@fourthcoffee.com) Contraseña: ConsMess
4. Haga clic en Aceptar al final de la página.
5. Añada el Laser Check Order más reciente a su hoja de pedido.
6. Haga clic en Ver hoja de pedido.
7. Haga clic en Modificar Contenido.
8. Bajo Contenido, haga clic en Modificar.
9. Haga clic en Aceptar.
10. Haga clic en Pagar.
11. Asegúrese de que la información de entrega está correcta y pulse Pagar.
12. Introduzca la información de facturación correcta y haga clic en Aceptar.

### 

### Suministros

Empresa suministradora: Fabrikam, Inc.  
Dirección web: www.fabrikam.com

Información de la cuenta de acceso:

Nombre de usuario: AndrewD  
Contraseña: CMess01

Listado de materiales que pedimos a Fabrikam:

* Cajas.
* Bolas de espuma de poliuretano.
* Cinta adhesiva.
* Papel para fotocopiadora.
* Cartuchos de tóner (5SI y HP 4000).
* Material a granel:
  + Notas Post-it.
  + Etiquetas adhesivas.
  + Sobres acolchados.
  + Fixo.
  + Rotuladores.
  + Cajas.
  + Plástico de burbujas.

1. Para hacer pedidos a Fabrikam, vaya a [www.fabrikam.com](http://www.consolidatedmessenger.com). Inicie la sesión con:  
   Nombre de usuario: AndrewD  
   Contraseña: CMess01
2. Busque y localice cada elemento que quiera adquirir y añádalo a su hoja de pedido.
3. Cuando haya terminado, haga clic en Hoja de Pedido.
4. Haga clic en Pagar.
5. Si no dispone de cupones de descuento, haga clic en Continuar.
6. Verifique que los datos de facturación y envío están correctos.
7. Haga clic en Continuar.
8. Introduzca la información de facturación correcta.
9. Haga clic en Continuar.
10. Revise la solicitud de envío y haga clic en Aceptar.
11. Recibirá una carta de confirmación vía mail y correo ordinario. Guarde una copia impresa.

# Contabilidad

Contable

Administrativo

Programa de contabilidad

## 

## Contable

Reed Koch

reed@fourthcoffee.com

## 

## Administrativo

Alfonso Parovszky

alfonso@northwind traders.com

## 

## Programa de contabilidad

Actualmente utilizamos Microsoft Office Small Business Accounting.

## 

## Banco

Banco Woodgrove.

* Número de cuenta corriente #11111122222
* Número de cuenta de mercado #345689

Depositamos todos los cheques, giros bancarios, cheques, transferencias electrónicas y dinero en metálico en la cuenta corriente y posteriormente transferimos cantidades de más de 5.000 $ una vez por semana a la cuenta de mercado.

Por ley, no podemos hacer más de tres retiradas por mes desde la cuenta corriente. Si hacemos más de tres, la cuenta se convertirá en una cuenta de ahorros normal y podríamos ser penalizados.

# Envíos

Recepción de paquetes

Tramitación de pedidos

(Nota: encontrará una hoja de referencia rápida de envíos y tramitación de pedidos al final de este documento.)

## 

## Recepción de paquetes

Todos los paquetes entregados por clientes deben ser tramitados y enviados el mismo día que son recibidos. Recibimos paquetes de las siguientes formas:

Paquetes recibidos para entregar.

Elementos recibidos para empaquetar y enviar.

### 

### Paquetes recibidos para entregar.

Cuando un cliente le entregue un paquete para que lo enviemos:

1. Pregúntele su nombre, y compruebe en la base de datos si ese cliente ya tiene una cuenta abierta.
2. Si es una cuenta de empresa activa, pregunte si van a utilizar una orden de compra.
3. Pregunte al cliente si tienen una empresa de transporte preferida, el modo de envío (terrestre, aéreo) y en cuánto tiempo necesitan que el paquete llegue a su destino.
4. Introduzca la información en la base de datos y genere la factura y el albarán correspondientes. Procese la orden. (vea Tramitación de pedidos).
5. Entregue al cliente una copia de la factura y el albarán.

### 

### Elementos recibidos para empaquetar y enviar

Cuando un cliente nos traiga elementos para que los empaquetemos y enviemos:

1. Pregúntele su nombre, y compruebe en la base de datos si ese cliente ya tiene una cuenta abierta.
2. Si es una cuenta de empresa activa, pregunte si van a utilizar una orden de compra.
3. Pregunte al cliente si tienen una empresa de transporte preferida, el modo de envío (terrestre, aéreo) y en cuánto tiempo necesitan que el paquete llegue a su destino.
4. Mida y pese el artículo para determinar el material de embalaje a utilizar.
5. Introduzca la información en la base de datos y genere la factura y el albarán correspondientes. Procese la orden. (vea Tramitación de pedidos)..
6. Entregue al cliente una copia de la factura y el albarán.

## 

## Tramitación de pedidos

Cuando se recibe un pedido nuevo, siga los pasos adecuados para hacerlo efectivo.

Evaluación de un pedido.

Creación de una factura.

Tramitación de una factura.

### 

### Evaluación de un pedido

Antes de crear una factura necesitamos saber lo siguiente:

¿Quién es el cliente?

¿Tiene el cliente una cuenta?

¿Cuál es el descuento que se le aplica?

¿Cuál es el modo de pago?

#### 

#### ¿Quién es el cliente?

Vendemos a los siguientes tipos de cliente:

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo | Modo de pago |
| Particulares | En efectivo, con tarjeta de crédito o con un cheque conformado. |
| Clientes con cuenta de pago (generalmente empresas) | Factura, pagaré a 30 días. |

#### 

#### ¿Tiene el cliente una cuenta

Para encontrar al cliente:

1. Busque en la base de datos de clientes de Microsoft Access.
2. Si le es imposible encontrar el nombre del cliente, compruebe en la lista de clientes inactivos antes de introducirlo en nuestro sistema.

##### Comprobación del crédito de clientes nuevos.

* Se comprueba el crédito de los clientes que quieren utilizar órdenes de compra.
* En la carpeta Administración hay una copia de la solicitud de crédito.
* Entregue la solicitud de crédito al cliente o cumpliméntelas usted mismo en su puesto.
* Cuando reciba el impreso de solicitud de crédito, tendrá que enviar por fax las solicitudes a cada referencia escrita. Si no hay números de fax, llámeles por teléfono.
* Si todas las referencias son remitidas de vuelta con condiciones de pago aceptables, lo que significa que el cliente no posee un historial de retraso en los pagos, apruebe al cliente. Si no es así; pídales que paguen con tarjeta de crédito.
* Si la solicitud es aprobada, comuníqueselo al cliente y actualice la base de datos de acuerdo a esta nueva entrada.

##### Creación de una nueva cuenta de cliente

1. En Microsoft Access, haga clic en Cliente en la Barra de Iconos para abrir la ventana Trabajo del cliente: Lista.
2. Haga clic en el fondo del panel derecho y después haga clic en Nuevo.
3. Introduzca la información del cliente y después haga clic en Aceptar.

#### ¿Cuál es el método de pago?

Aceptamos los siguientes modos de pago:

* Orden de compra: Las órdenes de compra pueden ser utilizadas sin revisión de crédito por organizaciones fundadas federalmente. El crédito del resto de compañías tendrá que ser revisado antes de que les aceptemos una orden de compra. *Los clientes deben aceptar las órdenes de compra en el momento de recibir el servicio*. Clasificaremos estas órdenes como “promesas de pago”.
* Pagaré a 30 días. A menos que se negocie previamente, requerimos que todas las organizaciones paguen las órdenes de compra con pagarés a 30 días.
* Tarjeta de crédito: Aceptamos American Express, Discover, Visa y MasterCard.
* Cheque personal: Un cliente que pague con un cheque personal debe proporcionar un número de carnet de conducir. Debe informar al cliente de que se carga una tasa de 25 $ por cada cheque devuelto.

### 

### Creación de una factura

Para crear una factura a un cliente:

1. En la carpeta Formularios, abra el documento Contrato.doc y cumplimente la información.
2. Asegúrese de actualizar el campo Número de Factura para evitar facturas con número duplicado.
3. Imprima el documento si el cliente está en la oficina o si necesita enviarlo por fax o por correo ordinario. Si no, envíelo directamente por e-mail.

### 

### Tratamiento de una factura

Tramitación de una factura de tarjeta de crédito.

Tramitación de una factura de orden de pago.

Tramitación de una factura de cheque personal.

#### Tramitación de una factura de tarjeta de crédito

Nuestro proveedor de servicios mercantiles de tarjetas de crédito es Banco Woodgrove:

Para procesar un pago con tarjeta de crédito:

1. Envíe la factura como adjunto de correo electrónico a david@woodgrovebank.com para su aprobación.
2. Si se acepta el pago, abrimos Microsoft Access.
3. Buscamos el nombre del cliente.
4. Buscamos el número de factura más reciente en la cuenta de ese cliente.
5. Introducimos el modo de pago, la cantidad y el número de aprobación en los campos adecuados.

#### Tramitación de una factura de orden de pago

Compruebe en la base de datos de Access si se trata de un cliente actual. Si es así, asegúrese de si dicho cliente envía por fax o por mail las órdenes de pago. Si es la primera vez que un cliente pide pagar con orden de pago, tendremos que realizar una comprobación de crédito antes de aceptar la orden de compra.

#### Tramitación de una factura de cheque personal

Si en cliente nos va a enviar un cheque en lugar de pagar con tarjeta de crédito, siga estos pasos:

1. Cree la factura.
2. Envíela al cliente.
3. Introduzca Tentativa en la cuenta de Access de ese cliente hasta que recibamos el cheque y haya comprobado que tiene fondos.

## Resumen rápido de envíos

|  |  |
| --- | --- |
| **Embalaje para envío** | |
| Información de cliente, ¿tiene cuenta? | |
| ¿Pedido para pago con cuenta existente? | |
| ¿Método/Empresa de transporte? | |
| Plazo de entrega. | |
| Factura y documentos de seguimiento | |
| Tramitación de pedido | |
| Documentación para el cliente | |
| **Elementos para embalar y enviar** | |
| Información de cliente, ¿tiene cuenta? | |
| ¿Pedido para pago con cuenta existente? | |
| ¿Método/Empresa de transporte? | |
| Plazo de entrega. | |
| Material de embalaje. | |
| Factura y documentos de seguimiento | |
| Tramitación de pedido | |
| Documentación para el cliente | |
| **Tramitación de pedidos** | |
| **Evaluar pedido** | ¿Quién es el cliente?  ¿Tiene cuenta abierta con nosotros?  ¿Cuál es el descuento aplicable?  ¿Cuál es el modo de pago? |
| **Crear factura** |  |
| **Tramitar pedido** | Factura de tarjeta de crédito  Factura de pedido  Factura de cheque personal |