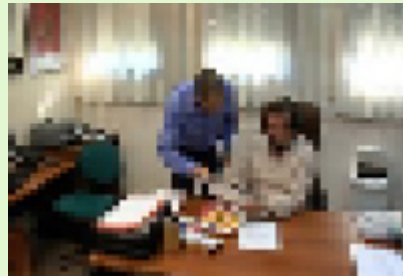


Programación del seguimiento y control de las variables del aprovisionamiento.



Caso práctico

Rafael y **Carlos**, deciden realizar la compra al proveedor seleccionado, para ello **Rafael** realiza y envía una orden de pedido para el aceite y otra para los envases, también se ocupa de controlar que este pedido llegue en la forma y el tiempo que se ha contratado.



Cuando lleguen los productos comprobará que se ajustan al albarán que acompaña a los productos, si todo es conforme firma el original y lo devuelve al proveedor. **Rafael** pide a **Luna** que le ayude y que esté atenta a todo el proceso, si surge alguna incidencia le pide que se lo comunique para adoptar las medidas oportunas.

Luna comienza realizando la orden de compra, pero después de esto se pregunta ¿cómo debo actuar?, ¿tengo que esperar que llegue el pedido? o ¿es necesario que realice un seguimiento, para asegurarme que no se va a producir retraso? Son muchas las preguntas que **Luna** se hace, ella piensa que una vez que lleguen los productos empieza otro proceso: comprobar que todo es correcto, registro de los productos (tanto de entrada como de salida).



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

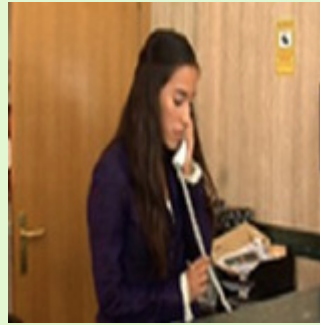
[Aviso Legal](#)

1.- El proceso de aprovisionamiento.



Caso práctico

Luna se encargará de que todo el proceso, que ha empezado con el envío de la orden de compra y termina cuando recibamos la mercancía y la pagamos, se realice correctamente. También pone especial cuidado en la documentación generada, de la que lleva un control, esto le permite conocer en todo momento cuando recibiremos la mercancía. **Luna** confía en que no se produzcan retrasos u otras incidencias, pero si sucediera consultará a **Rafael** las medidas que se han de tomar.



¿Quizás te preguntes qué es lo primero que debo realizar en el proceso de aprovisionamiento? Cuando hablamos del proceso de aprovisionamiento de la empresa nos referimos a todas las actividades que realizamos desde que solicitamos información sobre determinada mercancía hasta que nos es entregada y pagada, incluyendo, así mismo, la contabilización, registro y archivo de la documentación originada.



Debes tener identificados, definidos y documentados los procesos de aprovisionamiento, de manera que puedas analizarlos periódicamente con el objetivo de identificar las oportunidades.

Por tanto, podemos definir el proceso de aprovisionamiento como el **conjunto de actividades orientadas a la adquisición de los materiales que necesitamos para la elaboración o comercialización de nuestros productos, en las mejores condiciones y menor coste**. Para que esta función se desarrolle de forma adecuada será necesario establecer líneas de coordinación con el resto de departamentos definidos en el organigrama de la empresa. Entre los objetivos básicos que establece la gestión de aprovisionamiento se encuentran: reducir los costes de almacenamiento, mantener suficiente productos en almacén para evitar

roturas de stock, reducir los daños producidos por la pérdida de artículos percederos y obsoletos.



Citas para pensar

"Para hacer negocios no se requiere ingenio, basta con no tener delicadeza".
Caballero de Bruix.



Autoevaluación

Entre los objetivos básicos que establece la gestión de aprovisionamiento se encuentra...

- Aumentar los costes del aprovisionamiento.

- Mantener suficiente stock.

- Reducir daños producidos por los artículos percederos y obsoletos.

- Mantener la mayor cantidad posible de stock.

[Mostrar retroalimentación](#)

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Correcto
4. Incorrecto

1.1.- Órdenes de pedido/entrega.

Quizás te preguntes ¿para qué sirve la orden de pedido? ¿Quién lo emite? ¿Qué datos debe contener? Una vez que has negociado las condiciones de compra y las has plasmado en el correspondiente contrato, procedes a solicitar la cantidad de producto o servicio que necesitas.



La orden de pedido/entrega es un documento que expide el comprador cuando solicita en firme productos o servicios a su proveedor. Las órdenes de pedido/entrega la podemos realizar por escrito o verbalmente:

1. **Verbalmente:** por teléfono o personalmente. En este caso, es conveniente que además de esta comunicación verbal la realicemos también por escrito, ya que de otra manera no existe nada en base a lo que poder reclamar por parte del Departamento de Compras, si el producto o servicio recibido no se ajusta a lo que hemos solicitado en el pedido, ni tampoco el proveedor tendrá nada en base a lo que poder rebatir una posible reclamación.
2. **Por escrito:** fax, correo electrónico, papel. El pedido debe contener todos los datos necesarios para evitar errores o desviaciones entre lo que el departamento de compras quiere y lo que el proveedor nos envíe posteriormente.

Los datos se pueden plasmar en el modelo de pedido utilizado por el Departamento de Compras, o bien mediante una carta.

El pedido debe contener al menos los siguientes datos:

- ✓ **Datos del proveedor:** nombre, dirección, teléfono, fax, departamento y persona a la que se dirige.
- ✓ **Datos del cliente:** nombre, dirección, teléfono, fax, correo electrónico, departamento y persona que lo emite.
- ✓ **Número de pedido.**
- ✓ **Referencia al contrato** de compraventa en el que se encuadra el pedido.
- ✓ **Fecha del pedido.**
- ✓ **Identificación del producto o servicio a comprar:** nombre, modelo o código, etc.
- ✓ **Cantidad necesaria.**
- ✓ **Condiciones económicas:**
 - Precio.
 - Otras condiciones económicas: descuentos, transportes, seguros, envases y embalajes, etc.
- ✓ **Aspectos relacionados con la entrega:**
 - Fecha de entrega.
 - Lugar de entrega.
- ✓ **Forma de pago.**
- ✓ **Otras condiciones pactadas:** instalación, mantenimiento, etc.

- ✔ **Firma del responsable del Departamento de Compras**, autorizando la emisión del pedido.

En las **pequeñas empresas** en las que no exista un Departamento de Compras específico, el documento de pedido puede ser **facilitado por el propio proveedor**, para que la empresa compradora lo rellene.



Debes conocer

En el siguiente enlace encontraras un ejemplo el impreso de orden de compra que puede utilizar cualquier empresa.

[Pedido.](#)

1.2.- Recepción, identificación y verificación de pedidos.

¿Cuándo recibes un pedido que actividades debes realizar para la recepción de los productos? Cuando llega un pedido, tienes que realizar una serie de tareas para comprobar que los productos que han llegado se corresponden con los que pediste y están en perfecto estado.



La **recepción adecuada** de los productos es muy importante, una gran parte de las empresas tienen como resultado de su experiencia, centralizada la recepción total bajo un departamento único, las excepciones principales son aquellas grandes empresas con plantas múltiples.

La recepción es la encargada de admitir los pedidos que llegan a nuestra empresa, debemos efectuar las siguientes operaciones:

1. Disponer de una **relación de los pedidos esperados**, en función de los plazos de entrega.
2. **Recibiremos los envíos** de proveedores con el albarán de entrega del transportista.
3. Comprobaremos la **correspondencia** entre los datos de los **documentos de llegada** y las **órdenes de pedidos**. Cuando existen coincidencia entre ambos documentos le asignamos un número de entrada provisional, en caso contrario, le asignamos un número de entrada de productos no identificados e informa a compra para que resuelva el conflicto creado.
4. Ordenamos la **descarga** de los productos.
5. **Contamos los artículos** descargados y verificamos que no existan daños externos cuando estos se producen, comunicamos los daños al responsable de compras de forma que éste realice la reclamación oportuna.
6. Anotamos los **desperfectos** encontrados, en el albarán del proveedor y aceptamos los productos salvo posterior examen.
7. Cursamos rápida **información de la llegada** de productos esperados a compras en el caso de grandes superficies también hay que notificar la llegada al departamento de etiquetaje.

Una de las misiones más importantes de recepción es de **descubrir todos los errores de una transacción** (faltas, daños equivocación de artículos, etc.), porque de hacerse más tarde sería muy perjudicial. El registro de entrada de un artículo es el único documento que corrobora lo que se ha recibido.

Es importante que el departamento de compras exija al departamento de almacén que las mercancías y artículos entregados por parte de los proveedores sean precisamente los solicitados en el pedido y de que no existan variaciones. Por esta razón debemos disponer de hojas de control para la recepción de productos,

conteniendo la siguiente información:

1. Número de pedido.
2. Cantidad recibida.
3. Descripción del artículo recibido.
4. Nombre del proveedor.
5. Unidad de medida (kilos, metros, unidades...).
6. Observaciones (en ellos se indica si hubo faltas desperfectos, mermas o alguna otra variación en las entradas).
7. Nombre y firma del empleado que recibe la mercancía.

Con una recepción apoyada en un sistema informático en tiempo real, el tiempo de realización de todo el proceso será corto.



Reflexiona

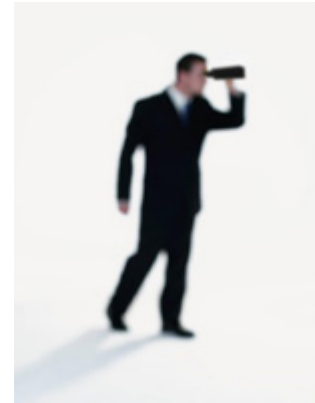
¿Es lo mismo comprar que aprovisionar?

Mostrar retroalimentación

Aprovisionar y comprar son términos que se suelen emplear para describir procesos similares en la empresa; sin embargo, la función de aprovisionamiento tiene un carácter más amplio que la de compra. La compra es una parte del aprovisionamiento, pero no la única.

1.3.- Seguimientos de pedido.



¿Cómo puedes realizar el seguimiento de un pedido? Al departamento de compras también le corresponde realizar el **seguimiento del pedido**, es decir, una vez realizado y confirmado el pedido, debemos mantener la comunicación con el proveedor para asegurarnos de que el producto o servicio adquirido se reciba en la fecha y condiciones pactadas. Con el fin de facilitar esta labor, se suele llevar un libro de seguimiento de pedidos.



El proceso de seguimiento de pedidos comienza cuando emitimos una orden de pedido y finaliza cuando aceptamos los productos que llegan a nuestro almacén.

Conocer la ubicación en el tiempo de una orden de pedido puede variar desde un número de días si utilizamos medios de seguimientos como el e-mail, el teléfono o el fax, a unos pocos segundos si utilizamos internet. Si realizamos el seguimiento mediante internet necesitamos:

1. Ordenador con conexión a internet.
2. Dispositivo de seguimiento que conviene a nuestra empresa, tales como:
 - a. GPS (Global Positioning System).
 - b. Tarjeta RFID (Radio Frequency IDentification) .
 - c. PDA (Personal Digital Assistant).
 - d. Teléfono móvil.
3. Software adecuado.

Para realizar el seguimiento de pedido podemos utilizar el sistema EDI, así como otras tendencias actuales de gestión de pedidos de aprovisionamiento como:  Vendor Managed Inventory (VMI) y el  e-procurement.

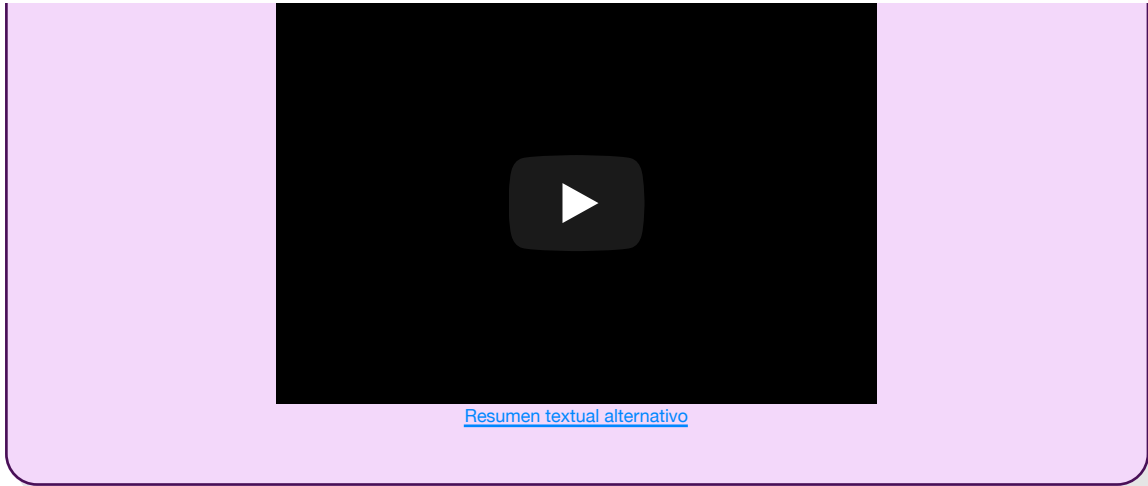
[Vendor Managed Inventory.](#)

[e-procurement.](#)



Debes conocer

En el siguiente enlace puedes ver un vídeo sobre como realizar el seguimiento de pedidos.




Autoevaluación

Si realizamos el seguimiento de los pedidos mediante , necesitamos disponer de con conexión a , que más conviene a la empresa y a las necesidades de la empresa.

Si realizamos el seguimiento de los pedidos mediante **Internet**, necesitamos disponer de **Un Ordenador** con conexión a **Internet**, **Dispositivo de Seguimiento** que más conviene a la empresa y **Software Adecuado** a las necesidades de la empresa.

1.4.- Control de salidas.

¿Qué debes hacer cuando salen productos del almacén? ¿Piensas que debes controlar estas salidas de las misma forma que controlas las entradas?

El proceso de salida de los productos, como consecuencia de un pedido **incluye la localización, selección de las cantidades y traslado de los productos almacenados hasta el área de preparación de pedidos**, donde los clasificaremos, empaquetaremos y etiquetaremos adecuadamente. Finalmente se procede a la expedición de la mercancía, que concluirá con la conformidad del cliente a través del albarán de salida. Del mismo modo que se hace con el proceso de recepción, antes de realizar el envío se revisa y  coteja la mercancía con el albarán de salida, tanto en cantidad como en calidad, para evitar reclamaciones del cliente. Esto se plasma en un registro de salida, donde queda reflejada la mercancía saliente y la rechazada (si las hubiese) así como todas las posibles incidencias, con lo que garantiza la trazabilidad de esta actividad.





Reflexiona

¿Qué es más importante para nuestra empresa: el control de las entradas o el control de las salidas?

Mostrar retroalimentación

Ambas actividades son importantes para el buen funcionamiento de nuestra empresa. Si controla especialmente las entradas y no lo hace con las salidas, podemos tener problemas a la hora de saber cuantos productos están almacenados en el almacén en un momento determinado. Por el contrario si controlamos las salidas pero no lo hacemos con las entradas nos ocurrirá lo mismo. En conclusión ambas actividades son igual de importantes para nuestra empresa.

2.- Diagrama de flujo de la información: seguimiento on line y off line.



Caso práctico

Luna, tras ponerse en contacto con el proveedor, constata que la entrega del pedido se va a retrasar en un día, es decir no va a cumplir con los plazos establecidos y no lo recibiremos en el tiempo marcado. **Luna** informa de esto a **Rafael**, éste le dice a **Luna** que le envíe un e-mail al proveedor expresando el malestar ocasionado por esta situación e instando a nuestro proveedor a que corrija estas desviaciones de entrega.



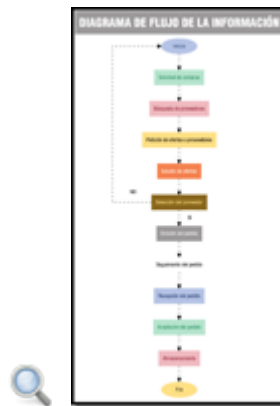
¿Qué es lo que quieres lograr con el seguimiento de los pedidos? y ¿con el control de los proveedores? **Con el seguimiento recopilaremos datos de los tiempos, si las ordenes de compras se están cumpliendo, calidad, costos, con esos datos podemos aplicar el control que nos permitirá guiar al proveedor en caso que sea necesario.**

El control lo aplicamos para corregir las desviaciones del proveedor con respecto a lo establecido en el seguimiento, cada corrección debe ser informada al proveedor para que realice los ajustes solicitados, es muy importante que esto se realice por escrito "si no está escrito (mail, memorándum, etc.), no existe".

El seguimiento y el control debe repetirse las veces que sea necesario hasta lograr nuestros objetivos, siempre con dosis de flexibilidad, sin embargo, dependiendo de la "dimensión" de lo que estés solicitando, las veces que apliques los controles deben ser limitadas por el tiempo que dispones para la solución. Si uno de los proveedores cae en el caso de no aproximarse a lo solicitado después del límite de controles, es claro que debemos sacarlo, pero si todos caen en este caso, es claro que la definición de nuestra línea base está mal definida.

Tú punto de partida es cuando contactas con el proveedor, es aquí donde comienzas a intercambiar información. La información generada en el proceso de aprovisionamiento, la puedes seguir de dos formas: off line y on line. El seguimiento off line, lo podemos realizar mediante llamadas telefónicas, correo ordinario. Pero cada vez más toda la información se lleva a cabo on line, todas las empresas cuentan con ordenadores con conexión a internet, que junto con los programas adecuados para cada empresa, permiten realizar un seguimiento, en tiempo real, de tus proveedores.

Diagrama de flujo de la información.



Autoevaluación

El seguimiento del proveedor te permite.

- Realizar un control del proveedor.
- No hace falta que realices seguimiento del proveedor.
- Recopilar datos sobre el cliente.
- Es una pérdida de tiempo realizar un seguimiento del proveedor.

Efectivamente, es lo que se pretende.

No es correcta, es necesario realizar seguimiento del proveedor.

Es incorrecta, se recopila datos sobre el proveedor.

No es acertada, es un beneficio para la empresa y no supone una pérdida de tiempo, te permite realizar las correcciones de las incidencias que se produzcan.

Solución

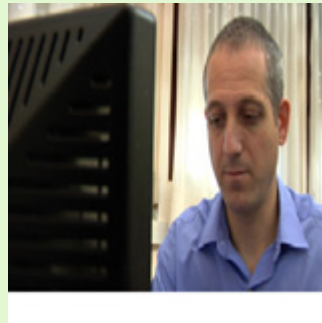
1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

3.- Aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores.



Caso práctico

Carlos está preocupado porque el sistema informático de gestión y seguimiento de los proveedores que tenemos en la empresa, se ha quedado obsoleto, por lo que se pone en contacto con una empresa especializada en realización de este tipo de software, le explica las características de nuestra empresa y le indica lo que necesitamos. Una vez que tengamos instalado los programas tendremos que realizar un curso de actualización para poder sacar el mayor partido a estos medios.



¿Quizás piensas que todas las empresas utilizan las mismas aplicaciones informáticas de gestión? La respuesta a esta pregunta es no, porque no todas las empresas tienen las mismas necesidades. Dependiendo de la actividad que realicemos, o el tamaño de nuestra empresa, vamos a necesitar unos aplicaciones u otras.

Lo que debes tener en cuenta, a la hora de realizar un seguimiento y control de proveedores es lo siguiente:



- ✓ Organizar e identificar a tus proveedores.
- ✓ Tener unos objetivos bien definidos y claros.
- ✓ Definir un sistema de seguimiento y control flexible.
- ✓ Mantener un seguimiento constante.
- ✓ Mantener un control constante, pero limitado por el tiempo.
- ✓ Saber identificar oportunamente a los proveedores que no tienen la capacidad de respuesta esperada, según los parámetros establecidos.
- ✓ Aceptar si has cometido un error en la creación de los objetivos y corregirlo.

Como resultado una aplicación informática de seguimiento y control de proveedores, para cualquier empresa, debe ser capaz de:

- a. Desarrollar un sistema de seguimiento de proveedores adaptado a las características la empresa.
- b. Sugerir medidas correctivas frente a desviaciones o incumplimiento.
- c. Plantear planes de mejora a la gestión de los procesos en el interior de la empresa.
- d. Dar asistencia administrativa a las empresas de soporte técnico en el interior.



Para saber más

En el siguiente enlace puedes encontrar información sobre Facturaplus 2012.

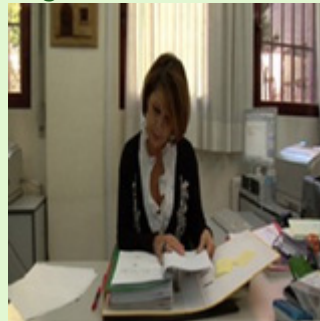
 [Información del programa de gestión de proveedores.](#) (0.17 MB)

4.- Ratios de control y gestión de proveedores.



Caso práctico

Carmen, quiere establecer un sistema que nos permita comparar los resultados de este periodo referente al control y gestión de los proveedores, con los de otros periodos, piensa que esto nos puede servir para corregir las incidencias que tenemos con los proveedores y evitar que se produzcan alguna más.



¿Sabes lo que es un ratio? ¿Para qué los utilizarías? La información es más útil si está expresada en ratios que si lo está en cifras absolutas. Ninguna cifra tiene sentido considerada aisladamente; **el ratio expresa el resultado de la comparación entre dos cifras. El control de resultados hace referencia a la evaluación a posteriori de la actuación y desempeño de los proveedores en sus relaciones con la empresa**, este control debe cubrir los siguientes puntos:



- ✓ **Todas las incidencias y reclamaciones a proveedores deben quedar registradas en los sistemas de información de la empresa en el momento de producirse**, de tal manera que puedas disponer de información para una posterior evaluación del servicio prestado.
- ✓ Las incidencias con los proveedores deben estar **clasificadas** según su tipología: incumplimiento de plazos de entrega, incumplimiento de la cantidad pedida, entrega incorrecta, mala calidad del material solicitado, etc. Asimismo, pueden ser encuadradas según la gravedad de la incidencia: incidencias normales, extremas, etc.
- ✓ **Se debe realizar una evaluación periódica** de los proveedores analizando el servicio prestado por los diferentes proveedores y contrastando el número de incidencias con el volumen de pedidos realizados.

- ✓ **Los resultados de la evaluación deben ser aprobados por la dirección de la empresa** para posteriormente ser remitidos a los proveedores para su conocimiento.

Los ratios deben ser diseñados por cada empresa en la medida que aporten a la misma aquella información que le sea de mayor utilidad y, sobre todo, sea más eficiente tanto para medir la calidad de gestión como la posibilidad de planificación la empresa. Las técnicas de gestión basadas en el método de los ratios constituyen, unas herramientas no sólo útiles, sino indispensables. Es importante añadir que no debe ser un análisis estático, la aplicación más práctica se debe basar en el análisis dinámico (comparación de varios períodos) de los ratios de la misma empresa, o bien del sector, a fin de conocer la situación real de la propia empresa en relación a las de su entorno competitivo más próximo.



Para saber más

La eficacia en el departamento de compras se puede medir a través de diversos ratios, cada empresa establece los más adecuados a su actividad, un ejemplo sería:

[Resumen textual alternativo](#)



Ejercicio resuelto

Nuestra empresa presenta los siguientes datos durante el periodo económico anterior referidos a garrafas de plástico de 5 litros.

- ✓ Compras del periodo 65.000 unidades.
- ✓ Compras realizadas al mismo proveedor 35.000 unidades.
- ✓ El precio presupuestado para este producto era de 50 céntimos.
- ✓ El precio real ha sido 51 céntimos.
- ✓ Hemos realizado 60 pedidos y los gastos de gestión de cada pedido han ascendido a 1,2€.
- ✓ Las deudas a los proveedores ascienden a 15.000€.
- ✓ La cantidad media diaria de compras ha sido 1€.

Calcular los ratios más generales de cualquier empresa.

Mostrar retroalimentación

Vamos a calcular los ratios más representativos de una empresa:

1. Dependencia de los proveedores/participación de los proveedores.

$$\text{Dependencia de los proveedores} = \frac{N^{\circ} \text{ unidades compradas a un proveedor}}{N^{\circ} \text{ total de unidades compradas}} \cdot 100$$

$$\text{Dependencia de los proveedores} = \frac{35.000}{65.000} \cdot 100 = 53,85 \%$$

Esto nos indica que dependemos de este proveedor un 53,85%. También nos indica que un proveedor participa un 53,85% en el proceso de aprovisionamiento.

2. Desviación de precios.

$$\text{Desviación de precios} = \frac{\text{Precio real} - \text{precio presupuestado}}{\text{Precio presupuestado}} \cdot 100$$

$$\text{Desviación de precios} = \frac{51 - 50}{50} \cdot 100 = 2 \%$$

Este resultado nos indica que hemos tenido un 2% de desviación en el objetivo de precio de los productos adquiridos.

3. Eficacia operativa.

$$\text{Eficacia operativa} = \frac{\text{Gastos de la operación}}{\text{Valor de las compras}} \cdot 100$$

$$\text{Gastos de la operación} = 1,2\text{€} \times 60 \text{ pedidos} = 72\text{€}$$

$$\text{Valor de las compras} = 65.000 \text{ unidades} \times 0,51\text{€} = 33.150\text{€}$$

$$\text{Eficacia operativa} = \frac{72}{33.150} \cdot 100 = 0,22 \%$$

Esto nos indica que el 0,22% del valor del pedido es lo que cuesta emitir dicho pedido.

4. Periodo medio de pago.

$$\text{Periodo medio de pago} = \frac{\text{Deudadas a proveedores}}{\text{Cantidad}}$$

$$\text{Cantidad media diaria de compras} = 65.000 / 365 = 178 \text{ días}$$

$$\text{Periodo medio de pago} = \frac{15.000}{178} = 84 \text{ días}$$

Esto nos indica que 84 días tardamos en pagar a nuestros proveedores.

5.- Indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores.



Caso práctico

Carmen ha estudiado los ratios de gestión y control de los proveedores, pero piensa que además de esto, se puede establecer en el departamento algún mecanismo que nos permita conocer la calidad y eficacia operativa de los proveedores. Tras estudiarlo con Carlos, llegan al acuerdo de establecer algunos indicadores que nos permitan realizar este control de calidad y eficacia.



Tal vez te preguntes: ¿puedo medir la eficacia operativa de mis proveedores? No solo puedes medirla sino que es necesario, para ello cada empresa podrá **establecer los indicadores** que mejor se adapten a su actividad. Los indicadores de eficacia y calidad (KPI) se calculan periódicamente, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y/o las recomendaciones de organizaciones reconocidas nacional e internacionalmente como AECOC, y considerando al menos:

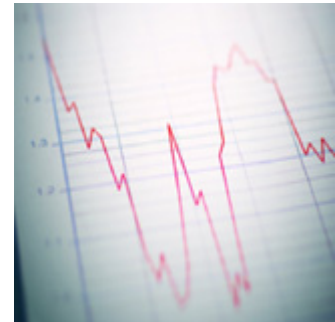


Para saber más

En el siguiente enlace podrás conocer con más profundidad qué hace la Asociación Española de codificación comercial.

[AECOC.](#)

- ✓ Entregas a tiempo: % de entregas a tiempo.
- ✓ Entregas completas: % de entregas completas.
- ✓ Calidad en la entrega: % de pedidos con incidencias.
- ✓ Tiempo de descarga: % de pedidos descargados a tiempo.



Un indicador es un soporte de información (habitualmente expresión numérica) que representa una magnitud de manera que a través del análisis del mismo se permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación (variables de control) asociados.

KPI, del inglés Key Performance Indicators, o Indicador Clave de Desempeño, miden el nivel del desempeño de un proceso, enfocándose en el "cómo" e indicando el rendimiento de los procesos, de forma que se pueda alcanzar el objetivo fijado.

Los indicadores deben ser concebidos en conformidad con las exigencias reflejadas en el Manual de la Calidad, ISO 9001 y/o otros procedimientos existentes en la empresa que sean convenientes consultar. Aquí vamos a hacer referencia a los principales:



Para saber más

En la siguiente presentación verás un resumen sobre los indicadores de calidad.

[Resumen textual alternativo](#)



Ejercicio resuelto

Seguimos estudiando el aprovisionamiento de las garrafas de 5 litros, sabemos que nuestra empresa ha generado 60 pedidos, de los cuales 10 han mostrado algún tipo de incidencia. Hemos emitido 60 ordenes de compras y hemos rechazado dos pedidos por no ajustarse a lo contratado y 5 pedidos han llegado con retraso.

Calcular los índices de calidad.

Mostrar retroalimentación

1. Calidad de los pedidos.

$$\text{calidad de los pedidos} = \frac{\text{Pedidos generados sin problemas}}{\text{Total de pedidos generados}} \cdot 100$$

$$\text{calidad de los pedidos} = \frac{50}{60} \cdot 100 = 83,33 \%$$

Esto nos indica que el ochenta y tres con treinta y tres por ciento de los pedidos se han generado sin problemas.

2. Entregas perfectamente recibidas.

$$\text{Entregas perfectamente recibidas} = \frac{\text{Pedidos recibidos}}{\text{Total órdenes de compra}} \cdot 100$$

$$\text{Entregas perfectamente recibidas} = \frac{2}{60} \cdot 100 = 3,33 \%$$

Esto nos indica que el tres con treinta y tres por ciento de los pedidos no han cumplido con los criterios de calidad.

3. Nivel de cumplimiento de proveedores.

$$\text{Nivel de cumplimiento de proveedores} = \frac{\text{Pedidos recibidos fuera de tiempo}}{\text{Total de pedidos}} \cdot 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento de proveedores} = \frac{5}{60} \cdot 100 = 8,33 \%$$

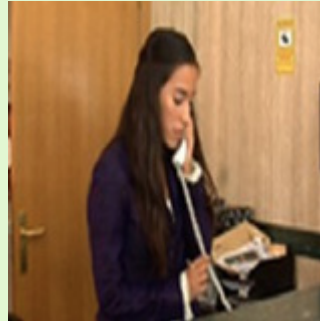
Esto nos indica que el ocho con treinta y tres por ciento de los pedidos no han llegado en el tiempo estipulado.

6.- Informes de evaluación de proveedores.



Caso práctico

Carmen encarga a **Luna** que realice un informe sobre los pedidos que han llegado al departamento de envasado de aceite. **Luna** tiene que comprobar si hay incidencias en los mismos o por el contrario todos los pedidos han llegado según lo que habíamos contratado con los proveedores.



¿Han cumplido tus proveedores con lo que habíais pactado? ¿Han llegado todos los pedidos en el tiempo y la forma? En una pequeña empresa el llevar un control detallado de las actividades que se realizan con los proveedores no va más allá de una mera observación. Pero en las medianas y grandes empresas los controles a los proveedores son más complicados. Tenemos que realizar un análisis de cómo evoluciona y a continuación es necesario que realicemos un informe de todo lo que hemos analizado.



Los **informes y análisis** en la evaluación de proveedores te permiten **comparar las evaluaciones** y notas globales para los criterios individuales principales obtenidas por nuestros proveedores de distintas formas.

También te permiten determinar los proveedores que nunca han sido evaluados y los que deben volver a serlo.

De los **informes de proveedores** puedes **obtener informaciones** tales como:

- ✓ Proveedores que tienen las mejores notas globales.
- ✓ De los mejores proveedores, **quiénes recibieron una nota particularmente buena o mala en el criterio principal precio.**

- ✓ **Proveedores que recibieron una buena nota global, pero por debajo de la nota media en el criterio principal calidad.**
- ✓ **Proveedores recibieron una nota global mala, pero una nota muy buena si sólo se considerara un material en particular.**
- ✓ **Proveedores que nos han brindado sus servicios puntualmente y con una alta calidad.**
- ✓ **Todos los proveedores que no han sido evaluados desde una fecha determinada.**



Autoevaluación

Los [redacted] y [redacted] en la evaluación de [redacted] te permiten comparar las [redacted] y notas globales para los [redacted] individuales principales obtenidas por tus [redacted] de distintas formas.

Enviar

Los **Informes** y **Análisis** en la evaluación de **Proveedores** te permiten comparar las **Evaluaciones** y notas globales para los **Criterios** individuales principales obtenidas por tus **Proveedores** de distintas formas.

6.1.- Análisis de puntos críticos.

Quizás te hayas preguntado ¿qué hago con un proveedor que incumple con las condiciones pactadas de los pedidos que le he realizado? ¿Cuáles son los puntos críticos que pueden presentar mis proveedores?

Debes analizar los puntos críticos que pueden presentar los proveedores, estos se pueden dar por:



1. **Seriedad:** Los buenos negocios no es un juego, las cosas deben tener la seriedad necesaria para formalizar buenos tratos. “Cada palabra o acuerdo debe ser cumplido por ambas partes”, esa es la definición de seriedad en los negocios. Debemos analizar este aspecto en nuestro proveedor.
2. **Servicio:** un buen proveedor deberá tratar a los demás como quisiera que lo traten a él mismo.
3. **Calidad:** debemos tener cuidado pues a nadie nos gusta pagar por productos que no tengan calidad
4. **Tiempo de entrega:** Este punto es primordial.
5. **Confidencialidad:** La información que proporcionamos a un proveedor debe ser totalmente confidencial, tal como la información financiera, problemáticas, planes estratégicos, etc.
6. **Tiempo de respuesta:** Cuando solicitamos información a un proveedor nos debe dar atención inmediata y no dejarnos colgado al teléfono o esperando en una sala de espera, y cuando solicitemos un producto o servicio por lo general es porque lo necesitamos pronto, y la rapidez con que se nos atiende será de gran ayuda para nosotros, así se genera mayor confianza y empatía y seguramente volveremos frecuentemente.
7. **Interés:** El interés viene de la actitud del proveedor, una empresa con un buen producto pero con agentes que no tienen interés en llamarle a su cliente, o en darle la atención apropiada, no llegará a ninguna parte, el interés está compuesto por empatía y cordialidad, cuando alguien realmente se interesa en mi como cliente me hará sentir en confianza y sabemos que así la negociación fluye mas fácilmente.
8. **Garantía:** La garantía es algo delicado porque se trata del soporte que nos dan después de recibir el producto, un proveedor que nos ofrezcan garantías nos inspira confianza y tranquilidad para nuestra empresa.
9. **El costo:** Si eres de los que deciden a quien comprarle solo por que el precio es el mas bajo, te darás cuenta de que es un error, el precio mas bajo es engañoso, pues puede implicar no cumplir algunos de los puntos anteriores.

Todos estos **puntos deben estar en equilibrio**, por lo menos que se cumplan los puntos críticos para satisfacer tus necesidades. Recuerda que un buen proveedor no es el que te da barato... Busca a proveedores que satisfagan la mayoría de los puntos mencionados.



Reflexiona

¿Cuál crees que el punto crítico más fuerte que puede presentar un proveedor?

Mostrar retroalimentación

Si un proveedor falla en cualquier punto crítico supone un perjuicio para nuestra empresa, pero quizás sea el tiempo de entrega de los pedidos el más primordial.

6.2.- Costes.

¿Qué piensas que te puede ocurrir si uno de tus proveedores se retrasa en la entrega de un pedido, o te envía productos de otra calidad, que no es la que necesitas?



El incumplimiento por parte del proveedor de cualquiera de los puntos críticos que has visto en el apartado anterior puede llevar a tu empresa a un incremento de costes. Si un proveedor se retrasa en la entrega puede ocurrir que no puedas atender a tus clientes en la forma que tenías prevista, si el cliente no quiera o no pueda esperar los productos realizará la compra a otro proveedor y tú perderás la venta.

Si te llegan productos de calidad inferior a la que comercializas, también te ocasionará unos costes porque tendrás que ofrecer unos productos de inferior calidad a tus clientes, cosa que perjudica la imagen de tu empresa, y quizás al cliente no le interese esos productos.



Autoevaluación


Si te llegan [] de [] inferior a la que [] , te ocasionará unos [] porque tendrás que ofrecer unos productos de [] calidad a tus clientes, cosa que perjudica la [] de tu empresa, y quizás al [] no le interese esos [] .

Enviar

Si te llegan **Productos** de **Calidad** inferior a la que **Comercializas**, también te ocasionará unos **Costes** porque tendrás que ofrecer unos productos de **Inferior** calidad a tus clientes, cosa que perjudica la **Imagen** de tu empresa, y quizás al **Cliente** no le interese esos **Productos**.

6.3.- Conclusiones y propuestas.

¿Cuáles son las situaciones que te puedes encontrar en la relación con tus proveedores? ¿Puedes sacar alguna conclusión del control que has realizado? ¿Qué puedes hacer ante estas situaciones?

Dentro de la  cadena de suministro, evidentemente tus **proveedores** juegan un papel muy importante. Su gestión es muy importante para poder satisfacer la demanda de tus clientes. Hay algunos problemas bastante generalizados, que casi todas las empresas se encuentran más de una vez:



- ✓ **El proveedor no sirve o retrasa el pedido por la causa que sea, o la calidad del producto no es la adecuada.** Las implicaciones que nos genera son más que evidentes. Ante esto podemos tener dos proveedores, como mínimo, para cada uno de los productos o servicios. No depender de uno sólo, si esto es posible. Esto nos permite que ante cualquier problema, rápidamente podemos apoyarnos en el otro proveedor.
- ✓ **Problemas de calidad con el producto.** Es habitual tener un tanto por ciento de merma, piezas defectuosas, errores de cantidades. Esto nos puede representar una variación muy importante. Si el proveedor nos suministra regularmente, un contrato sería recomendable, sobretodo para que quede claro como se resolverán las faltas, tanto de cantidad como de calidad, la calidad concertada, dónde, cuándo y cómo será el suministro etc.
- ✓ **Relaciones no profesionales con los proveedores.** Amiguismo, amistad, relaciones familiares,... A veces crean tensiones difíciles de resolver. Las opciones son pocas ya que, o se cambia el proveedor o hacemos equilibrios para poder sacar adelante la actividad de la empresa.
- ✓ **La no evaluación de los proveedores o su gestión deficiente, lleva a generar variaciones.**

Como todo, la evaluación debe ser útil para saber si el proveedor es el adecuado o no, si puede implicar que no puedas satisfacer a tus clientes o no, el impacto que tiene en tu cadena de suministro. **Los proveedores, como mínimo, se deben clasificar como críticos o no críticos, según su impacto en la cadena de suministro.** Son los críticos, los que deben asegurar su capacidad de suministrar, dónde, cuándo, el qué y cómo lo quieres. Es aquí dónde debe incidir la cuestión de la calidad, calidad entendida de forma global, tanto el servicio como del producto.



Autoevaluación

La calidad total hace referencia a.

- La calidad de todos los productos almacenados en el almacén.
- La calidad tanto en el servicio como del producto.
- La calidad del servicio que te ofrece el proveedor.
- Calidad de los productos que te ofrece el proveedor.

No es correcto, la calidad total no hace referencia al número de productos almacenados.

Efectivamente la calidad total se refiere tanto al servicio que te ofrece el proveedor como a la calidad de los productos.

Es incorrecto, la calidad del servicio es solo una parte de la calidad total.

No es acertada, la calidad del producto es solo una parte de la calidad total.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

7.- Documentación del proceso de aprovisionamiento.



Caso práctico

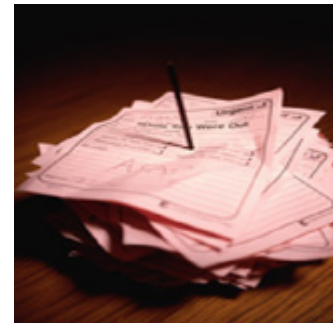
Carmen y Luna, realizan toda la documentación que conlleva el proceso de aprovisionamiento. Luna pregunta a Carmen, por donde debe empezar, esta le indica que lo primero que tiene que realizar es la orden de compra para enviarla al proveedor, a partir de aquí hay que estar muy pendiente de todo el proceso, hasta que recibamos el pedido y estemos conforme con él.



¿Por qué documento debes comenzar cuando quieres realizar un proceso de aprovisionamiento? ¿Tienes que seguir un orden en la realización de estos documentos o por el contrario no importa en el orden que los realice?

Los documentos del proceso de aprovisionamiento:

1. **Ordenes de compra.** También se denomina **orden de pedido**. ¿Quién realiza la orden compra? **La realiza el comprador y la envía al proveedor.** Hay casos en el comercial de nuestro proveedor visita tu empresa y es él quien emite el pedido. No existe un formato determinado de orden de compra, cada empresa podrá establecer el que crea más conveniente. La orden de compra se puede enviar mediante un e- mail, una carta por correo postal, por teléfono, fax , etc. Sea cual sea, el formato elegido, la orden de compra debe contener:
 - a. Datos del comprador: nombre, dirección, CIF ó NIF...
 - b. Datos del vendedor: nombre, dirección, CIF ó NIF.
 - c. Datos de los productos que vamos a adquirir.
 - d. Fecha de emisión y número.
 - e. Firma del responsable de compras.





Debes conocer

En el siguiente enlace verás un documento sobre la orden de compra.

[Ordenes de compra.](#)

Debes realizar un seguimiento del pedido, sobre todo en lo referente al plazo de entrega del proveedor, para conocer en qué estado se encuentra, en todo momento.



Ejercicio resuelto

Realizamos a Envases del Sur, S.L. de Córdoba, Avenida Gran Capital 32, 14.005. CIF A-14.789456, el pedido nº 305, de fecha 22 de enero de 20XX, según el contrato de referencia nº 210:

- ✓ 200 latas de $\frac{1}{2}$ litro par envasar aceite, referencia L-05.
- ✓ Precio: 0,50€/unidad.
- ✓ Descuento por volumen de compras: 2% .
- ✓ Gastos de transportes: a cargo del vendedor.
- ✓ Plazo de entrega: 5 días fecha recepción.
- ✓ Lugar entrega: en nuestros almacenes, Polígono el Pino.
- ✓ Plazo de pago: 30 días recepción del pedido.
- ✓ Persona de contacto: Juana Jiménez Suarez.

Mostrar retroalimentación

Aquí encontrarás la solución al ejercicio propuesto.

[Solución ejercicio.](#)

7.1.- Avisos de envío/recepción, albaranes de entrega.

Quizás te preguntes ¿cómo puedes conocer que tu pedido ya ha sido enviado por el proveedor? ¿Debe informarte tu proveedor de que el pedido ya se ha enviado? La forma habitual que tiene el proveedor para comunicarte que ha enviado el pedido es:



1. Avisos de envío/ recepción. Después de enviar la orden de compra a nuestro proveedor éste nos informa de que nos envía el pedido, esta comunicación nos la puede realizar, por e-mail, por fax teléfono...
2. Albaranes de entrega. Recibimos la mercancía que viene acompañada del albarán. Tras comprobar que la mercancía esta en perfecto estado, que son las que hemos pedido y que la cantidad es la pedida, el jefe de almacén firma una copia del albarán para el proveedor. El albarán por tanto, acompaña a la mercancía, sirve de base para realizar la factura, y da fe de que hemos recibido la mercancía.

Los albaranes pueden ser de dos tipos:

- a. Albarán sin valorar. Son los que no incluyen todas las condiciones económicas, es decir, sólo hacen constar los bienes o servicios entregados, las unidades de los mismos y el precio.
- b. Albarán valorado. Además de la cantidad entregada, parecen las condiciones económicas: precio unitario, descuentos, gastos adicionales, impuestos (IVA, RE, en su caso), importe total, etc.

Se expide cuando:

- ✓ El cliente no exige factura y el importe se paga al contado en el momento de la entrega de la mercancía.
- ✓ El proveedor realiza entregas frecuentes de un producto o servicio y, en lugar de hacer una factura por cada entrega, hace un albarán valorado y al final de cada periodo, un mes natural como máximo, emite una factura por el total de las entregas del periodo.



Debes conocer

En el siguiente enlace podrás ver un ejemplo de un albarán sin valorar.

[Albarán sin valorar.](#)

Y en este un ejemplo de albarán valorado.

[Albarán valorado.](#)



Ejercicio resuelto

Realiza el albarán valorado n° AV-305 y el albarán sin valorar n° AS-305, correspondiente a la orden de compra del apartado anterior.

Mostrar retroalimentación

Solución albarán valorado

[Solución albarán valorado.](#)

Solución albarán sin valorar.

[Solución albarán sin valorar.](#)

7.2.- Facturas.

Alguna vez te habrás preguntado: ¿Qué es la factura? ¿Quién la emite? ¿Es un documento obligatorio? ¿Puedo emitir duplicados?

De todos los documentos generados en el proceso de aprovisionamiento, el único obligatorio es la factura, los demás se realizarán para llevar a cabo un seguimiento, controlar y mejorar el proceso.

La factura es un documento que expide el vendedor a cargo del comprador y que acredita legalmente la compra-venta o prestación de servicios.

Los requisitos de la factura están recogidos en el **Código de Comercio, la Ley y el Reglamento del IVA** y establecen que los empresarios y profesionales están obligados a expedir y entregar factura u otros justificantes por las operaciones que realicen y también a conservar las mismas.



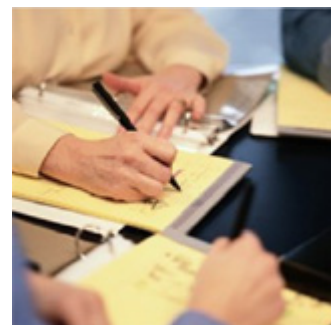
Para saber más

En el siguiente enlace aprenderás los plazos legales estipulados para conservar las facturas

[Conservar las facturas.](#)

Respecto al momento de emisión, las facturas deben emitirse en los siguientes plazos:

1. En el momento de la operación: cuando el destinatario sea un consumidor final.
2. En el plazo máximo de 30 días naturales: cuando se trate de un empresario o profesional.
3. El último día del mes cuando se facture por meses.



El vendedor solo puede expedir un original de cada factura o justificante de pago, pero puede emitir duplicados cuando la situación lo requiera, anotando la expresión "**duplicado**" en el motivo por el que se realiza.

Factura electrónica (e-factura): es un archivo electrónico que puede ser objeto de transmisión o almacenamiento de forma telemática y que posee **firma digital**.



Para saber más

En el siguiente enlace tienes una completa página sobre la factura electrónica. Verás qué es, cómo se utiliza y muchas más cuestiones relacionadas con esta modalidad de factura.

[e-factura](#)

Factura pro-forma: es un documento que refleja los datos de una oferta comercial antes de que se produzca la operación. Este tipo de factura es utilizada en las operaciones internacionales, la emite el exportador para que el importador pueda solicitar la licencia de importación, la apertura de un crédito documentario o la obtención de divisas para efectuar el pago de la compraventa.

7.2.1.- Contenido de la factura.

¿Qué datos crees que debe contener una factura? ¿Todos estos datos son obligatorios? Toda factura debe contener:

1. **Número de la factura**, que deberá ser correlativa. Podrán establecerse series diferentes, especialmente cuando existan diversos centros de facturación.
2. **Datos del proveedor**: nombre y apellidos o razón social, dirección, teléfono y fax, correo electrónico, NIF o CIF.
3. **Datos del cliente**: nombre y apellidos o razón social, dirección, teléfono y fax, correo electrónico, NIF o CIF.
4. **Descripción de la operación y su contraprestación total**: cantidad, precio, descuentos, gastos adicionales, etc. La factura deberá contener la indicación de la unidad de cuenta que se utiliza, sean euros u otras subdivisiones del euro u otras divisas distintas del mismo. Todas las cantidades de la factura estarán expresadas en la misma unidad monetaria en la que se indica la contraprestación total.
5. **Base imponible, tipo impositivo y cuota**. Cuando la cuota del Impuesto sobre el Valor Añadido se repercuta dentro del precio, se indicará la expresión "IVA incluido", si así está autorizado. Si la factura comprende entregas de bienes o prestaciones de servicios sujetas a tipos impositivos diferentes en este impuesto, deberá diferenciarse la parte de la base imponible sujeta a cada tipo y la cuota impositiva resultante.
6. **Importe líquido de la factura o importe a pagar**.
7. **Lugar y fecha de su emisión**.



Debes conocer

Si consultas el siguiente enlace accederás a un documento explicativo sobre la Base Imponible.

[Base Imponible.](#)

Y en este enlace ampliarás tus conocimientos sobre el concepto de tipo impositivo.

[Tipo impositivo.](#)

No dejes de consultar el siguiente enlace sobre la cuota, te será muy útil.

[Cuota.](#)

Existen muchos modelos de facturas, y cada empresa utiliza el que mejor se adapta a sus necesidades, siempre que reúna los requisitos legales.



Para saber más

En el siguiente enlace podrás comprobar los diferentes modelos de facturas que hay.

[Modelos de facturas.](#)

Y en este enlace un modelo concreto de factura.

[Modelo de factura.](#)



Debes conocer

En el siguiente enlace encontraras información sobre la Ley del IVA.

[Impuesto sobre el Valor Añadido.](#)

Y en este el reglamento que la desarrolla.

[Reglamento del IVA](#)

7.2.2.- Realización de la factura.

¿Cómo piensas que debes realizar la factura? En la factura, deben figurar todos los detalles de la operación a la que pertenece. A la hora de obtener el importe total de la factura, tienes que considerar el importe bruto de cada artículo, los descuentos aplicados, los gastos a cargo del comprador, los tipos de IVA que corresponde a cada producto, el Recargo de Equivalencia (si lo hay).



1. **El importe bruto** es el resultado de multiplicar las cantidades de cada artículo por su precio unitario.
2. **Los descuentos** son las bonificaciones o rebajas que se aplican sobre el valor de los productos. Los descuentos más generales que puedes aplicar en una factura son:
 - a. **El descuento comercial** es un porcentaje a calcular sobre el importe de cada artículo o sobre la suma de los importes si todos tienen el mismo %.
 - b. **El descuento por volumen de compras o rappel**, puede ser una cantidad global o un %, que se aplica una vez deducido el descuento comercial.
 - c. **El descuento por pronto pago** se calcula sobre el importe líquido, una vez deducidos los descuentos comercial y por volumen, si los hay.
 - d. **Las unidades bonificadas**, estas unidades siempre se las debes incluir en la factura aunque sean gratis, pues hay que tenerlas en cuenta a la hora de preparar el envío.
3. **Los gastos a cargo del comprador** suponen un incremento en el importe de la compra. Los más habituales son:
 - a. **Envases y embalajes**. Se diferencian dos tipos: reutilizables, es decir, los puedes devolver y los no reutilizable.
 - b. **Portes**, son los gastos que origina el traslado de la mercancía hasta el lugar elegido por el comprador. Cuando se incluyen en factura forman parte de la base imponible el IVA y tributan al mismo tipo impositivo que el producto al que pertenecen.
 - c. **Seguros**, es un gasto que suele estar ligado al transporte, pues su función es cubrir los riesgos que pueda sufrir los productos durante el traslado. Los seguros son una actividad exenta del IVA, pero cuando se incluyen en factura se aplica sobre ellos el mismo tipo impositivo de los productos a los que pertenece.

Para calcular el importe total de la factura debes proceder de la siguiente forma:

$$\text{Importe total factura} = \text{Importe Bruto} - \text{Descuentos} + \text{Gastos} + \text{Cuota de IVA} + \text{Cuota de Recargo de Equivalencia (si lo hay)}$$



Ejercicio resuelto

Realiza la factura nº Fr-305, correspondiente al albarán del ejercicio anterior.

Mostrar retroalimentación

Solución factura .

[Solución factura .](#)

7.2.3.- Documentos sustitutivos de las facturas.

Quizás te hayas pregunta alguna vez ¿existe alguna circunstancia en la que puedo cambiar la factura por otro documento que justifique una compra? Si, hay determinadas circunstancias en las que es posible cambiar la factura por otro documento que la sustituye. Cuando el comprador es un consumidor, que no actúa como comerciante o empresario lo normal es que el vendedor le entregue el ticket de caja. Cuando el importe de las operaciones que a continuación se describen no excedan de 3.006€, las facturas pueden ser sustituidas por tickets expedidos por máquinas registradoras:



1. Ventas al por menor.
2. Servicios en ambulancia.
3. Servicios a domicilio del consumidor.
4. Transportes de personas y sus equipajes.
5. Servicios postales, en restaurantes, bares, cafeterías y establecimientos similares.
6. Suministros de comidas y bebidas para consumir en el acto.
7. Servicios prestados en salas de baile y discotecas.

No obstante, el vendedor o profesional está obligado a emitir factura cuando el destinatario de la operación así lo exija.

El ticket de venta debe contener los siguientes datos:

- ✓ Nombre o razón social del vendedor: CIF o NIF, dirección completa, fecha de expedición y dependiente o vendedor que ha realizado la venta.
- ✓ Descripción de los artículos vendidos o servicios prestados: precio unitario, importes parciales y total con la expresión "IVA incluido":
- ✓ Forma de pago: en efectivo o con tarjeta. Cuando el cliente paga con tarjeta, al pie del documento figura un recuadro para los datos de la misma y firma del cliente.



Autoevaluación

Hay determinadas [] en las que es posible cambiar la [] por otro [] que la [] . Cuando el comprador es un [] , que no actúa como

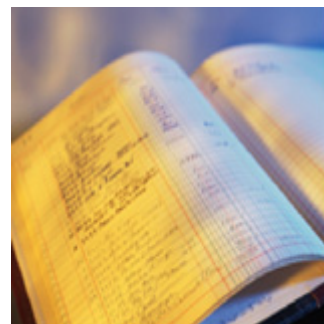
[] o [] lo normal es que el []
le entregue el [] de caja.

Enviar

Hay determinadas **Circunstancias** en las que es posible cambiar la **Factura** por otro **Documento** que la **Sustituye**. Cuando el comprador es un **Consumidor**, que no actúa como **Comerciante** o **Empresario** lo normal es que el **Vendedor** le entregue el **Ticket** de caja.

7.3.- Especificaciones de productos y oferta.

¿Para que piensas que te puede servir las especificaciones de productos y ofertas? ¿Qué datos tiene que contener? De forma genérica (porque va a depender de los productos que comercialice la empresa), podemos decir:



1. **Las especificaciones de productos** deben contener una relación detallada de todos los elementos que componen el producto: material del que está fabricado, peso, volumen, color, como se han realizado los colores, como se ha embasado, y todas aquellas características que el producto tenga. **Te es útil para conocer todos los detalles de un producto concreto.**
2. **Las especificaciones de oferta** son una descripción minuciosa de la oferta. Debe contener todos los detalles de la oferta:
 - a. Datos del proveedor.
 - b. Productos.
 - c. Cantidad del producto.
 - d. Descuentos: comercial, por pronto pago, rappels,...
 - e. Gastos: transportes, seguros, envases, embalajes, y cuanto otro puedan surgir.
 - f. Impuestos aplicables,
 - g. Lugar de entrega de los productos.
 - h. Fecha de entrega.
 - i. Tiempo de duración de la oferta.
 - j. Así como cuantos detalles tenga la oferta.

Te sirve para conocer pormenorizadamente una oferta.



Autoevaluación

Las especificaciones de oferta...

- Son útiles para conocer todos los detalles de un producto concreto.
- Son útiles para conocer pormenorizadamente una oferta.
- Deben contener una relación detallada de todos los elementos que componen el producto.
- Son una descripción general de la oferta.

No, esto corresponde a las especificaciones de productos.

Efectivamente, sirven para conocer al detalle una oferta.

Es incorrecto, aunque puede formar parte de las especificaciones de oferta, pero deben abarcar todos los aspectos sobre la oferta.

No es acertada, es justo lo contrario, debe realizar una descripción minuciosa de todos los detalles de la oferta.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

8.- Normativa vigente sobre envases, embalajes y etiquetado de productos y/o mercancías.



Caso práctico

Carmen está pensando en envasar el aceite en nuevos formatos que se adapten a las necesidades de nuestros clientes.

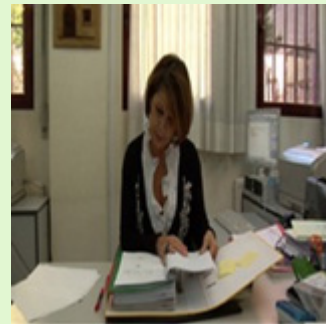
-¿Podemos utilizar la forma y tipo de envase que más nos guste?-Dice **Luna**-

-**Carmen** contesta Tenemos que ajustarnos a la normativa vigente.

-**Carmen** dice- consulta la normativa sobre envases embalaje, porque también vamos a cambiar los embalajes y sobre el etiquetado del aceite.

-**Luna** dice- Además de la normativa española también tengo que consultar la normativa europea.

-**Carmen** dice- si así es. Cuando lo tengas estudiaremos qué envases, embalajes y etiquetado vamos a utilizar.



Quizás te hayas preguntado alguna vez ¿**puedo envasar, embalar y etiquetar** los **productos** de la **forma** que mi empresa **crea mejor**? Pues la respuesta es no, tenemos que adaptarnos a la normativa vigente sobre envases, embalajes y etiquetado de productos y/o mercancías. Esta normativa no solo es la existente en nuestro país, sino que tenemos que seguir la normativa europea existente sobre esta materia.



Todos los envases como embalajes deben cumplir unos requisitos de información regulados por **ley 11/1997, de 24 de abril de 1997, sobre envases**.

La normativa vigente hace mención a dos tipos de información:

1. **Aspectos de tipo ambiental** (como la reutilización de los envases y

embalajes y su reciclaje). En las mismas leyes se indica que debemos identificar mediante un número el tipo de envase o embalaje que se va a utilizar. Los plásticos se numeran del 1 al 19; el papel y el cartoncillo, del 20 al 29; el cartón ondulado, del 30 al 39; el metal del 40 al 49; la madera del 50 al 59, los tejidos del 60 al 69 y el vidrio del 70 al 77. La identificación podrá hacerse también con abreviaturas de los materiales utilizados.

2. **Aspectos logísticos.** Información logística comercial. Tiene como objetivo identificar la mercancía, proporcionar información sobre la forma de manipulación de la misma y la fragilidad de los artículos que contiene. De acuerdo con las recomendaciones de la Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC).

La Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC), con el fin de establecer unas normas de embalaje que sean beneficiosas para el expedidor de la mercancía, transportista y el receptor de la misma hace las siguientes recomendaciones:

- ✓ Los envases deben ser de un material solamente, es decir, sin mezclas.
- ✓ Los embalajes en el transporte deben servir para la presentación en la sala de ventas, con el objeto de que no haya trasvases de mercancía no se produzcan desechos que perjudiquen el medio ambiente.
- ✓ Se recomienda, siempre que sea posible, que los embalajes no produzcan residuos excesivos.
- ✓ Los embalajes deben abrirse con facilidad o permanecer abiertos sin que ello deteriore la mercancía.
- ✓ Estos embalajes deben doblarse fácilmente una vez utilizados, sin necesidad de maquinaria o herramienta.
- ✓ Las características físicas y propiedades de los envases reutilizables deberán efectuar varios circuitos o rotaciones en las condiciones ordinarias de utilización.
- ✓ Los envases y embalajes reutilizables se preferirán antes que los de un solo uso.
- ✓ Los envases de un solo uso deberán ser reciclables.
- ✓ Los envases o embalajes de plástico o materiales combinados deben hacer constar la combinación de los mismos.

Los productos, generalmente, llega al consumidor envasado o empaquetado, la mayoría de las mercancías son envasadas por el fabricante, pero otras veces el mayorista las adquiere a granel y las entrega envasadas y empaquetadas. En el almacén pueden ocurrir dos cosas respecto al embalaje de los mismos: la primera consiste en almacenar la mercancía embalada, tal como nos viene del mismo productor, y la segunda consistirá en preparar la mercancía en el almacén para su expedición, volviéndola a embalar en envoltorios diferentes a los originarios, por lo que el almacén debe tener una zona para realizar la tarea de embalaje.

8.1.- Otra normativa de envasados, embalajes y etiquetados.

Como imaginarás hay múltiple normativa sobre estos temas, europea, española, etc.

Veamos esta normativa sobre envasado, embalajes y etiquetado:



- ✓ **Directiva 94/62/CE**, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 1994, relativa a los Envases y Residuos de Envases. Tiene como objetivo armonizar las legislaciones sobre envases de los países miembros de la Unión Europea, con el fin de reducir el impacto ambiental y garantizar el funcionamiento del mercado interior.
- ✓ **Ley 11/97 de envases y residuos de envases, de 24 de abril de 1997**. Esta Ley transpone el ordenamiento jurídico español la anterior directiva. Impone a los agentes del sistema productivo y comercial que utilizan envases y embalajes una serie de obligaciones sobre su producción, uso y tramitación de los residuos que estos producen.
- ✓ **Código alimentario español**. Se regula las condiciones y características que deben tener los envases de los productos agroalimentarios.




Para saber más

En el siguiente enlace encontrarás información sobre etiquetado de los productos.

 [Etiquetado.](#) (0.30 MB)


En el siguiente enlace podrás aprender más cosas acerca del código alimentario español.

 [Código alimentario español.](#) (0.27 MB)

Como ya hemos mencionado la Directiva 94/62CE relativa a los envases te proporcionamos el siguiente enlace para que accedas a ella.

[Directiva 94/62 CE.](#)

Y ahora la ley que transpone a derecho español la anterior directiva.

 [Ley 11/97.](#) (0.03 MB)



Reflexiona

El envase es lo que envuelve o contiene artículos de comercio u otros efectos para conservarlos o transportarlos y el embalaje es la caja o cubierta con que se resguardan los objetos que han de transportarse.

Mostrar retroalimentación

El envase es lo que envuelve o contiene artículos de comercio u otros efectos para conservarlos o transportarlos y el embalaje es la caja o cubierta con que se resguardan los objetos que han de transportarse.

Anexo I.- Modelo de documento de pedido.

EMPRESA: _____ Dirección: _____ Tel./Fax: _____ Correo electrónico: _____ CIF/NIF: _____ Departamento de Compras Emisor del pedido:		PROVEEDOR: _____ Dirección: _____ Tel/Fax: _____ Correo Electrónico: _____ CIF/NIF: _____ Departamento de Ventas Persona de contacto:		
Nº de PEDIDO: _____		Fecha del Pedido: _____ Contrato de referencia: _____		
Mod/Ref.	Producto o Servicio	Cantidad	Precio	Importe
Condiciones Económicas: ✓ Descuento Comercial: ✓ Descuento por Volumen: ✓ Descuento por pronto pago: ✓ Gastos de transporte: ✓ Seguros:		Forma de Pago:		
Plazo de entrega:		Lugar de entrega:		
Otras Condiciones pactadas:		Departamento de Compras. Fdo: Responsable del departamento.		

Anexo II.- Ejercicio resuelto.

EMPRESA: Andalucía Vende S.L. Dirección: Calle Tetuán 22, 41.001 Sevilla Tel./Fax: Correo electrónico: CIF/NIF: Departamento de Compras Emissor del pedido: Compras		PROVEEDOR:Envases del Sur, S.L. Dirección: Avenida Gran Capital nº 32. 14.005. Córdoba Tel/Fax: Correo Electrónico: CIF/NIF:A-14.789456 Departamento de Ventas Persona de contacto: Juana Jiménez Suarez.		
Nº de PEDIDO:305		Fecha del Pedido: 22 de enero de 20XX Contrato de referencia:210		
Mod/Ref.	Producto o Servicio	Cantidad	Precio	Importe
L-05	Latas ½ litro	200	0,50	100
Condiciones Económicas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descuento Comercial: ✓ Descuento por Volumen: 2% ✓ Descuento por pronto pago: ✓ Gastos de transporte: Pagados ✓ Seguros: 		Forma de Pago: 30 días emisión de la factura.		
Plazo de entrega: 30 días recepción del pedido		Lugar de entrega: Almacenes Polígono El Pino. Sevilla.		
Otras Condiciones pactadas:		Departamento de Compras. Fdo: Luna Sánchez Ortiz.		

Anexo III.- Modelo de albarán sin valorar.

Cliente: _____ Dirección: _____ Tel./Fax: _____ Correo electrónico: _____ CIF/NIF: _____			Proveedor: _____ Dirección: _____ Tel/Fax: _____ Correo electrónico: _____ CIF/NIF: _____ Departamento de Ventas Persona de contacto: _____	
			Fecha emisión: _____ del Contrato referencia: _____ de	
Mod/Ref.	Producto o Servicio	Cantidad	Precio	Importe
Transportes (portes debidos, portes pagados, etc.):			Lugar entrega: _____ de Plazo entrega: _____ de	
Observaciones:			Recibí: Fdo:	

Anexo IV.- Modelo de albarán valorado.

Cliente: _____ Dirección: _____ Tel./Fax: _____ Correo electrónico: _____ CIF/NIF: _____			Proveedor: _____ Dirección: _____ Tel/Fax: _____ Correo electrónico: _____ CIF/NIF: _____ Departamento de Ventas Persona de contacto: _____		
N.º de albarán: _____			Fecha del emisión: _____ Contrato de referencia: _____		
Mod/Ref.	Descripción	Cantidad	Precio	Descuento	Importe
Fecha de entrega: _____ Lugar de entrega: _____			Descuento por volumen	Porcentaje	Importe
Transportes (portes debidos, portes pagados, etc.):			Otros gastos (transporte, seguros): Base Imponible: IVA (____%): R.E. (____%): Importe total:		
Observaciones:			Recibí: Fdo:		

Anexo V.- Modelo solución albarán valorado.

<p>Andalucía Vende S.L. Dirección: Calle Tetuán 22, 41.001 Sevilla Tel./Fax: Correo electrónico: andaluciavende@gmail.com CIF/NIF: B-41.325.657</p>			<p>PROVEEDOR: Envases del Sur, S.L. Dirección: Avenida Gran Capital nº 32. 14.005. Córdoba Tel/Fax: Correo Electrónico: CIF/NIF: A-14.789456 Departamento de Ventas Persona de contacto: Juana Jiménez Suarez.</p>		
<p>N.º de albarán: V-305</p>			<p>Fecha del emisión: 30 de enero 20xx__ Contrato de referencia: 305</p>		
Mod/Ref.	Descripción	Cantidad	Precio	Descuento	Importe
L-05	Latas ½ litro	200	0,50		100
<p>Fecha de entrega: _____ Lugar de entrega: _____</p>			<p>Descuento por volumen</p>	<p>Porcentaje 2%</p>	<p>Importe 2</p>
<p>Condiciones Económicas: Descuento por Volumen: 2% Gastos de transporte: Pagados</p>			<p>Otros gastos (transporte, seguros): Base Imponible: 98,00 IVA (__ 18%): 17,64 R.E. (____ %): Importe total: 115,64</p>		
<p>Observaciones:</p>			<p>Recibí: Fdo: Luna Sánchez Ortiz.</p>		

Anexo VI.- Modelo solución albarán sin valorar.

EMPRESA: Andalucía Vende S.L. Dirección: Calle Tetuán 22, 41.001 Sevilla Tel./Fax: Correo electrónico: andaluciavende@gmail.com CIF/NIF: CIF: B-41.325.657		PROVEEDOR: Envases del Sur, S.L. Dirección: Avenida Gran Capital nº 32. 14.005. Córdoba Tel/Fax: Correo Electrónico: CIF/NIF: A-14.789456 Departamento de Ventas Persona de contacto: Juana Jiménez Suarez.		
Nº de Pedido: 305 Nº Albarán: AS-305		Fecha del emisión: 30 de enero de 20XX Contrato de referencia: 210		
Mod/Ref.	Producto o Servicio	Cantidad	Precio	Importe
L-05	Latas ½ litro	200	0,50	100
Condiciones Económicas: Descuento por Volumen: 2% Gastos de transporte: Pagados.		Lugar de entrega: Almacenes Polígono El Pino. Sevilla. Plazo de entrega: 30 días recepción del pedido		
Observaciones:		Recibí: Fdo:		

Anexo VII.- Base imponible.

La base imponible será el importe total de la contraprestación satisfecha por los bienes entregados o servicios prestados sobre la que debe aplicarse el tipo, es decir, es la cuantificación o valoración monetaria del hecho imponible.

Conceptos que se incluye:

- ✓ El importe de la contraprestación.
- ✓ Los gastos de comisiones, envases, embalajes, portes y transportes pagados por cuenta del vendedor, seguros, primas por prestaciones anticipadas.
- ✓ Las subvenciones que estén vinculadas directamente al precio de las operaciones sujetas al impuesto, es decir en función del número de unidades entregadas o del volumen de los servicios prestados.
- ✓ Los tributos y gravámenes que recaigan sobre las operaciones, excepto el IVA.
- ✓ El importe de las deudas asumidas por el destinatario de las operaciones, como contraprestaciones total o parcial de las mismas.

Concepto que no se incluyen:

- ✓ Las cantidades recibidas como indemnizaciones que no constituyan contraprestación o compensación por entregas de bienes o prestaciones de servicios y que no estén vinculadas a la rescisión de contratos.
- ✓ Los descuentos y bonificaciones que cumplan los requisitos siguientes:
 - Que se justifiquen.
 - Que se concedan previa o simultáneamente al momento en el que se dé la operación.
 - Que sean concedidos en función de la operación.
 - Que se consignen separadamente en la factura.
 - Que no constituyan remuneración de otras operaciones.
- ✓ Las sumas pagadas en nombre y por cuenta de un cliente (suplidos).

Conceptos que minoran la base imponible:

- ✓ Envases y embalajes devueltos.
- ✓ Descuentos y bonificaciones posteriores.
- ✓ Modificación por resolución judicial o administrativa.
- ✓ Impago de la cuota repercutida.

Anexo VIII.- Cuota.

La cuota del IVA es el resultado de aplicar el tipo impositivo a la base imponible.

Ejemplo:

Base Imponible: 2.000 €.

Tipo impositivo: 18%.

Calculo de la cuotas: 18% sobre 2.000 = **360 € cuota del IVA**

Anexo IX.- Modelo de factura.











Factura emitida por:				Sr. D.: _____ Datos del comprador: _____			
Datos del vendedor:							
Factura nº:				Lugar y fecha de emisión			
Cantidad	Descripción			Precio unitario	IVA %	RE %	Importe
IVA y equivalencia	Tipo %	Impositivo %	del %	impuesto %	recargo de equivalencia %		
Base imponible							
Importe impuesto							
				Total factura			











Anexo X.- Solución factura.



Envases del Sur, S.L. Dirección: Avenida Gran Capital nº 32. 14.005. Córdoba Tel/Fax: Correo Electrónico: CIF/NIF: A-14.789456		Andalucía Vende S.L. Dirección: Calle Tetuán 22, 41.001 Sevilla Tel./Fax: Correo electrónico: andaluciavende@gmail.com CIF/NIF: B-41.325-657 41001 Sevilla.			
Datos del vendedor:					
Factura nº:Fr-305		Lugar y fecha de emisión: Córdoba, 05 de febrero de 20xx			
Cantidad	Descripción	Precio unitario	IVA %	RE %	Importe
200	L-05 Latas ½ litro	0,5	18		100
	Descuento por volumen de compra 2%				-2
IVA y equivalencia	18%				
Base imponible	98				98
Importe impuesto	17,64				17,64
		Total factura			115,64

Anexo.- Licencias de recurso.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso (2)
	<p>Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso Educativo no comercial. Procedencia: Fotograma extraído del video disponible en la dirección http://www.youtube.com/watch?v=KXR6dCR9wgY</p>		<p>Autoría: Ministerio de Educación Licencia: Uso Educativo comercial. Procedencia: Fotograma extraído del video disponible en la dirección http://www.youtube.com/watch?v=KXR6dCR9wgY</p>
	<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/en-us/images/similar.aspx#ai:MC900230701</p>		<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://officeimg.vo.msecnd.net/en-us/images/MH90038554</p>
	<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/MC900019697.aspx?redir=0</p>		<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=prismatico:ex=1#ai:MP900385549</p>
	<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=in&ex=1#ai:MC900250901 mt:1</p>		<p>Autoría: Ministerio de Educación Licencia: Uso Educativo comercial. Procedencia: Fotograma extraído del video disponible en la dirección: http://www.youtube.com/watch?v=bJqbgblKG9k</p>
	<p>Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: Fotograma</p>		<p>Autoría: Photodisc. Licencia: Uso educativo comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia.</p>

	<p>extraído del video disponible en la dirección http://www.youtube.com/watch?v=KXR6dCR9wgY</p>		<p>Procedencia: CD-DVD Num 923.png.</p>
	<p>Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: Fotograma extraído del video disponible en la dirección http://www.youtube.com/watch?v=KXR6dCR9wgY</p>		<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=marioneta&ctt=1#ai:MC900055561 mt:1</p>
	<p>Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: Fotograma extraído del video disponible en la dirección http://www.youtube.com/watch?v=KXR6dCR9wgY</p>		<p>Autoría: Stokclib. Licencia: Uso educativo comercial para platafo públicas de Form Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD ECD001 030.png.</p>
	<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=informaci%C3%B3n&ex=1#ai:MC900017117 mt:1</p>		<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/similar.aspx#ai:MC9002953</p>
	<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=informe&ex=1#ai:MC900055154 mt:1</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo comercial para platafo públicas de Form Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD EP006 044.png.</p>
	<p>Autoría: Photodisc. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia.</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo comercial para platafo públicas de Form Profesional a distancia.</p>

	<p>Procedencia: CD-DVD Num. EP006 1874.png.</p>		<p>Procedencia: CD-DVD Num. 4848.png.</p>
	<p>Autoría: Photodisc. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V07 927.png.</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: DVD_Num._EP006_064.png</p>
	<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/similar.aspx#ai:MP900387623</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: BusinessSymbols_Stockbyte DVD_Num._EP006_BSY008.</p>
	<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=envases&ctt=1#ai:MC900340244 mt:1</p>		<p>Autoría: Microsoft. Licencia: Copyright. Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=embalaje&ctt=1#ai:MC900237777 mt:1</p>

