



MANUAL DE ECOMMERCE

- **Objetivo:** El presente documento se enfoca en explicar los procesos, procedimientos y actividades realizadas en el área de Ecommerce con el fin de garantizar una comprensión clara y estandarizada de su funcionamiento operativo.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Actualización	Fecha de Actualización	Responsable
01	Documentación	11/11/2024	Joselyn zambrano
02	Actualización de Documento	18/11/2025	Joselyn zambrano

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
ALCANCE.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: ECOMMERCE.....	6
COORDINADOR DE SAC Y OPERACIONES	7
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS Y GARANTÍA	8
CAPACITACIÓN OPERATIVA AL EQUIPO DE VENTAS	17
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SOBRE LOS PRODUCTOS ENV	21
REPORTE DE CRÉDITO DIRECTO (PAY JOY).....	28
REPORTE MENSUAL DE PAYMENTEZ.....	32
REPORTE DE LOS PRODUCTOS MÁS VENDIDOS DE LA PÁGINA WEB.....	36
REPORTE DE AVANCES WEB	40
REPORTE DE VENTAS POR PAGO A COMISIONES.....	44
REVISIÓN DE LA PÁGINA VTEX	48
REVISIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN CANAL ECOMMERCE	52
SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	56
ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS	57
ASESOR DE VENTAS	69
GESTIÓN DE VENTA CANAL WHATSAPP	70
GESTIÓN DE VENTA CANAL PÁGINA WEB.....	81
LOGÍSTICA ECOMMERCE.....	89
DESPACHO DE PRODUCTO CANAL ECOMMERCE.....	90
SEGUIMIENTO DE TRACKING	100
REPORTE DE MÉTRICA MENSUAL DE ENVÍO POR COURIER	106
CONTROL DEL INVENTARIO EN LA BODEGA DE ECOMMERCE	111
FACTURACIÓN ECOMMERCE	116
FACTURACIÓN DE VENTA CANAL ECOMMERCE	117
FACTURACIÓN DE VENTA CANAL ECOMMERCE PREPAGADA	124
CIERRE DE CAJA CANAL ECOMMERCE	137
FACTURACIÓN POR CUENTA POR COBRAR – CANAL ECOMMERCE.....	146

GESTIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO Y REEMISIÓN DE FACTURAS POR GARANTÍAS	152
ASESOR DE VENTA – CANAL MERCADO LIBRE.....	161
ATENCIÓN Y PROCESAMIENTO DE VENTAS MERCADO LIBRE.....	162
PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS EN MERCADO LIBRE.....	171
CONTROL DE REPUTACIÓN EN LAS DIFERENTES CUENTAS DE MERCADO LIBRE	182
FACTURADOR – CANAL MERCADO LIBRE	188
FACTURACIÓN DE VENTA MERCADO LIBRE	189
LIBERACIÓN DE PAGOS EN MERCADO LIBRE	195
CIERRE DE CAJA CANAL MERCADO LIBRE	204
BODEGUERO – CANAL MERCADO LIBRE	212
DESPACHO DE PRODUCTOS CANAL MERCADO LIBRE	213
SEGUIMIENTO DE TRACKING – CANAL MERCADO LIBRE	221
REPORTE DIARIO DE VENTAS NACIONAL CANAL TIENDA.....	226

INTRODUCCIÓN

El equipo de ventas Ecommerce de la empresa Novisolutions Cia. Ltda. Tiene como finalidad centrarse en las ofertas de productos mediante canales digitales como redes sociales, páginas webs, entre otros, potenciando las ventas mediante un servicio de calidad.

ALCANCE

El presente documento tiene como finalidad orientar sobre los procesos del área del marketing enfocada en el subsistema de ventas Ecommerce, explicando cómo interactúan cada uno de los responsables en las actividades del área.

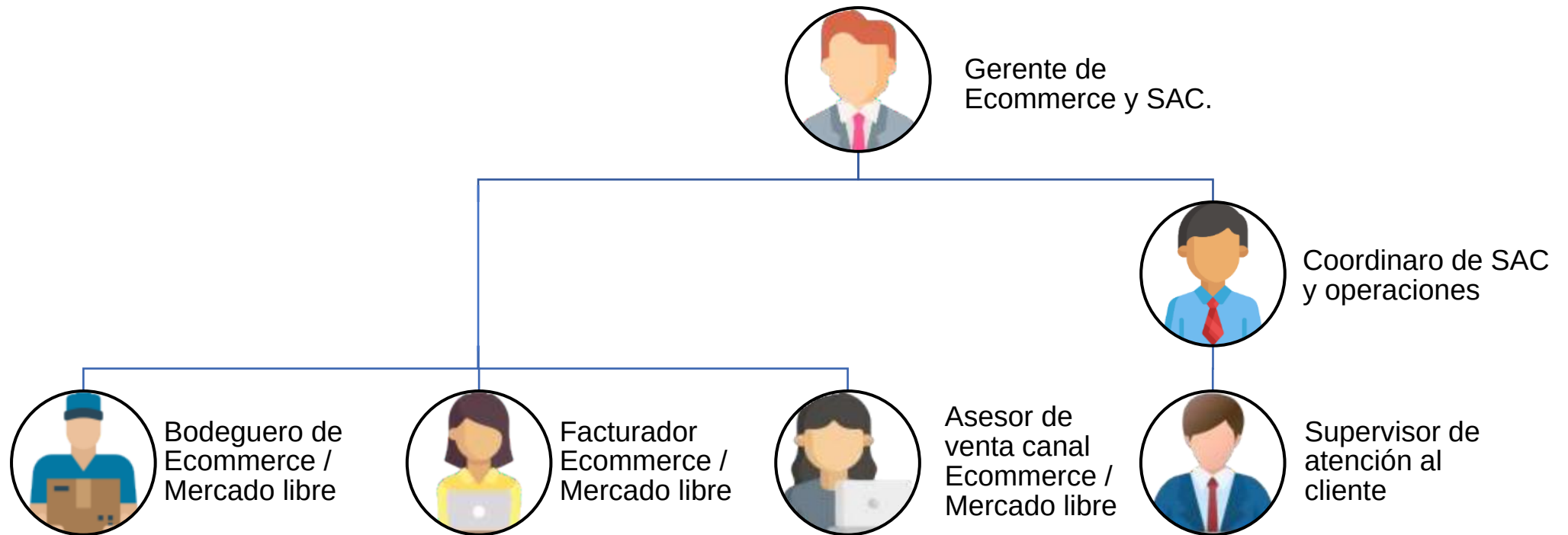
OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una guía práctica sobre los procedimientos que se efectúan en el área de Marketing, tanto en el diseño de publicidad para redes sociales, así como ventas Ecommerce y creación de contenido creativo para promocionar tiendas como productos con la finalidad de plasmar todas las actividades realizadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Incrementar el nivel de ventas digitales de la empresa mediante la optimización de la tasa de conversión de las interacciones en las plataformas digitales.
- Medir las estrategias de marketing y el impacto en la cantidad de interacciones receptadas por las plataformas digitales.
- Mejorar el servicio de atención de clientes para gestionar respuestas más rápidas brindando soporte a los clientes en consultas y solicitudes de pedido.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: ECOMMERCE.





COORDINADOR DE SAC Y OPERACIONES

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS Y GARANTÍA

Este proceso se centra en supervisar y detectar oportunidades de mejora en la gestión de reclamos y garantías, asegurando una atención ágil, transparente y satisfactoria para el cliente, manteniendo una buena imagen de la empresa y fortaleciendo su confianza.

1.- OBJETIVO

Brindar seguimiento a la gestión de reclamos y solicitudes de garantía de los clientes, mediante la revisión de reportes, análisis de casos y aplicación de acciones correctivas, con el fin de garantizar una atención oportuna y mejorar continuamente la experiencia del cliente.

2.- ALCANCE

Garantizar la gestión eficiente de reclamos y solicitudes de garantía, logrando la resolución oportuna de los casos, la mejora continua de la atención al cliente y la reducción de reclamos recurrentes.

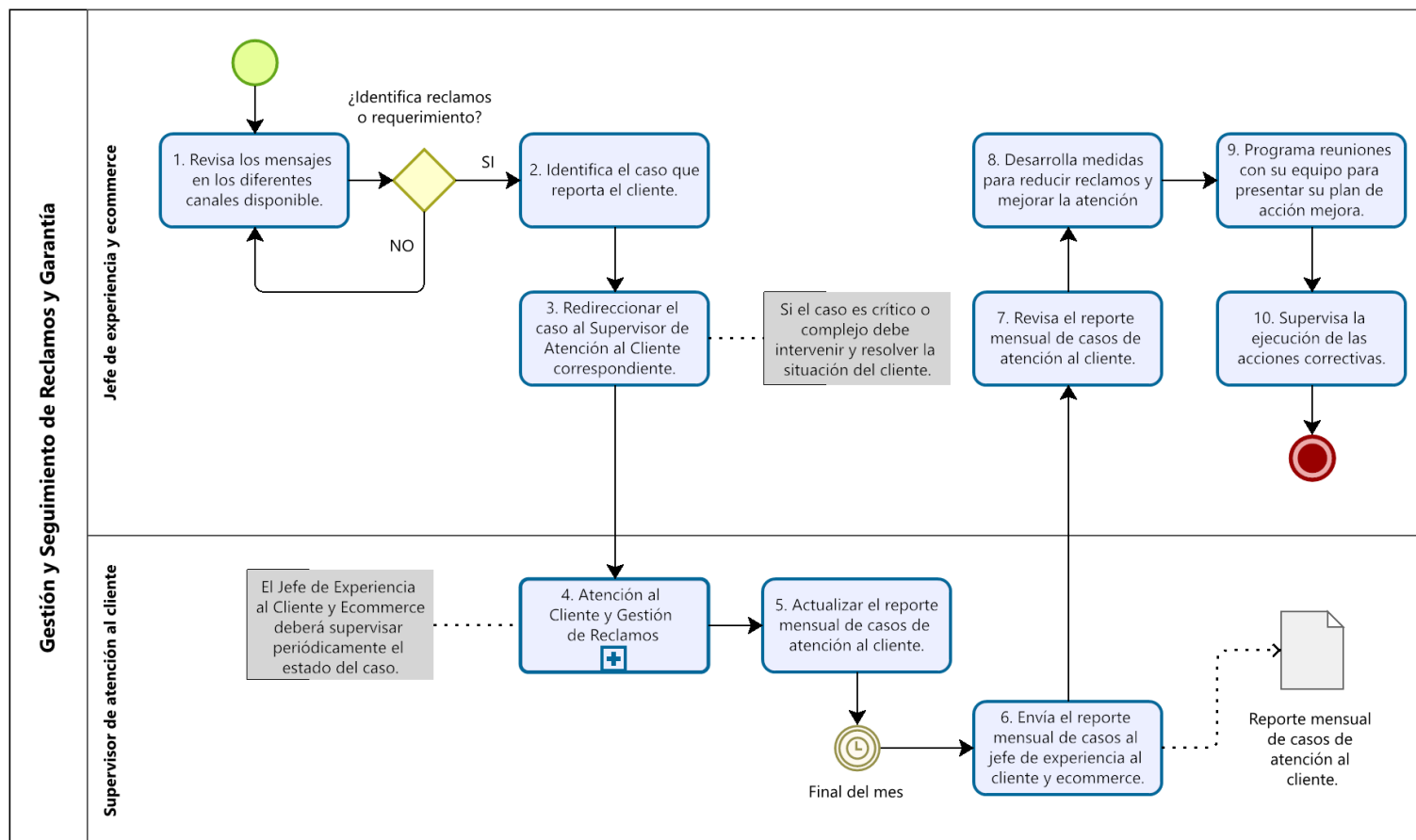
3.- POLÍTICAS

1. Todos los reclamos y solicitudes de garantía deben ser atendidos en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción.
2. Cada caso debe ser gestionado hasta su cierre, asegurando que la solución sea adecuada y satisfactoria para el cliente.
3. Los reclamos complejos, públicos o interáreas deben ser escalados de inmediato al Coordinador de SAC y Operaciones para su intervención.
4. Todo reclamo o solicitud de garantía debe contar con la documentación necesaria (*Factura, evidencia, descripción del problema, carta de solicitud, fotografías, etc.*) antes de proceder con la gestión.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso a todos los canales de comunicación disponible en la empresa.
- Reporte mensual de casos de atención al cliente.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente emite un reclamo a través de cualquiera de los canales oficiales de atención al cliente (*Redes sociales o WhatsApp empresarial*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de SAC y Operaciones	- Revisar e identificar los mensajes y solicitudes ingresadas por los canales oficiales de atención: email institucional, plataforma Ecommerce, redes sociales y WhatsApp empresarial. ¿Identifica reclamos o requerimiento? SI: Revisa e identifica el tipo de caso que reportó el cliente. Continúa el PASO 2. - Tipos de casos: - Garantía: falla técnica o defecto del producto. - Cambio/Devolución: error de modelo, tamaño o insatisfacción del cliente.	Recepción de las solicitudes o mensajes recibidos por los canales de comunicación disponibles.	10 a 20 min.

		3. Reclamo por servicio: retrasos, mala atención o faltante de accesorios. 4. Caso conflictivo: cliente alterado o con queja pública. ▪ NO: Mantiene la supervisión de los diferentes canales de comunicación disponibles.		
2	Coordinador de SAC y Operaciones	• Redireccionar el caso al Supervisor de atención al cliente correspondiente, según el tipo de reclamo o solicitud. ○ Indicar al supervisor el tipo de caso que está solicitando el usuario: garantía, cambio/devolución, reclamo por servicio o caso conflictivo. ○ Proporcionar toda la información sobre el caso: capturas de pantalla, mensajes, facturas, comprobantes o fotografías compartidas por el cliente. • Importante: Si el caso es crítico o complejo (<i>Conflictos interáreas, reclamos públicos o devoluciones de alto valor</i>), debe ser escalado de inmediato al Coordinador de SAC y Operaciones.	• Caso derivado al supervisor con toda la información necesaria para su atención y gestión de reclamos y garantía.	• 5 min.

		1. Contactar con el cliente para aclarar detalles del problema o inconveniente reportado. 2. Solicitar información o evidencia adicional si fuese necesario (<i>Factura, fotos, videos, carta de solicitud, certificado bancario, etc.</i>). 3. Informar al cliente sobre los pasos del proceso y tiempos estimados de respuesta. 4. Coordinar con las áreas involucradas (<i>Servicio Técnico, Logística, Ventas, Ecommerce</i>) para gestionar el caso de manera eficiente. ○ En caso que el cliente solicite un reembolso de un producto mayor de 300\$, se procede a escalar el caso a Presidencia Ejecutiva o Gerencia General. 5. Asegurarse que el cliente se encuentre conforme o satisfecho sobre la atención recibida.		
3	Supervisor de atención al cliente	• Contactar con el cliente para atender y gestionar el caso según el requerimiento. ○ Solicitar información o evidencias adicionales para validar y continuar con la gestión del caso.	• Reclamo o solicitud atendido y resuelto.	• 2 a 4 horas.

		▪ Continúa con el proceso: Atención al cliente y gestión de reclamos.		
4	Supervisor de atención al cliente	• Una vez resuelto el caso del reclamo o garantía, se procede actualizar el reporte mensual de casos de experiencia al cliente, detallando la siguiente información: ○ Número de casos. ○ Cliente. ○ Número de Teléfono del cliente. ○ Estado del caso (<i>Abierto, en proceso y cerrado</i>). ○ Estado del caso. ○ Tipo de contacto (<i>Queja, Garantía, Consulta, Queja, Devolución</i>). ○ Tipo de cliente (<i>Molesto, pasivo, problemático</i>). ○ Fecha de contacto. ○ Fecha del cierre de contacto. ○ Motivo de contacto. ○ Código de producto. ○ Solución brindada. ○ Nivel de satisfacción.	• Reporte completo y actualizado de casos gestionados, reflejando estado, solución brindada y nivel de satisfacción del cliente.	• 3 a 4 min.

		Al final del mes, debe enviar al Coordinador de SAC y operaciones el reporte de casos de servicio de atención al cliente mensual para su revisión y toma de decisiones.		
5	Coordinador de SAC y Operaciones	- Revisar el reporte mensual de casos de experiencia al cliente, verificando que todos los casos hayan sido atendidos, gestionados y operados correctamente. - Analizar los resultados con base los indicadores como: - Tiempo promedio de atención. - Número de reclamos por tipo. - Porcentaje de casos solucionados. - Casos recurrentes o reincidentes. - El nivel de satisfacción. - Identificar causas raíz de los reclamos más frecuentes y coordinar acciones correctivas y preventivas con las áreas involucradas (<i>Servicio técnico, logística, ventas, Ecommerce</i>).	- Diagnóstico de desempeño del servicio, identificación de causas raíz de reclamos y oportunidades de mejora. - Plan de acciones correctivas y preventivas desarrollados para reducir o eliminar reclamos recurrentes.	1 a 2 horas.

		• Desarrollar acciones correctivas necesarias para eliminar o reducir los reclamos detectados. ○ Actualización o ajuste de políticas de cambio, devolución o garantía. ○ Mejora en los procedimientos de control de calidad y despacho de productos. ○ Refuerzo de la capacitación del personal en atención al cliente o manejo de reclamos. ○ Optimización de los tiempos de respuesta o canales de comunicación. • Importante: En caso de identificar que los reclamos se deben a una gestión inadecuada de la venta de productos ENV en una o varias tiendas, coordinar con el Capacitador/Embajador ENV para incluirlo en el cronograma de capacitaciones y asegurar que se realice la formación correspondiente.		
--	--	--	--	--

6	Coordinador de SAC y Operaciones	- Programar reuniones periódicas (<i>Mensuales o bimestrales</i>) con los supervisores de atención al cliente - Presentar los resultados de los análisis y del plan de acciones correctivas, resaltando: - Cumplimiento de los plazos establecidos. - Efectividad de las medidas aplicadas. - Reducción de reclamos o casos recurrentes.	Seguimiento de la ejecución de acciones correctivas, efectividad de medidas y avances en indicadores de atención.	1 hora.
7	Coordinador de SAC y Operaciones	- Supervisar la ejecución de las acciones correctivas y preventivas definidas. - Verificar que las áreas involucradas cumplan los plazos establecidos. - Analizar la efectividad de las acciones implementadas mediante indicadores: reducción de reclamos recurrentes, mejoras en tiempo de atención y nivel de satisfacción. - Ajustar las acciones si no se logran los resultados esperados.	Seguimiento documentado de la ejecución de acciones correctivas, efectividad de medidas y avances en indicadores de atención.	10 min.

CAPACITACIÓN OPERATIVA AL EQUIPO DE VENTAS

Este proceso se centra en la capacitación dirigida al equipo de ventas de Ecommerce sobre los procesos internos, así como el correcto uso de las plataformas digitales disponibles o de nueva implementación, asegurando una ejecución operativa estandarizada y eficiente.

1.- OBJETIVO

Capacitar al equipo de ventas Ecommerce mediante programas de formación continua enfocados en los procesos operativos, con el fin de asegurar la correcta ejecución de las actividades comerciales y el cumplimiento de los lineamientos internos de la empresa.

2.- ALCANCE

Equipo de ventas Ecommerce capacitado y alineado a los procesos operativos, capaz de ejecutar correctamente sus actividades, utilizar de manera adecuada las plataformas digitales y cumplir con los lineamientos internos, contribuyendo a una operación más eficiente, estandarizada y con menor margen de error.

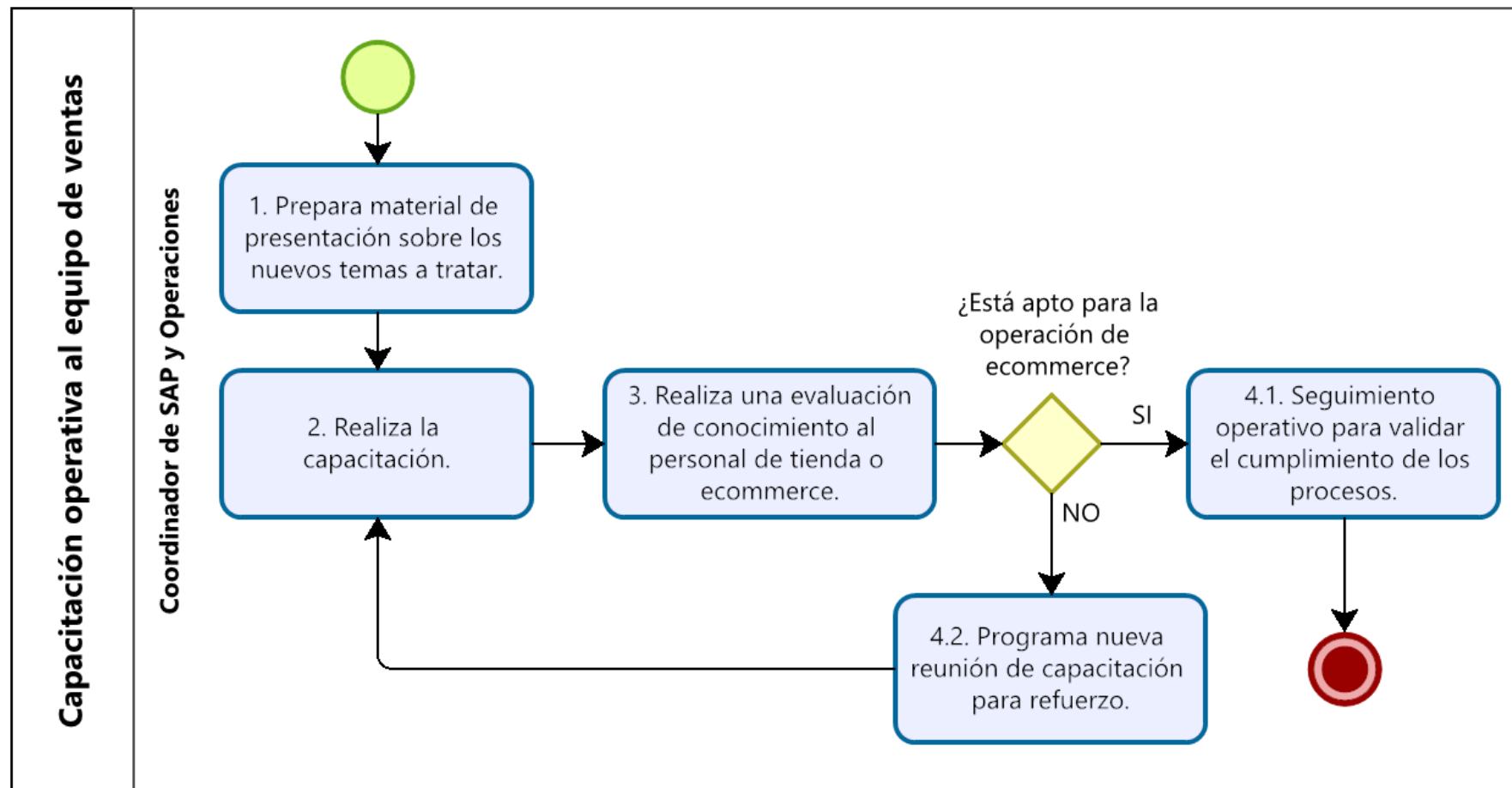
3.- POLÍTICAS

1. Las capacitaciones del equipo de ventas Ecommerce deben estar orientadas principalmente al fortalecimiento de los procesos operativos, el uso correcto de las plataformas digitales y el cumplimiento de los lineamientos internos de la empresa.
2. La capacitación a nuevos colaboradores es obligatoria antes de que estos ejecuten actividades operativas de Ecommerce de manera autónoma.
3. Toda capacitación debe ser planificada y ejecutada por el Coordinador de SAP y Operaciones, quien será responsable de definir los contenidos, la modalidad y los participantes, de acuerdo con las necesidades del área.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- N/A.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Identificación errores operativos, reprocesos o bajo desempeño del equipo de ventas Ecommerce.
- El ingreso de un nuevo colaborador en el Equipo de Ecommerce.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de SAP y operaciones	• Efectuar capacitaciones para el equipo de ventas, en donde: 1. Preparar Materiales visuales para facilitar la comprensión faciliten la comprensión de nuevos procesos, herramientas o refuerzos operativos. 2. Presentar de manera clara los procedimientos, lineamientos operativos y buenas prácticas relacionadas con la operación Ecommerce. ○ Durante la capacitación se promueve la resolución de dudas y la aplicación práctica de los conocimientos. • Posterior a la capacitación, realiza una evaluación de conocimiento al personal o al equipo: 1. El nivel de comprensión del personal capacitado.	• Planificación y ejecución de capacitación al personal en temas identificados como puntos blandos y de mejora en el equipo.	• 1 a 2 horas.

		2. La correcta aplicación de los procesos en la operación diaria. 3. La reducción de errores o reprocesos. ○ <u>¿Está apto para la operación Ecommerce?</u> ▪ SI: Realizar seguimiento operativo para verificar la correcta ejecución de las actividades y el cumplimiento de los procesos establecidos. Finaliza el proceso. ▪ NO: Se programan capacitaciones de refuerzo y acompañamiento operativo hasta garantizar el cumplimiento adecuado de los procesos. • Importante: En caso de integrar a un nuevo colaborador al equipo, se le informará de manera clara cuáles son sus responsabilidades y las expectativas del área de Ecommerce. ○ Adicionalmente, se procederá a brindarle los accesos a cada una de las plataformas requeridas para el cumplimiento de sus funciones. ▪ Crear nuevos usuarios para la plataforma Tikket y gestionar para darle el acceso a la plataforma MBA3.		
--	--	--	--	--

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SOBRE LOS PRODUCTOS ENV

Este proceso se centra en el desarrollo de las competencias del personal de ventas, asegurando que conozcan en profundidad las características, ventajas y comparativas de los productos ENV, lo que facilitará en la gestión de venta con los clientes.

1.- OBJETIVO

Proporcionar al personal información, las características y ventajas de los productos ENV mediante capacitaciones virtuales y presenciales, así como evaluaciones de aprendizaje, para mejorar las ventas y posicionar adecuadamente la marca en los puntos de venta.

2.- ALCANCE

El personal de Ecommerce, Retail y Mayoristas adquiere un conocimiento completo y actualizado sobre los productos ENV, incluyendo sus características, ventajas y comparativas con la competencia, lo que les permite brindar una atención al cliente de calidad, realizar ventas más efectivas y contribuir al fortalecimiento y posicionamiento de la marca en los puntos de venta.

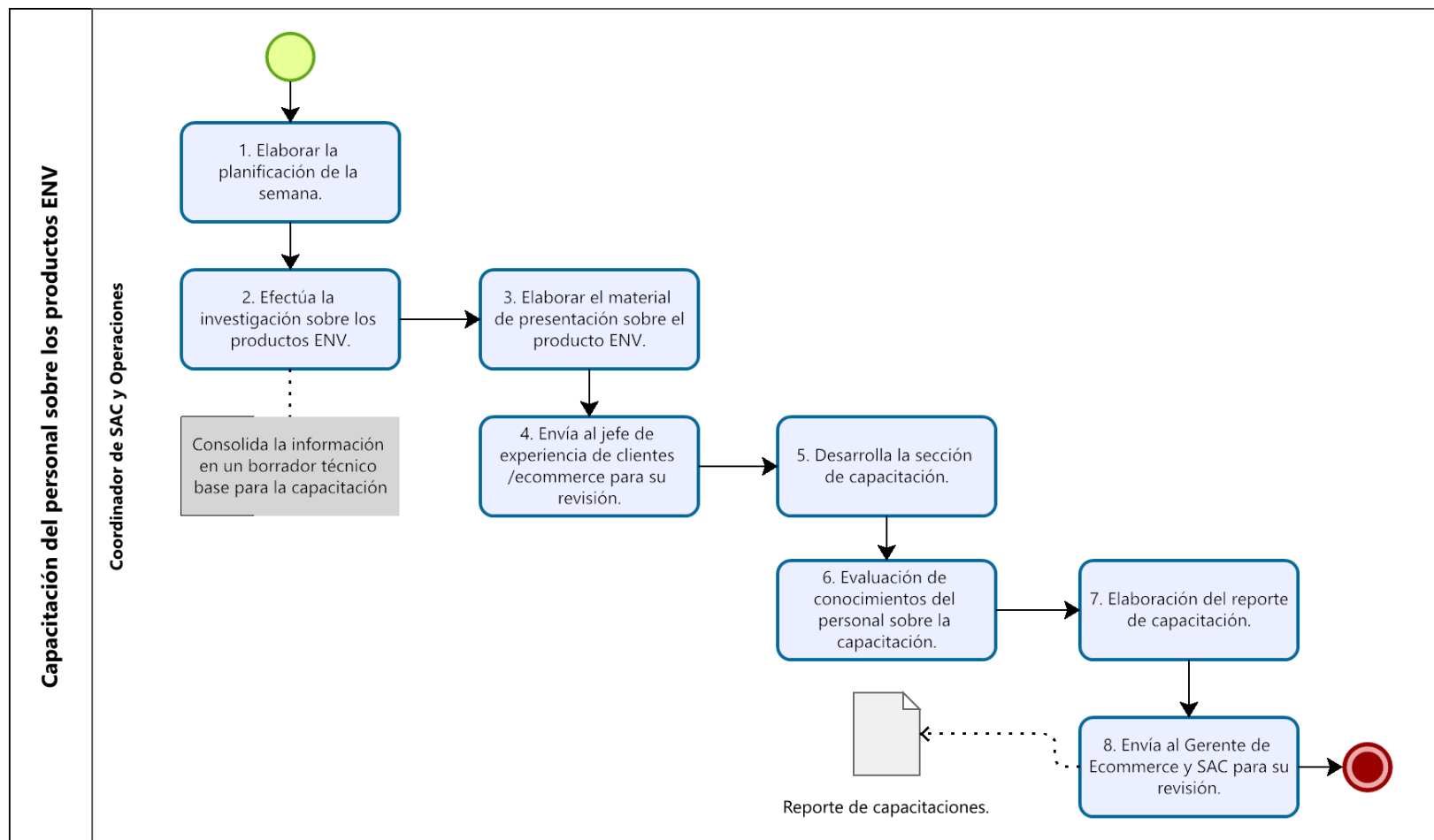
3.- POLÍTICAS

1. Todo el personal de ventas deberá participar en las capacitaciones programadas, ya sean presenciales o virtuales, salvo justificación válida y aprobada por su jefe inmediato.
2. Las capacitaciones deberán realizarse antes del inicio de la atención al público, evitando interferencias con clientes presentes en la tienda y asegurando que el personal adquiera los conocimientos necesarios para brindar un servicio óptimo desde el inicio de la jornada.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Cronograma semanal de capacitaciones.
- Presentaciones visuales de capacitación.
- Formularios de prueba de conocimiento y evaluación del capacitador.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Cronograma semanal de capacitaciones a las tiendas retail.
 - **Documento:** Cronograma de la semana.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de SAC y Operaciones	• Elabora la planificación de la semana sobre la capacitación para los diferentes puntos de ventas (<i>De forma virtual y presencial</i>). 1. Definir las sesiones serán presenciales (<i>En puntos de venta</i>) y virtuales (<i>Vía Zoom</i>). 2. Elaborar el cronograma semanal de visitas: ○ Para las capacitaciones de forma presencial, debe incluir la siguiente información: ▪ Tiendas a visitar. ▪ Dirección. ▪ Nombre del administrador. ▪ Horario.	• Cronograma semanal de capacitaciones aprobado por el Coordinador de SAC y operaciones.	• 15 y 30 min.

		▪ Objetivo de la capacitación.		
2	Coordinador de SAC y Operaciones	• Realiza la investigación completa sobre el o los productos de la marca ENV que se requiere capacitar a las sucursales. 1. Solicitar las fichas técnicas de los productos nuevos o actualizados al área Comercial y/o al área de Compras e Importaciones. 2. Verificar que la información recibida esté completa, clara y actualizada, asegurando que incluya especificaciones técnicas relevantes. 3. En caso de información incompleta, realizar investigación complementaria (<i>Características del procesador, RAM, comparativas, ventajas competitivas, etc.</i>). ○ Comparar y validar la información proporcionada por el área Comercial y/o al área de Compras e Importaciones con las fuentes externas. 4. Consolidar toda la información validada en un borrador técnico que sirva como base para la presentación de capacitación a las sucursales.	• Documento base de información técnica.	• 30 min a 1 hora.

3	Coordinador de SAC y Operaciones	- Elaborar material visual atractivo y coherente para apoyar las sesiones de capacitación. - Elaborar la presentación visual de la capacitación (<i>PowerPoint o similar</i>). - Incluir logo de la marca, personaje representativo de ENV y estructura visual uniforme. - Integrar fichas de productos, características, comparativas, imágenes y puntos de venta destacados. - Revisar la ortografía, claridad y diseño visual.	Presentación de capacitación elaborada.	1 hora.
4	Coordinador de SAC y Operaciones	- Desarrollar las sesiones de capacitación cumpliendo con el cronograma establecido. - Capacitación presencial. - Dirigirse a la sucursal asignada según el cronograma establecido. - Verificar que el espacio destinado para la capacitación esté preparado y libre de interrupciones. - Iniciar la sesión antes del horario de apertura de la tienda. - Explicar las características y beneficios de los productos utilizando material visual y demostraciones prácticas.	- Capacitaciones presenciales y virtuales ejecutadas según el cronograma establecido con evidencia fotográfica. - Reporte Semanal de Puntos de Venta con observaciones,	1 hora.

		5. Mantener la sesión dinámica, fomentando la participación y resolviendo dudas del personal. 6. Tomar fotografías de la sesión como evidencia de la ejecución. ○ Capacitación virtual. 1. Compartir el enlace de la capacitación con anticipación a través del email. 2. Iniciar la sesión puntual y confirmar la asistencia de los participantes. 3. Presentar el material visual y explicar de forma clara los temas planificados. 4. Realizar preguntas interactivas para mantener la atención y evaluar comprensión. 5. Registrar capturas de pantalla o evidencia digital de la sesión.	fotografías y conclusiones enviado al Coordinador de SAC y operaciones.	
5	Coordinador de SAC y Operaciones	• Medir los conocimientos adquiridos por los participantes al finalizar la capacitación.	• Resultados de pruebas completadas	• 15 min.

		1. Al finalizar la capacitación, enviar a los asistentes el link de las pruebas. 2. Controlar la recepción de respuestas. ○ Permitir un margen máximo de 1 hora después del cierre para los participantes rezagados. 3. Registrar la asistencia y participación efectiva.	y registro de asistencia y participación.	
6	Coordinador de SAC y Operaciones	• Elaborar el reporte de resultados de cada capacitación, evidenciando la participación y desempeño de los asesores. 1. Consolidar los resultados de las pruebas de conocimiento (<i>Puntuaciones obtenidas por cada asesor</i>). 2. Elaborar el Reporte de Capacitación, que debe incluir: ○ Fecha, tienda y tipo de capacitación. ○ Fotografías de ejecución. ○ Lista de asistentes y calificaciones. ○ Comentarios o recomendaciones. 3. Enviar el reporte completo al Gerente de Ecommerce y SAC.	• Reporte de Capacitación enviado al Coordinador de SAC y operaciones.	• 30 min.

REPORTE DE CRÉDITO DIRECTO (PAY JOY)

Este proceso se centra en descarga, depuración y envío del reporte de Pay Joy, asegurando que la información remitida sea precisa, relevante y útil para su análisis para el equipo de marketing y comercial.

1.- OBJETIVO

Elaborar un semanal de crédito directo de Pay Joy mediante la descarga, depuración y validación de la información, con el fin asegurar la disponibilidad de datos confiables y relevantes para el análisis del área de Marketing y la Gerencia Comercial.

2.- ALCANCE

Generar un informe semanal sobre el crédito directo de Pay Joy, que esté limpio y libre de datos innecesarios, para ser entregado puntualmente al equipo de marketing para su revisión y posterior envío a la gerencia comercial, con el fin de facilitar decisiones informadas que mejoren las estrategias comerciales y la gestión de los créditos directos.

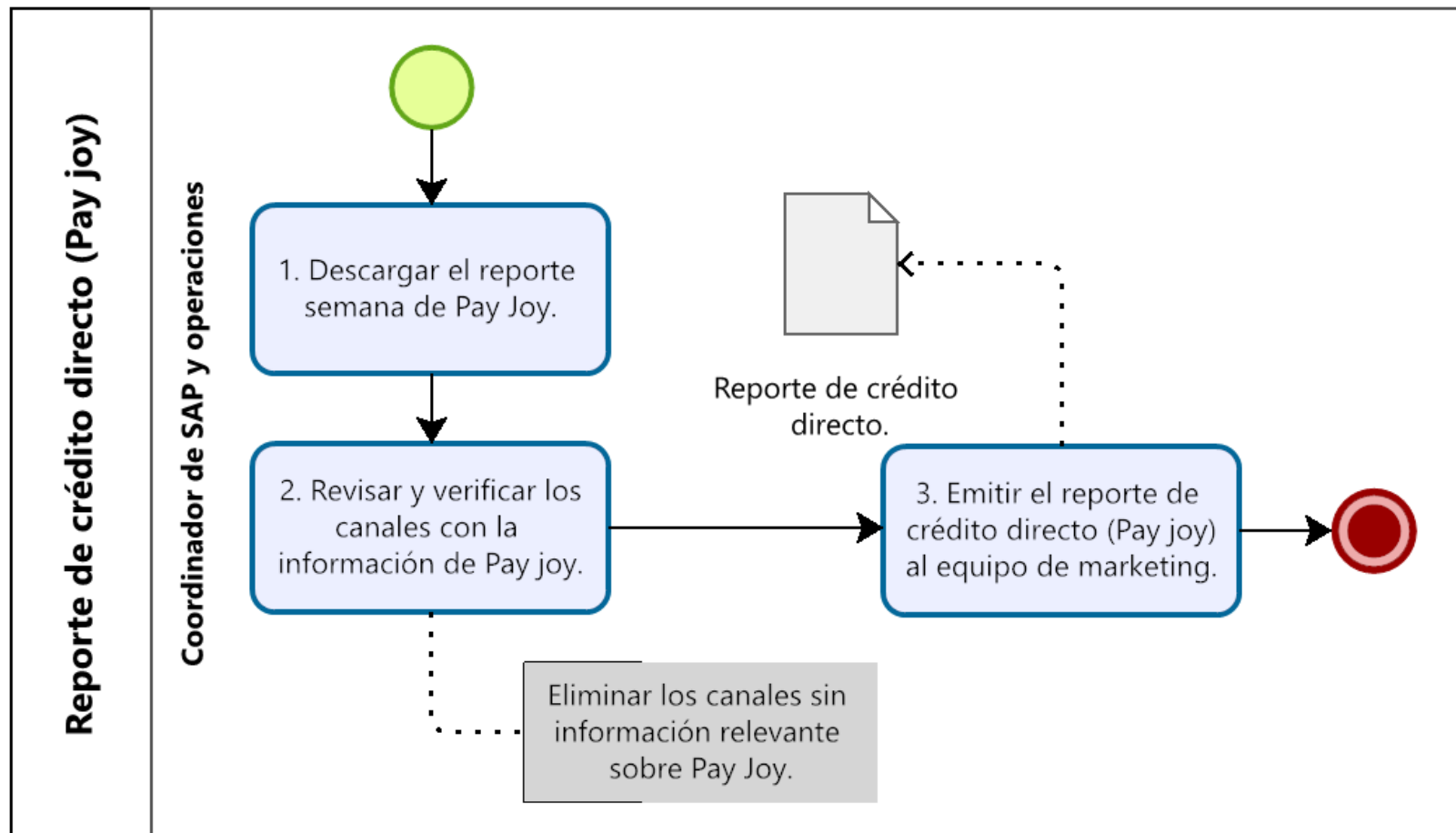
3.- POLÍTICAS

1. Los reportes descargados deben ser revisados minuciosamente para identificar y eliminar cualquier canal o sección que no contenga información relevante sobre Pay Joy, conservando solo los datos pertinentes.
2. Toda la información relacionada con los reportes de crédito directo de Pay Joy debe ser manejada de forma confidencial, cumpliendo con las normativas de seguridad de la información y asegurando que solo el personal autorizado tenga acceso a los datos de acuerdo a la Ley de Protección de datos personales.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso a la plataforma de Pay Joy.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- *Emisión de reporte semanal de la plataforma Pay Joy equipo de Marketing:*
 - Documento: Reporte de Pay Joy de la página de Pay Joy.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de SAP y operaciones	• Descargar el reporte semanal de Pay Joy: 1. Acceder a la plataforma Pay Joy y seleccionar la opción de Métricas. 2. Seleccionar el módulo de informes. 3. Descargar el informe más reciente desde la Librería de Reportes. 4. Revisar cada canal en el reporte descargado (<i>Pestañas en Excel</i>) para verificar la presencia de registros de Pay Joy. ○ En caso de que un canal no contenga información relevante sobre Pay Joy, proceder a eliminar esa	• Descargar reporte de Pay Joy (<i>El tiempo de obtención del archivo depende del nivel de respuesta de la página web</i>).	• 30 a 40 min.

		sección, conservando exclusivamente los canales con datos pertinentes.		
2	Coordinador de SAP y operaciones	• Enviar el reporte de crédito directo (<i>Pay Joy</i>) al equipo de marketing (<i>Por cada semana</i>) por medio de correo electrónico. ○ Antes de enviar, se debe validar que la información del reporte esté completa, ordenada y libre de datos innecesarios.	• Enviar reporte de crédito directo (<i>Pay Joy</i>) al Gerente de Marketing (calvarez@novicompu.com) para su revisión y envío al área comercial.	• 5 min.

REPORTE MENSUAL DE PAYMENTEZ

Este proceso se centra en la preparación y emisión del reporte mensual de pagos a partir de la información proporcionada por la plataforma de Paymentez que faciliten la revisión y el análisis contable y financiero para el área de Contabilidad.

1.- OBJETIVO

Elaborar el reporte mensual de pagos de Paymentez mediante la descarga, procesamiento y validación de la información, con el fin de proporcionar información sobre los pagos realizados con tarjetas de crédito y débito, facilitando su revisión para el área de contabilidad.

2.- ALCANCE

Reporte mensual de Paymentez elaborado, validado y entregado de manera oportuna al área de Contabilidad, con información precisa y confiable sobre los pagos realizados con tarjetas de crédito y débito, que permita el correcto análisis, registro y control financiero.

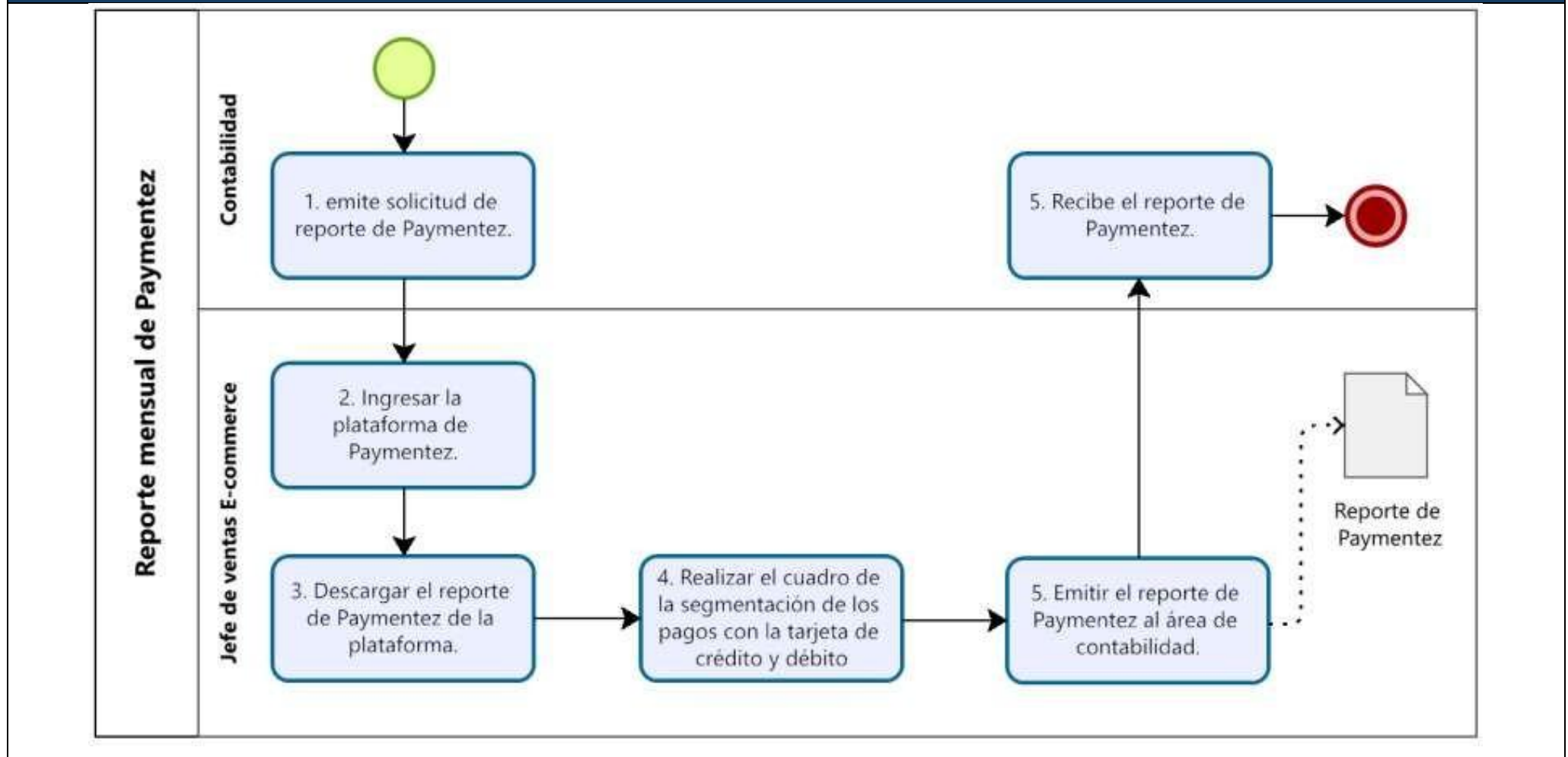
3.- POLÍTICAS

1. Todos los datos recopilados y segmentados en el reporte de Paymentez deben ser precisos y reflejar fielmente los pagos realizados con tarjetas de crédito y débito, garantizando la integridad de la información financiera.
2. La información contenida en los reportes debe ser tratada de manera confidencial y sólo ser compartida con las áreas pertinentes, como contabilidad, para su procesamiento y análisis.
3. El reporte debe ser elaborado y entregado al área de contabilidad dentro del plazo establecido para asegurar que los procesos contables y financieros no se vean retrasados.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- N/A.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Solicitud en los últimos días del mes por parte del área contable del reporte de Paymentez emitidos por la plataforma de Ecommerce.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de SAP y operaciones	- Elaborar reporte de Paymentez: - Ingresar a la plataforma de Paymentez (<i>Pago seguro</i>) mediante las credenciales de acceso (<i>Usuario, Contraseña</i>). - Seleccionar la sección de reportes. - Descargar el reporte de Paymentez (<i>Pago seguro</i>) de la plataforma con todos los datos de transacción, por ejemplo: Factura con su número y fecha, nombre del cliente, subtotal I.V.A. y total, número de lote, valor, fecha y emisor de la tarjeta, entre otros.	Elaboración de reporte de Paymentez.	1 a 2 horas.

		4. Una vez descargado el reporte se procede a realizar el cuadro de la segmentación que describe los pagos con la tarjeta de crédito y débito. ○ Realizar la tabla dinámica en base a la información de reporte de Paymentez.		
2	Coordinador de SAP y operaciones	• Una vez terminado el reporte de Paymentez se procede a enviar al área de contabilidad.	• Enviar reporte al área contable para emitir los reportes financieros correspondientes.	• 5 min.

REPORTE DE LOS PRODUCTOS MÁS VENDIDOS DE LA PÁGINA WEB

Este proceso se centra en la elaboración y emisión del reporte mensual de pagos a partir de la información proporcionada por la plataforma de Paymentez.

1.- OBJETIVO

Generar un reporte de los productos más vendidos de la plataforma MBA3, mediante la descarga y segmentación de información de ventas, con el fin de proporcionar datos claros y confiables al área de Contabilidad que permitan realizar análisis financieros

2.- ALCANCE

Proporcionar información clave que optimice la gestión de inventarios, que permita ajustar estrategias comerciales, y favorezca la toma de decisiones informadas en relación con la oferta de productos y su rendimiento económico.

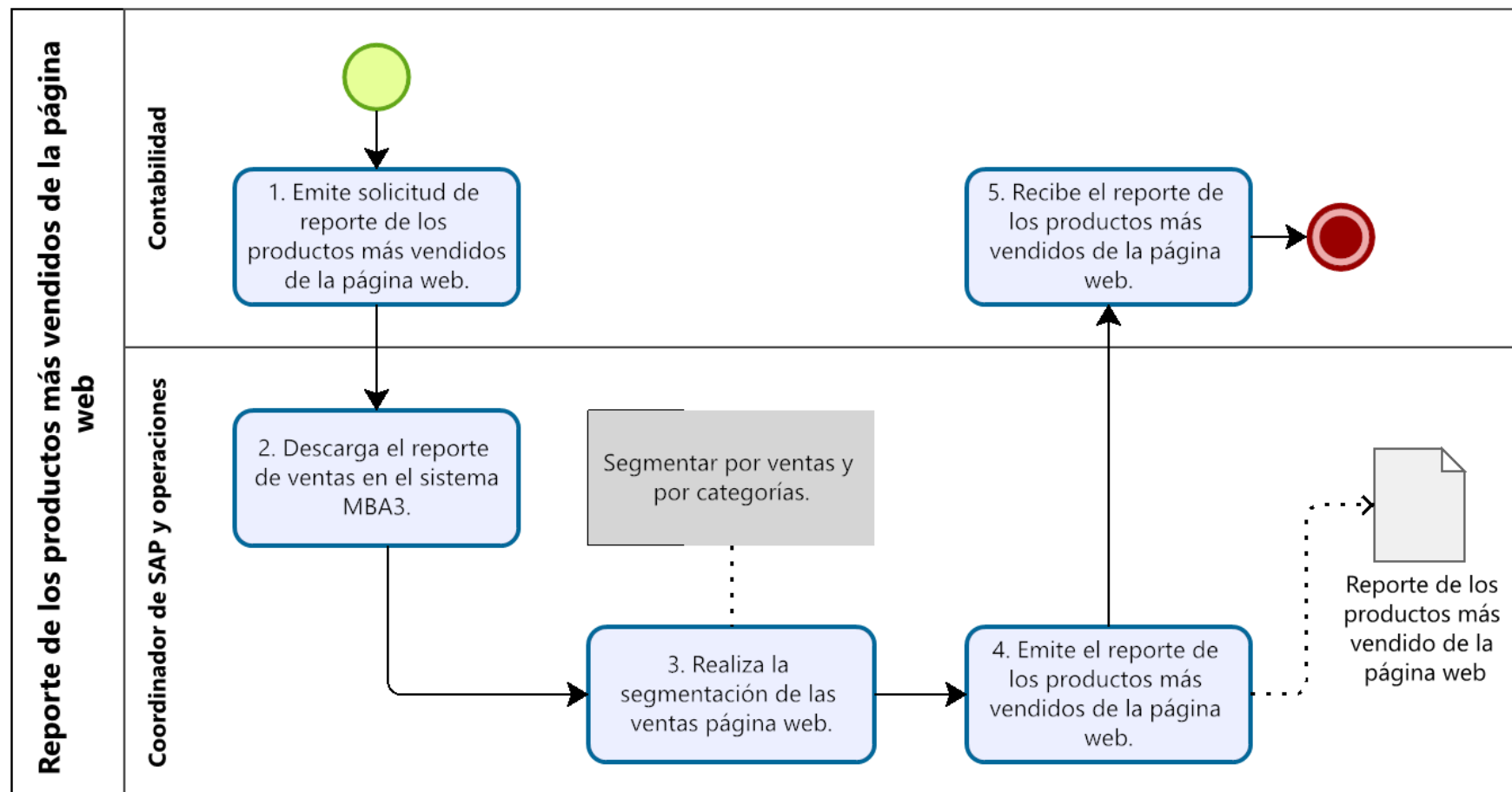
3.- POLÍTICAS

1. Los datos utilizados para generar el reporte deben ser extraídos directamente del sistema MBA3 y deben reflejar las ventas más recientes disponibles garantizando que la información esté actualizada al inicio de cada jornada laboral.
2. La segmentación de los productos debe realizarse de manera precisa y consistente, identificando correctamente los top 20 productos más vendidos y desglosando las ventas por unidades y categorías para obtener un análisis claro.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso al sistema MBA3 para descargar el reporte de ventas.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Envío de reporte de productos con mayor rotación de ventas Ecommerce al área contable.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de SAP y operaciones	• Descargar el reporte de ventas en el sistema MBA3 <i>(10 a 15 min antes del inicio de la jornada laboral)</i>. • Una vez descargado el reporte de ventas en el sistema, se procede a realizar la segmentación de las ventas página web <i>(Hacer uso de tabla dinámica)</i>: ○ Realizar segmentación por ventas, detallando lo siguiente: ▪ Productos de Ventas página web <i>(Marcar los primeros top 20 de los productos más vendidos)</i>. ▪ Unidades ▪ Venta con IVA.	• Elaboración de reporte de los productos más vendidos de la página web.	• 30 a 40 min.

		○ Realizar segmentación por categoría, detallando lo siguiente: ▪ Producto (<i>Categorías: Varios, celulares, laptop, Tablet, GYM, sillas de oficina, televisores, impresoras</i>). ▪ Unidades. ▪ Ventas con IVA. ▪ % de ventas con IVA. ▪ % por unidades.		
2	Coordinador de SAP y operaciones	• Una vez terminado el reporte de los productos más vendidos en página web se procede a emitir al área de contabilidad.	• Envía al área de contabilidad el reporte de productos más vendidos para gestionar el nivel de ventas y pagos de comisiones, se agrega en copia al Jefe de Marketing (calvarez@novicompu.com), Gerencia General (gerencia@novicompu.com), y al equipo de Compras e Importaciones (mariacruz@novicompu.com) para su conocimiento.	• 5 min.

REPORTE DE AVANCES WEB

Este proceso se centra en la recopilación, análisis y presentación de información detallada sobre las ventas realizadas a través de la página web, utilizando la información obtenida del sistema MBA3, con el fin de brindar visibilidad del desempeño comercial del canal Ecommerce.

1.- OBJETIVO

Elaborar el reporte de avances de ventas web mediante el análisis de los datos obtenidos del sistema MBA3, para identificar la cantidad de ventas generadas, las órdenes procesadas, los reversos, reembolsos y sus motivos, apoyando así la toma de decisiones.

2.- ALCANCE

Generar y emitir información clara, estructurada y oportuna sobre el comportamiento de las ventas web, incluyendo órdenes generadas, ventas efectivas, reversos, reembolsos y motivos de cancelación, dirigida al área contable y a la presidencia ejecutiva.

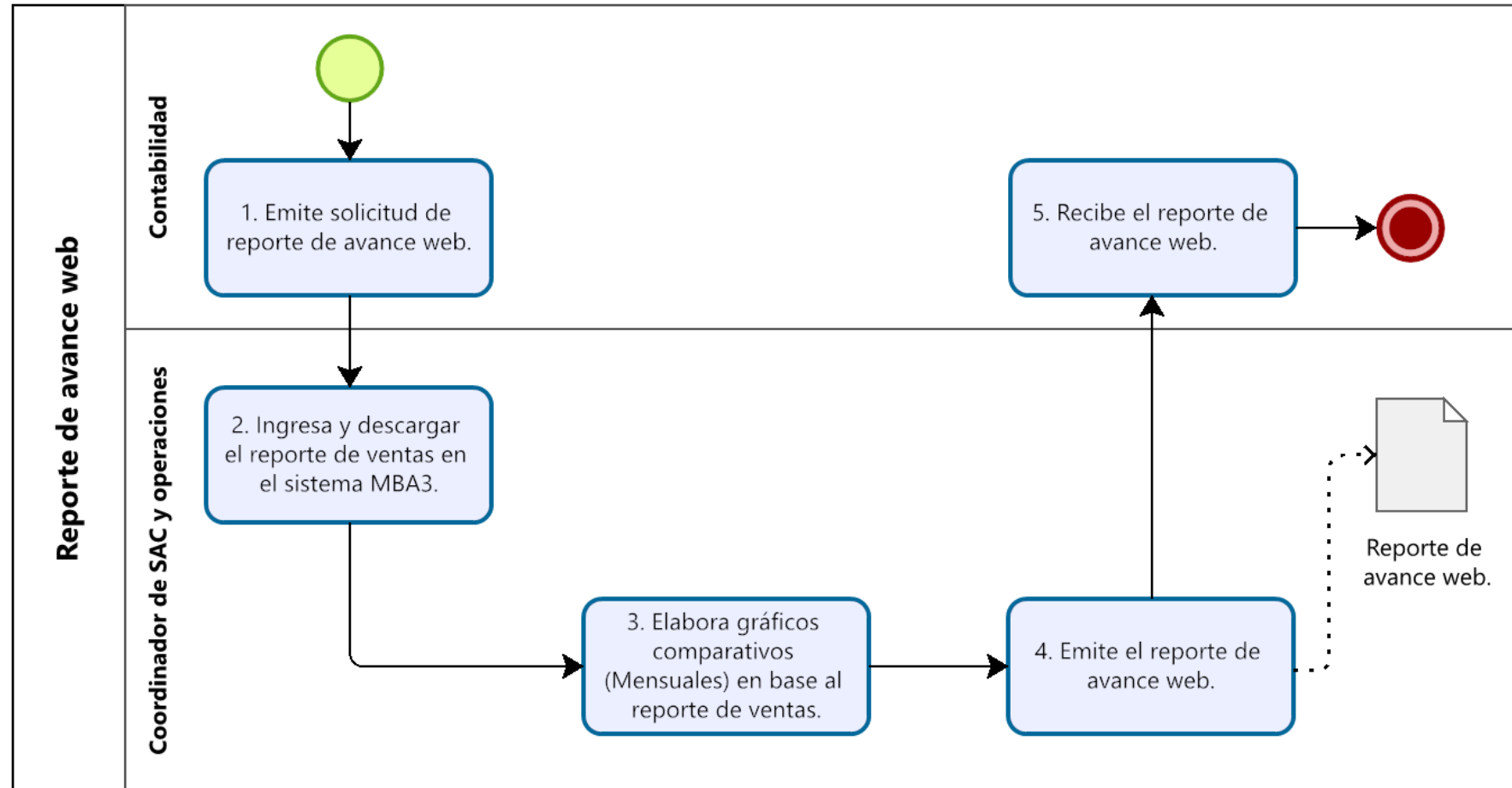
3.- POLÍTICAS

1. El reporte de avances web debe elaborarse bajo un formato estandarizado, incluyendo tablas y gráficos comparativos que faciliten la comprensión y análisis de la información.
2. La información contenida en los reportes debe ser tratada con carácter confidencial y únicamente compartida con las áreas autorizadas, como Contabilidad y Presidencia Ejecutiva.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso al sistema MBA3 para descargar el reporte de ventas.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Solicitud del reporte de avances web por parte del área contable en los últimos días del mes.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de SAP y operaciones	• Descargar el reporte de ventas en el sistema MBA3 <i>(Desde enero hasta la fecha actual)</i>. • Una vez descargado el reporte de ventas, se procede a elaborar los siguientes gráficos comparativos <i>(Mensuales)</i> en base al reporte de ventas: ○ Ventas web ○ Órdenes generadas de Vtex ○ Comparativas ventas/ órdenes / reversos / reembolsos. ▪ Número de ventas concretadas y monto en US\$	• Elaboración de reporte de los productos más vendidos de la página web.	• 30 a 40 min.

		▪ Número de órdenes generadas. ▪ Número de reversos y monto en US\$. ▪ Número de reembolsos y monto en US\$. ○ Comparativas en porcentaje de ventas concretadas y reversos. ○ Motivo de cancelación (<i>En base a un histórico de ventas</i>).		
2	Coordinador de SAP y operaciones	• Una vez terminado el reporte de avances Web se procede a emitir al área de contabilidad y presidencia.	• Emisión de reporte de avances web al área de contabilidad y presidencia ejecutiva (presidencia@novicompu.com).	• 5 min.

REPORTE DE VENTAS POR PAGO A COMISIONES

Este proceso se centra en la recopilación, consolidación y presentación de datos de ventas para calcular las comisiones de los asesores comerciales de manera precisa y transparente.

1.- OBJETIVO

Elaborar un reporte de ventas del área de Ecommerce mediante la descarga, consolidación y análisis de la información registrada en el sistema MBA3, para determinar el nivel de cumplimiento de metas de los asesores comerciales y garantizar el pago correcto.

2.- ALCANCE

Reporte de ventas por pago de comisiones elaborado y validado, que permita a Recursos Humanos identificar de forma precisa el nivel de cumplimiento de metas de cada asesor comercial y ejecutar el pago correcto y oportuno de comisiones.

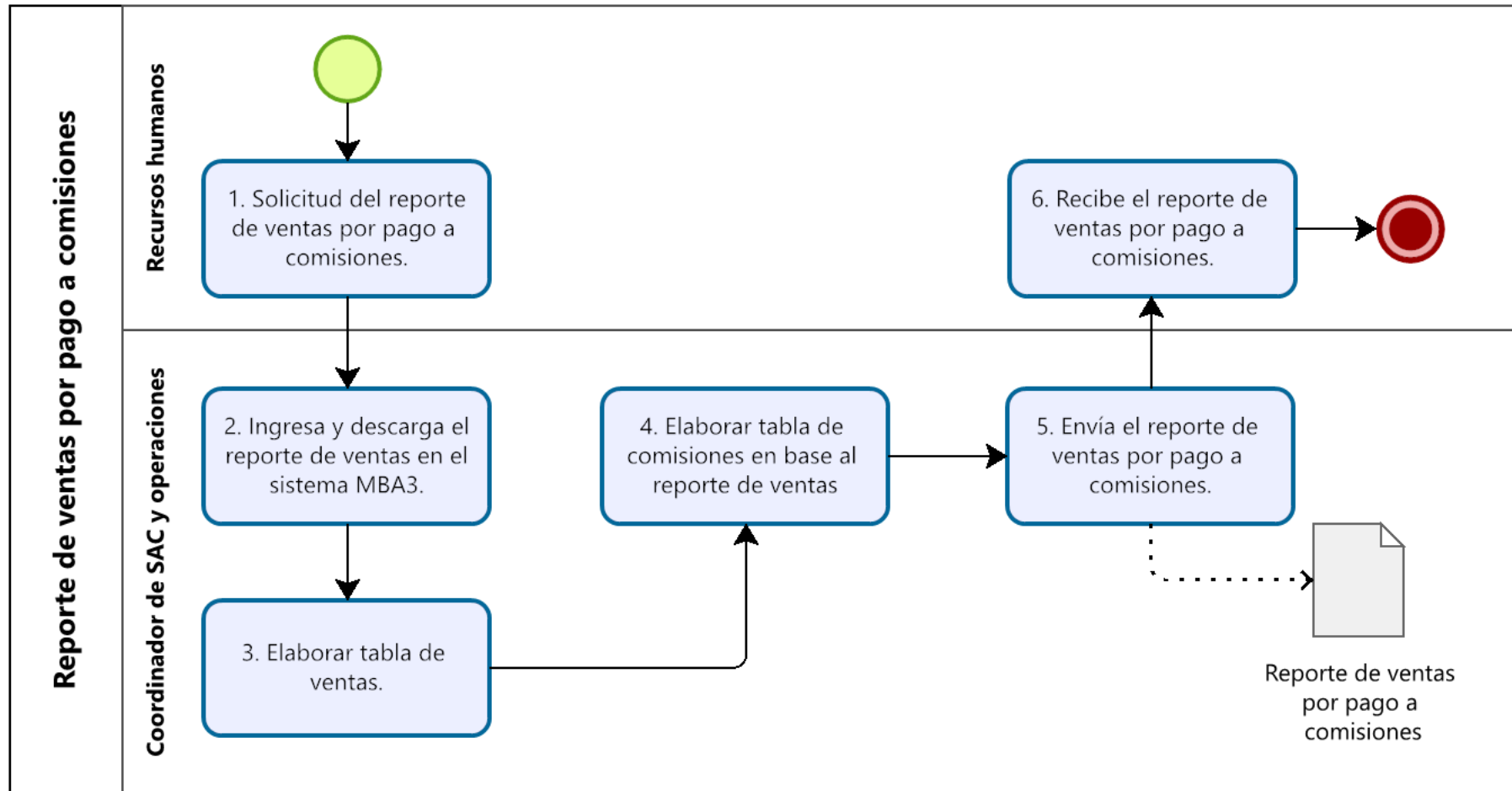
3.- POLÍTICAS

1. Todos los datos de ventas deben descargarse desde el sistema MBA3, garantizando la consistencia de la información y el cumplimiento de los formatos establecidos para determinar por cada asesor, el porcentaje de comisiones adquiridas mediante sus ventas.
2. Todos los datos incluidos en el reporte de ventas deben ser precisos y estar verificados. Las cifras de ventas, valores de facturación, porcentaje de cumplimiento, y tasa de conversión deben coincidir con los datos registrados en el sistema MBA3 para asegurar la exactitud en el cálculo de comisiones por el equipo de Recursos Humanos.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso al sistema MBA3 para descargar el reporte de ventas.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Envío de reporte de ventas para determinar nivel de cumplimiento para pago de comisiones por parte de Recursos Humanos.
 - Documento: Reporte de ventas Ecommerce.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de SAP y operaciones	• Descargar el reporte de ventas en el sistema MBA3 (<i>Desde enero hasta la fecha actual</i>). • Una vez descargado el reporte de ventas, se procede a elaborar tabla de ventas que detalle lo siguiente: ○ Nombre del Asesor de Venta. ○ Número de factura. ○ Valor de ventas con IVA. ○ Valor de venta total. ○ Porcentaje de cumplimiento. ○ Número de leads. ○ Tasa de conversión.	• Elaboración de reporte de ventas por pago a comisiones.	• 30 a 40 min.

		- Elaborar y adjuntar el reporte de ventas por canal y cuentas, que detalle lo siguiente: - Cuenta - Número de factura. - Valor de ventas con IVA. - Número de nota de venta. - Valor de venta total. - Porcentaje de cumplimiento. - Número de leads. - Elaborar tabla de comisiones en base al reporte de ventas: - Detallar el porcentaje que gana cada uno de los asesores. - Adjuntar captura de email de presidencia sobre la confirmación de la cantidad de porcentajes asignados en relación con el porcentaje de cumplimiento a la Meta		
2	Coordinador de SAP y operaciones	Una vez terminado el reporte de Reporte de ventas por pago a comisiones se procede a emitir al área de contabilidad y presidencia.	Envío de reporte de ventas por pago a comisiones al Asistente de Recursos Humanos (rrhhuio@novicompu.com).	5 min.

REVISIÓN DE LA PÁGINA VTEX

Este proceso está enfocado en la revisión y análisis interno del reporte mensual de la página VTEX para evaluar el desempeño de productos, órdenes y métricas comerciales para la toma de decisiones estratégicas dentro de la empresa.

1.- OBJETIVO

Revisar mensual del reporte de la página Vtex, para identificar el desempeño de ventas y los productos más relevantes, con el fin de optimizar las estrategias comerciales y asegurar la correcta gestión de las órdenes, todo dentro del sistema de Ecommerce de la empresa.

2.- ALCANCE

Contar con un reporte detallado y actualizado que permita a la empresa tomar decisiones informadas sobre su estrategia de ventas, mejorar la gestión de inventarios y optimizar la experiencia del cliente en la plataforma, contribuyendo a la maximización de ingresos y la eficiencia operativa del Ecommerce.

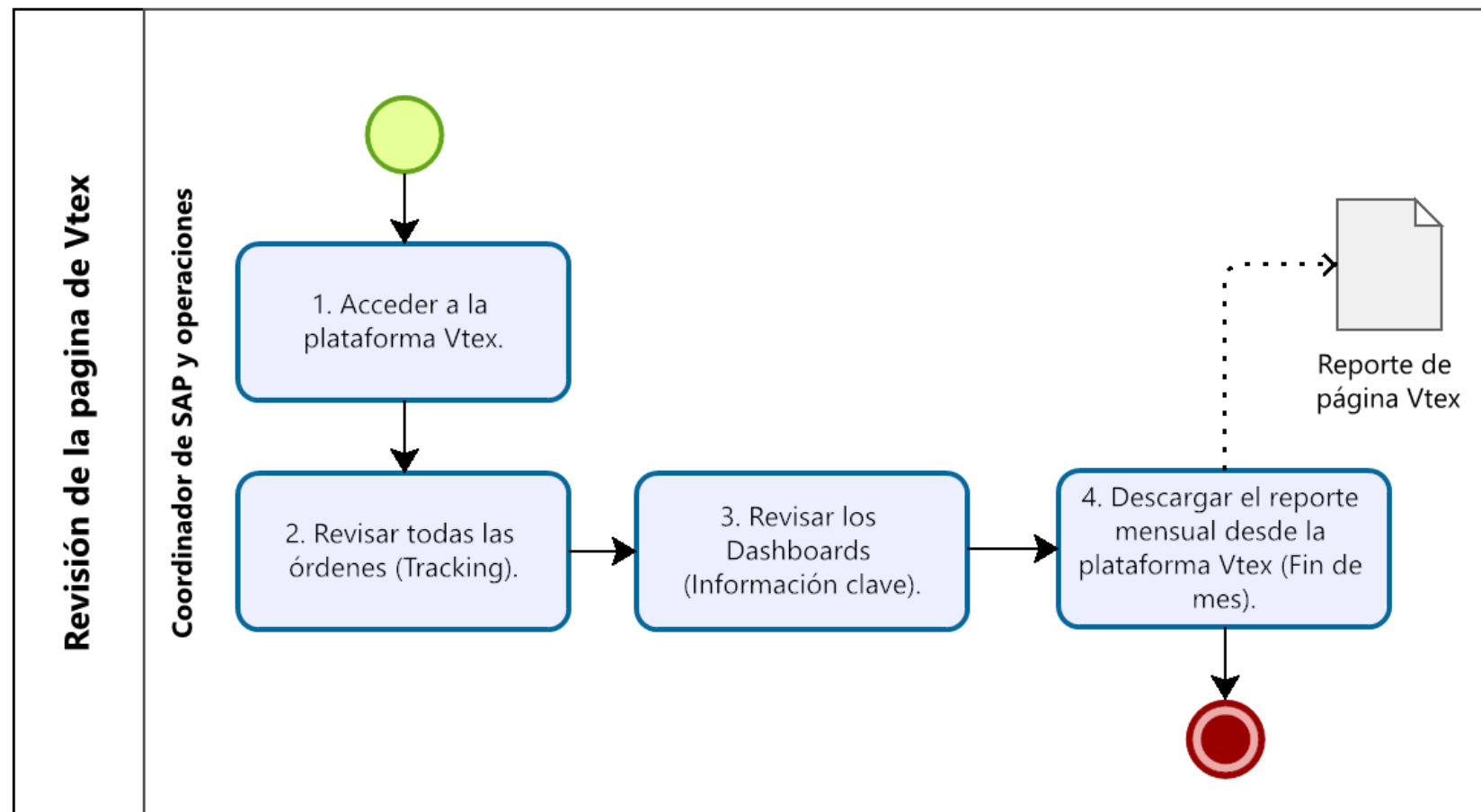
3.- POLÍTICAS

1. La revisión del reporte debe realizarse de manera mensual, a finales de cada mes, para garantizar que los datos estén actualizados y reflejen con precisión el desempeño del Ecommerce durante ese período.
2. Al finalizar la revisión, el reporte debe ser descargado y compartido de manera clara y accesible con los responsables correspondientes, para que las áreas pertinentes puedan tomar las decisiones necesarias.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso a la plataforma de Vtex.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Revisión del reporte de la página Vtex.
 - Documento: Reporte de página Vtex.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de SAP y operaciones	• Realizar la revisión del reporte de la plataforma Vtex. 1. Acceder a la plataforma Vtex utilizando el usuario y contraseña proporcionados. 2. Revisar todas las órdenes (<i>Tracking</i>) registradas en el periodo para verificar lo siguiente: ○ Estado de la orden (<i>Procesada, pendiente, cancelada</i>). ○ Datos del cliente (<i>Nombre, dirección, contacto</i>). ○ Productos vendidos (<i>Cantidad, precio, categoría</i>). ○ Registro de devoluciones, reembolsos y ajustes. 3. Revisar los Dashboards con el fin de obtener información clave sobre: ○ Producto con mayor ingreso. ○ Productos más populares en la página web.	• Revisión de reporte de página Vtex.	• 20 a 30 min.

		○ Desempeño general de ventas. ○ Valor de venta total. 4. Al finalizar la revisión, descargar el reporte mensual desde la plataforma Vtex (<i>Fin de mes</i>). ○ Este documento tiene como uso como herramienta interna para la toma de decisiones estratégicas y operativas para el área de Ecommerce.		
--	--	---	--	--

REVISIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN CANAL ECOMMERCE

Este proceso se centra en el control de los pagos pendientes de los clientes, asegurando que las facturas sean cobradas de manera oportuna.

1.- OBJETIVO

Gestionar los registros de cuentas por cobrar del canal Ecommerce mediante la verificación y seguimiento de los pagos pendientes, con el fin de asegurar la correcta aplicación de los cobros y mantener actualizado el flujo de efectivo de la empresa.

2.- ALCANCE

Llevar un control actualizado y sin saldos pendientes de las cuentas por cobrar del canal Ecommerce, asegurando que todos los pagos se gestionen oportunamente y las facturas se cierren correctamente.

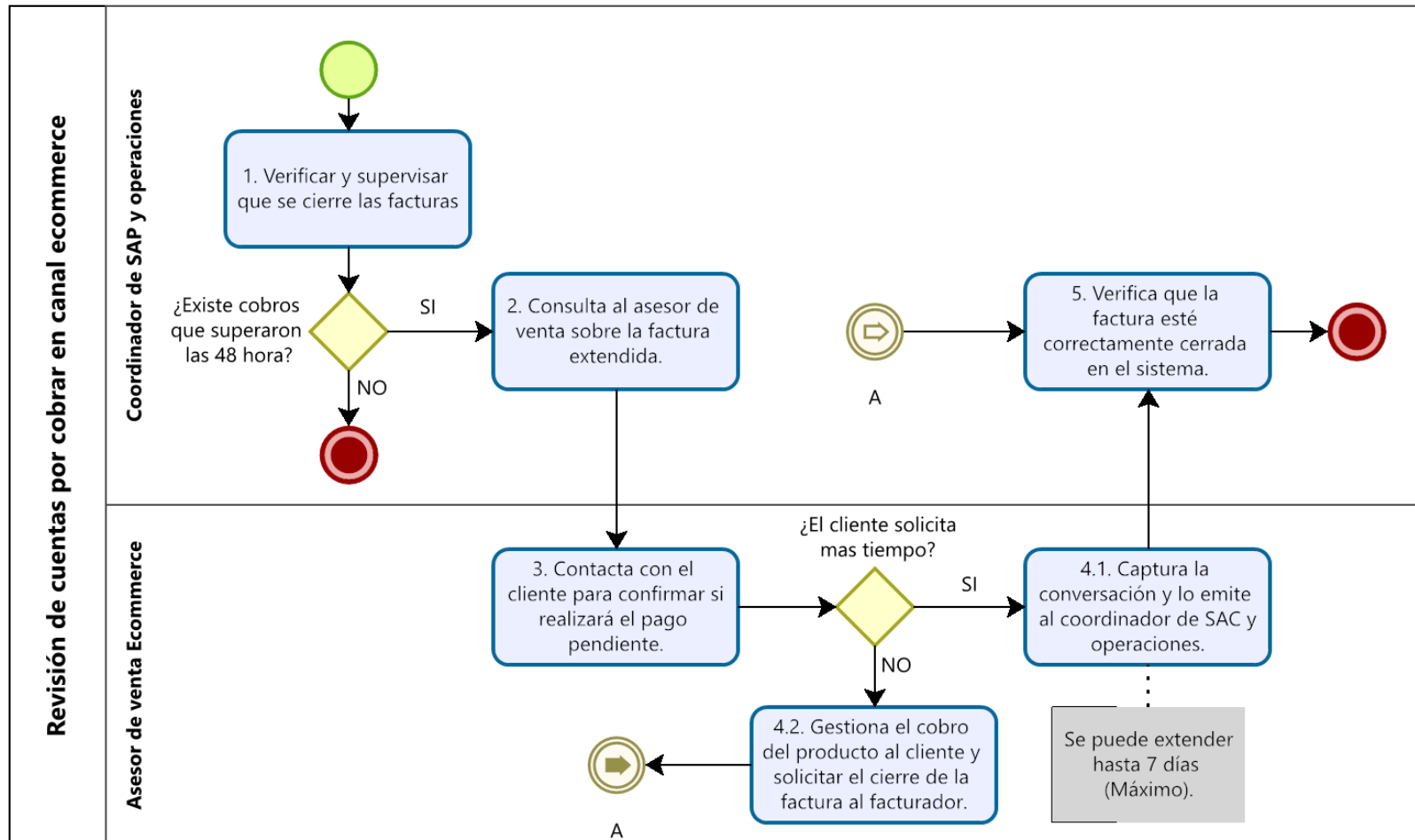
3.- POLÍTICAS

1. Los clientes deben realizar los pagos dentro de los plazos establecidos (*48 horas después de la fecha de vencimiento*). En caso de no cumplir con este plazo, se generará una nota de crédito automáticamente.
2. Si el cliente muestra un interés genuino en realizar la compra y justifica la necesidad de más tiempo, se podrá solicitar una extensión del plazo de pago hasta un máximo de 7 días.
3. Se mantendrá una comunicación constante y profesional con los clientes respecto al estado de sus cuentas y los plazos de pago, buscando siempre soluciones mutuamente satisfactorias que no perjudiquen la relación comercial ni la estabilidad financiera de la empresa.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Factura como cuenta por cobrar.

4.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Revisión periódica de las cuentas por cobrar.
 - Documento: Cuenta por cobrar del cliente.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de SAP y operaciones	• Verificar y supervisar que se cierre las facturas: 1. Revisar diariamente las cuentas por cobrar del canal Ecommerce. 2. Identificar si existen facturas con pagos pendientes que hayan superado las 48 horas después de su fecha de vencimiento. ○ <u>¿Existe cobros que superaron las 48 horas?</u> ▪ SI: Consultar al Asesor de Ventas de Ecommerce para confirmar si el cliente ha solicitado o podría solicitar una extensión del plazo de pago. ▪ NO: Finaliza el proceso.	• Identificación de facturas pendientes y posibles extensiones de pago.	• 15 a 30 min.
2	Asesor de venta de Ecommerce	• Contactar al cliente para confirmar si realizará el pago pendiente. ○ <u>¿El cliente solicita más tiempo?</u>	• Confirmación de pagos pendientes gestionados.	• 5 min.

		▪ SI: Registrar una captura de la conversación y validar con el Coordinador de SAP y operaciones la extensión del plazo de pago hasta 7 días. ▪ NO: Gestionar el cobro del producto al cliente y posteriormente solicitar al facturador de Ecommerce el cierre de la factura correspondiente en el sistema. - <i>Nota:</i> En caso de que el cliente no desee continuar con la compra del producto, el asesor de venta de Ecommerce debe solicitar al facturador de Ecommerce la emisión de la nota de crédito correspondiente.	• Capturas de conversaciones con clientes que solicitaron extensión.	
3	Coordinador de SAP y operaciones	• Una vez aplicado el pago o emitida la nota de crédito, el Coordinador de SAP debe verificar que la factura esté correctamente cerrada en el sistema.	• Confirmación de cierre de facturas en el sistema y actualización de la cuenta por cobrar.	• 2 min.



SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS

Este proceso se centra en atender los requerimientos, inquietudes y reclamos de los clientes, asegurando una gestión eficiente, empática y oportuna de cada caso.

1.- OBJETIVO

Garantizar la atención oportuna de los reclamos y requerimientos de los clientes mediante su recepción, análisis, gestión y seguimiento, con el fin de resolver los casos de manera eficiente, asegurar la satisfacción del cliente y fortalecer la imagen de la empresa.

2.- ALCANCE

Cada caso se resuelve de manera ágil y eficaz, asegurando la satisfacción y confianza del cliente, garantizando la correcta gestión de garantías, reposiciones o notas de crédito, y proporcionando información precisa que contribuya a la mejora continua del servicio.

3.- POLÍTICAS

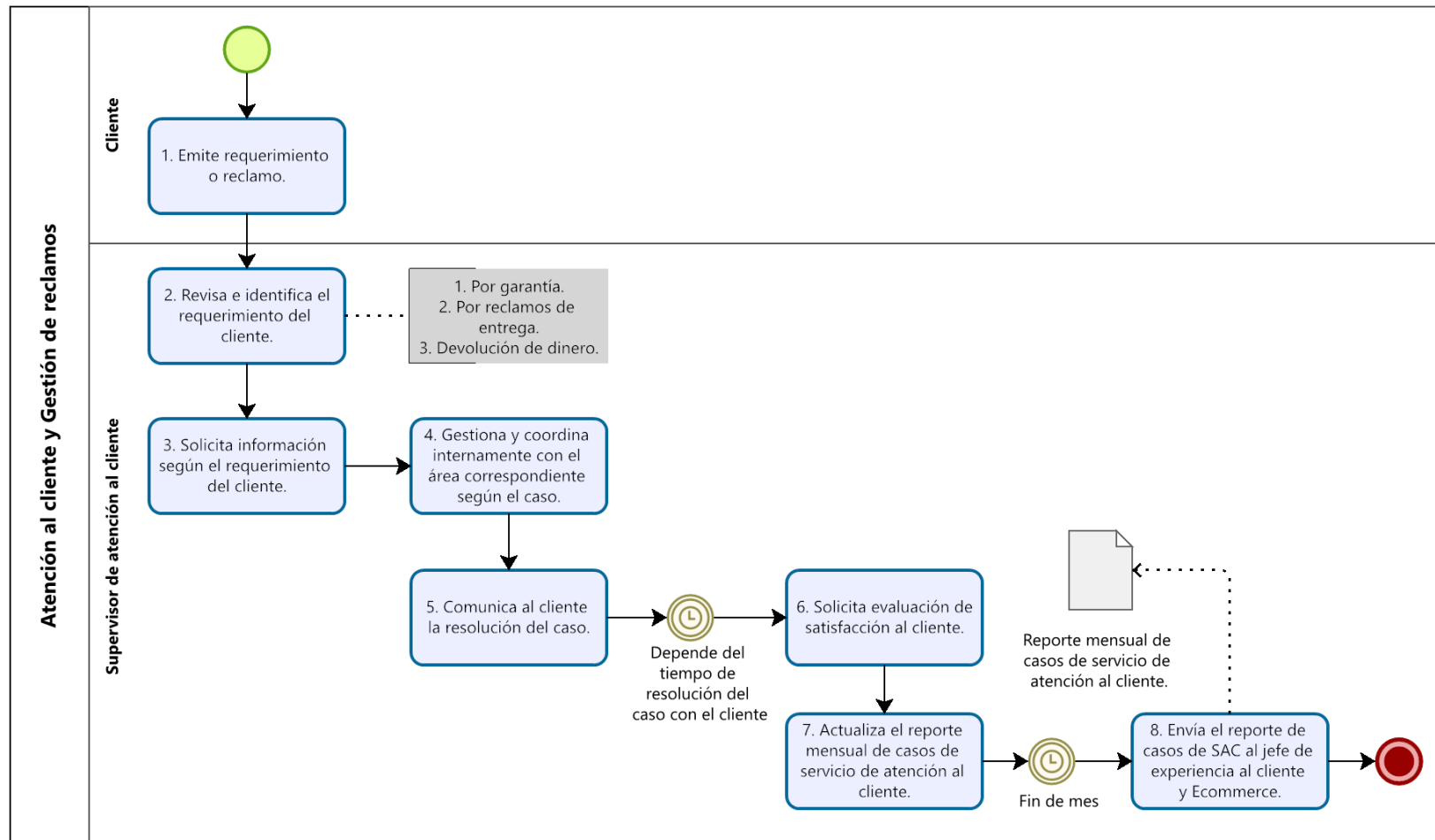
1. Todo reclamo o requerimiento recibido por los canales oficiales de atención debe ser gestionado con prioridad, asegurando una respuesta clara, oportuna y basada en hechos comprobables.
2. El Supervisor de Atención al Cliente debe mantener comunicación constante y transparente con el cliente durante todas las etapas del proceso (*Recepción, validación, gestión, resolución y cierre del caso*).
3. Todo reclamo, solicitud o requerimiento debe registrarse reporte de casos de servicio de atención al cliente.
4. Ningún caso podrá ser gestionado sin contar con la documentación requerida según su tipo:
 - Garantía: factura, descripción del daño, evidencia visual (*Fotos o videos*).
 - Reclamo por servicio: comprobante de compra, detalle del inconveniente y evidencia del reclamo.
 - Devolución de dinero: factura, evidencia, carta formal y certificado bancario.

5. Los casos fuera del periodo de garantía, con daños físicos o por mal uso, no serán cubiertos por política. En estos casos, se ofrecerá al cliente la alternativa de revisión mediante servicio técnico a costo.
6. Todos los productos ENV cuentan con garantía de 12 meses contra fallas de fabricación. No cubre daños por mal uso, golpes, humedad, manipulación no autorizada, desgaste estético o problemas de software. Todo reclamo debe ser validado por SAC y Novitec antes de cualquier resolución.
 - Se considerará DOA todo producto que presente falla desde el primer uso, reportado dentro de los 15 días posteriores a la compra. Solo Novitec puede autorizar cambios inmediatos en tienda, cumpliendo condiciones de empaque original, accesorios completos y sin señales de uso.
7. Los reclamos deben ser atendidos en el menor tiempo posible, priorizando la satisfacción del cliente y evitando retrasos innecesarios.
8. Toda información proporcionada por el cliente (*Datos personales, bancarios o de compra*) debe ser tratada de manera confidencial y utilizada exclusivamente para la gestión del reclamo.
9. Una vez cerrado el caso, el Supervisor debe solicitar la evaluación del cliente mediante un test de satisfacción estandarizado, cuyos resultados servirán para medir la calidad del servicio.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Información del cliente y producto:
 - Factura o comprobante de compra.
 - Descripción detallada del problema o falla del producto.
 - Evidencias (*Fotografías, videos, emails, capturas de WhatsApp*).
 - Fecha de adquisición del producto.
 - Para devoluciones de dinero: carta formal de solicitud y certificado de cuenta bancaria. Cronograma semanal de capacitaciones.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente comunica su reclamo o inconveniente a través de los canales disponibles (*WhatsApp o la plataforma de tickets*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Supervisor de atención al cliente	- Revisa el mensaje registrado en el canal disponible de Ecommerce y clasifica el tipo de caso: Garantía: Falla técnica o defecto del producto. Cambio o devolución: Error en el producto, modelo o tamaño. Reclamo por servicio: Demoras en la entrega, falta de accesorios, etc. - Solicitar al cliente la siguiente información según el requerimiento: Para casos de garantía: - Factura o comprobante de compra. - Descripción detallada del inconveniente o falla del producto. - Fotografías o videos del producto (<i>Si aplica</i>). - Fecha de adquisición del producto.	Caso identificado y registrado con su tipo (<i>Garantía, cambio/devolución, reclamo por servicio</i>) listo para ser gestionado.	2 a 5 min. (<i>Depende del tiempo de respuesta del cliente</i>).

- **Nota:** Si el reclamo no aplica por política de garantía (*Mal uso, daños físicos o vencimiento del plazo*), se informa al cliente que no puede ser atendido bajo garantía, explicando la razón y ofreciendo el servicio técnico a su costo como alternativa.

○ **Para reclamos por servicio:**

- Factura o comprobante de compra.
- Detalle del inconveniente ocurrido (*Por ejemplo, retraso en entrega, accesorios faltantes*).
- Fecha y lugar de la compra o entrega.
- Evidencia que respalde el reclamo (*Fotos, email, capturas de WhatsApp, etc.*).

○ **Para devolución de dinero** (*Solo aplica cuando el cliente a no desea el producto ni acepta nota de crédito*):

- Factura.
- Descripción detallada del inconveniente o falla del producto.
- Fotografías o videos del producto.
- Carta de devolución.

		▪ Certificado de la cuenta bancaria. • Importante: Si un cliente consulta sobre un producto, se le redirige a un asesor de ventas para que lo atienda y gestione la venta. ○ Si un cliente consulta sobre un producto para compra, se le redirige a un asesor de ventas para que gestione la atención y la venta.		
2	Supervisor de atención al cliente	• Una vez validado el caso, se procede a realizar la gestión y el seguimiento interno, según el caso: ○ Garantía: Se consulta al Técnico recepcionista sobre el caso de garantía para confirmar si el equipo requiere ingresar al área de servicio técnico o ser trasladado a un taller externo autorizado para su revisión. ▪ Una vez confirmado, se informa al cliente sobre el lugar de destino y el procedimiento para que ingrese el equipo al área de servicio técnico o al taller autorizado según corresponda. ▪ Continúa el proceso con la Recepción de equipos por garantía (<i>A cargo del Técnico recepcionista del área de servicio técnico</i>). ○ Reclamo por demora de entrega: Se revisa el tracking del pedido para conocer el estado del envío según lo indicado en la plataforma del Courier. ▪ Se realiza seguimiento al Courier mediante mensaje interno. ○ Devolución de dinero:	• Acciones correctivas según el caso: ○ Caso de garantía derivado correctamente al área técnica o taller autorizado, con seguimiento	• 15 min.

		1. El cliente debe someter el equipo a revisión técnica en el área de servicio técnico o en el taller autorizado, para que se autorice la nota de crédito. 2. Una vez aprobada la nota de crédito, se le informa al cliente que su equipo será reemplazado por uno nuevo. 3. Si el cliente insiste en solicitar la devolución de dinero: 3.1. Se solicita que elabore una carta formal de solicitud de devolución y un certificado de su cuenta bancaria, y que los envíe al supervisor de atención al cliente que está gestionando el caso. 3.2. Una vez recibida la documentación, se envía la solicitud de aprobación de la devolución de dinero al Coordinador de SAC y operaciones, adjuntando: ▪ Carta de solicitud de devolución de dinero. ▪ Certificado de la cuenta bancaria del cliente. ▪ Fotografías y videos del producto. • Importante: Ante cualquier duda o consulta sobre la resolución de casos específicos, el Supervisor de atención al cliente debe comunicarse con el	documentad o. ○ Reclamo atendido con trazabilidad del seguimiento logístico y cliente informado del estado actualizado. ○ Solicitud de devolución de dinero correctamente tramitada con documentac ión	
--	--	--	---	--

		Coordinador de SAC y Operaciones, detallando el asunto, para recibir orientación y seguimiento adecuado. Si el caso resulta ser complejo, se le indica por email al coordinador de SAP y operaciones para que gestione el caso.	respaldatori a y en proceso de aprobación.	
3	Supervisor de atención al cliente	- Comunica al cliente la resolución del reclamo según el caso: Garantía: Una vez que el área de servicio técnico finalice la revisión y apruebe la nota de crédito, se notifica al cliente para que visite la tienda y reciba el reemplazo de su equipo. - Se verifica que el cliente reciba correctamente el equipo. Reclamo por servicio de entrega: Se informa al cliente sobre el estado actualizado de su pedido, incluyendo la fecha tentativa de entrega y cualquier información relevante sobre el envío. - Se mantiene seguimiento con el Courier hasta confirmar que el cliente reciba el producto solicitado. Devolución de dinero: Se comunica al cliente la aprobación de la devolución, indicando el plazo estimado para el reembolso. - Se confirma que el cliente ha recibido correctamente el dinero.	Cliente informado sobre la solución aplicada (<i>Reemplazo, estado del pedido, reembolso</i>) y confirmación de recepción por parte del cliente.	3 a 5 min.

4	Supervisor de atención al cliente	- Una vez finalizado el caso (<i>Garantía, reclamo por servicio o devolución de dinero</i>), se envía al cliente un test de calificación para medir su satisfacción con el proceso de atención. - Enviar el siguiente mensaje: ¿Qué tan satisfecho está con la solución que recibió a su problema? - Muy satisfecho. - Satisfecho - Neutral - Insatisfecho. - Muy insatisfecho.	Retroalimentación de la cliente registrada, permitiendo medir la satisfacción con la atención recibida.	1 min.
5	Supervisor de atención al cliente	- Actualiza el reporte mensual de casos de servicio de atención al cliente (<i>Anexo 1</i>) detallando la siguiente información: - Número de casos. - Cliente. - Número de Teléfono del cliente. - Estado del caso (<i>Abierto, en proceso y cerrado</i>). - Estado del caso. - Tipo de contacto (<i>Queja, Garantía, Consulta, Queja, Devolución</i>). - Tipo de cliente (<i>Molesto, pasivo, problemático</i>).	Reporte mensual consolidado de casos gestionados, incluyendo, niveles de satisfacción y resumen gráfico	2 a 3 min.

		○ Fecha de contacto. ○ Fecha del cierre de contacto. ○ Motivo de contacto. ○ Código de producto. ○ Solución brindada. ○ Nivel de satisfacción. ● Al final del mes, debe enviar al Coordinador de SAC y operaciones el reporte de casos de servicio de atención al cliente mensual para su revisión y toma de decisiones. ○ Nota: Debe elaborar un resumen en una nueva hoja de Excel en donde se especifique: ▪ La cantidad total de casos. ▪ El porcentaje de respuestas positivas (<i>Muy satisfecho y satisfecho</i>). ▪ El porcentaje de respuestas neutro. ▪ El porcentaje de respuestas negativas (<i>Muy insatisfecho e insatisfecho</i>). - Adjuntar un diagrama pastel que representa el porcentaje del nivel de satisfacción.	(Diagrama de pastel), listo para análisis y toma de decisiones.	
--	--	---	--	--

7.- ANEXO

- Anexo 1: Reporte mensual de casos de servicio de atención al cliente.

REPORTE CASOS SAC NOVISOLUTIONS MES DE SEPTIEMBRE 2025

N° CASO	CLIENTE	TELÉFONO CLIENTE	ESTADO DEL CASO	TIPO DE CONTACTO	TIPO DE CLIENTE	FECHA DE CONTACTO	FECHA DE CIERRE DE CASO	MOTIVO DE CONTACTO	CÓDIGO DE PRODUCCIÓN	SOLUCIÓN BRINDADA	NIVEL DE SATISFACCIÓN

- **Anexo 2:** Formato de carta de solicitud de reembolso.

Guayaquil, ____ de _____ del _____

Estimados

NOVISOLUTIONS CÍA. LTDA.

Presente

Yo, _____, en mis consideraciones con cédula de ciudadanía N° _____ me dirijo a ustedes con la finalidad de solicitar la Devolución de dinero debido _____

_____, me veo en la necesidad de devolverla y solicitar la devolución correspondiente, el pago lo realice mediante _____.

Dicho esto, solicito sea devuelto el dinero a la cuenta personal indicada bajo mis consideraciones.

Detalles de la cuenta:

Cuenta Banco: _____

Número de cuenta: _____

Tipo: _____

Nombre: _____

Valor a devolver: \$ _____

Seguro de contar con su aprobación y pronta solución a este requerimiento, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,



ASESOR DE VENTAS

GESTIÓN DE VENTA CANAL WHATSAPP

Este proceso se centra en brindar atención y satisfacción del cliente a través de la plataforma Tikket, proporcionando un marco estructurado para facilitar la adquisición de productos.

1.- OBJETIVO

Garantizar la atención de los clientes interesados en la adquisición de productos, mediante la recepción y respuesta de sus mensajes en la plataforma Tikket, con el fin de coordinar su respectiva entrega de productos y brindar una experiencia de compra satisfactoria.

2.- ALCANCE

Cliente atendido oportunamente, con su requerimiento gestionado y la venta completada mediante reserva en tienda o envío por Courier, garantizando una entrega correcta y una experiencia satisfactoria.

3.- POLÍTICAS

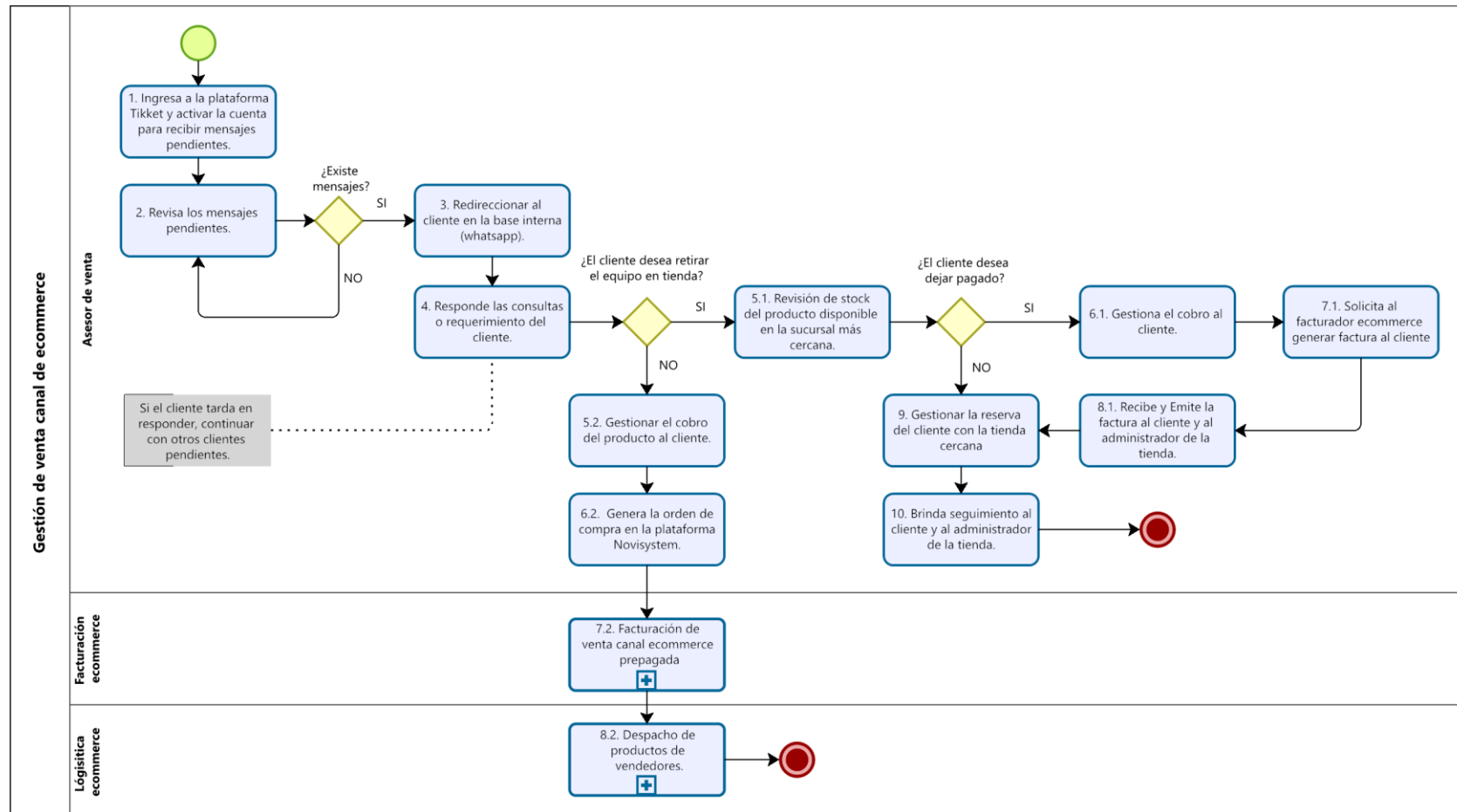
1. La atención a través de Tikket se llevará a cabo de lunes a sábado, en el horario de 09:00 a 18:00, de acuerdo con los turnos asignados a cada vendedor para cumplir los 5 días laborales. Fuera de este horario, se deberá desactivar la recepción de mensajes para no atender a los clientes en horarios no laborales.
2. Los mensajes deben ser revisados en orden cronológico, comenzando por los más antiguos. Esto asegura que ningún cliente quede sin respuesta durante períodos prolongados y que se atiendan las consultas en el orden que fueron recibidas.
3. Proporcionar un servicio al cliente proactivo y amigable, respondiendo a consultas y resolviendo dudas de manera oportuna para facilitar el proceso de compra.
4. Mantener al cliente informado sobre el estado de sus consultas, pedidos y posibles retrasos o cambios en la disponibilidad de productos.

5. Garantizar la confidencialidad de la información personal del cliente, cumpliendo con la Ley de protección de datos personales.
6. Toda facturación de un producto se realizará en función de la ubicación de este. En el caso de que se desee facturar un producto desde la bodega de Ecommerce, es necesario que dicho producto haya sido previamente transferido a la bodega 025 (*Ecommerce*) antes de proceder con la facturación.
7. Las compras realizadas en efectivo o transferencias en la sucursal, se debe enviar al administrador el código del vendedor correspondiente, para mantener un control adecuado sobre la responsabilidad y las comisiones derivadas de la venta.
8. Realizar un contacto posterior a la compra para evaluar la satisfacción del cliente, abordar posibles inquietudes y fomentar la lealtad a la marca. Esto también permite identificar oportunidades para futuras ventas y ofrecer recomendaciones personalizadas.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Mensaje sobre la solicitud de producto en la plataforma Tikket.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibir mensaje de cliente interesado en realizar una compra de producto en la plataforma de Tikket:
 - Documento: Mensaje sobre la solicitud de producto en la plataforma Tikket.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asesor de venta	• Ingresar a la plataforma de Tikket en el navegador del equipo (09H00 – 18H00), en donde se procede lo siguiente: ○ Activa la cuenta de Tikket para recibir los mensajes recibidos fuera del horario laboral. • Revisar e identificar los mensajes pendientes de los clientes en la plataforma Tikket. ○ <u>¿Tiene mensajes pendientes de clientes?</u> ▪ Si: Responder el mensaje mediante un saludo y redireccionar hacia el canal (WhatsApp) mediante el enlace. - En caso que el cliente no ingrese al enlace, se	• Registro de atención inicial en Tikket con información de contacto o derivación al canal WhatsApp.	• 3 min (Depende del tiempo de respuesta del cliente).

		procede a escribir directamente al cliente por WhatsApp. ▪ NO: Mantenerse en espera de los nuevos mensajes o requerimientos de los clientes. • Importante: Debe revisar cada una de las cuentas asignadas, asegurando atender todos y cada uno de los requerimientos de los clientes.		
2	Asesor de venta	• Atender al cliente en base a sus necesidades o requerimientos. 1. Enviar un saludo de confirmación: ○ ¡Hola! Te saluda [nombre del vendedor] de [marca], que te podemos ayudar. 2. Responder a las consultas de disponibilidad de productos. ○ En caso que el cliente no tenga claro sobre qué productos específico comprar, se procede a recomendar alternativas que se ajuste a sus necesidades.	• Conversación documentada del cliente atendido, con requerimiento identificado y canal de entrega definido (<i>Retiro o envío</i>).	• 5 min. (<i>Depende del tiempo de respuesta del cliente</i>).

		3. Proporcionar información detallada del producto. ○ Copiar y enviar la descripción del producto de la página web. 4. Indicar el precio del producto disponible. ○ Método Estratégico: ▪ Se envía primero el precio registrado en la página web al cliente, y posteriormente se envía el precio de promoción que se encuentra en la plataforma Novisystem (<i>Esto para captar la atención al cliente y aumentar mayor probabilidad de generar una venta</i>). - <i>Nota: En caso que no exista promoción del producto, se le indica solo el precio de la página web.</i> 5. Identificar si el cliente desea retirar el producto en la tienda o recibir el equipo por medio de Courier. ○ <u>¿El cliente desea retirar el equipo a tienda?</u> ▪ SI: Continúa con el PASO 3. ▪ NO: Continúa con el PASO 5.		
--	--	--	--	--

		• Importante: En caso que el cliente se tome mucho tiempo en responder, se deja un mensaje consultando si desea continuar con la negociación. ▪ Una vez registrado el mensaje, se procede a atender los clientes que se encuentran pendiente de responder.		
3	Asesor de venta	• Revisión de stock del producto disponible en la sucursal más cercana. 1. Preguntar de forma cordial al cliente la ciudad, sector o punto de referencia en donde se encuentra ubicado. 2. Ingresar y revisar la sucursal más cercana que dispone el stock solicitado en el sistema. ○ En caso que el cliente se encuentre ubicado en donde no exista un punto de venta para poder retirar, se le indica que debe recibir por Courier (<i>Continúa con el PASO 5</i>). 3. Indicar al cliente la sucursal más cercana en la que puede retirar el producto.	• Confirmación de disponibilidad de producto en sucursal o determinación de envío por Courier.	• 2 a 3 min. (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		○ <u>¿El cliente desea dejar pagado el producto?</u> ▪ SI: Se procede a gestionar el cobro a la tienda, remitir el comprobante al grupo de interno para confirmar el registro de la transacción en la cuenta de la empresa. - Una vez confirmado, se procede a solicitar la factura al Facturador Ecommerce. Una vez generado, se remite al cliente y al administrador para que pueda retirar sin necesidad de cobrar. ▪ NO: Continúa con el PASO 4. • Importante: Si el cliente no desea acudir a la sucursal, se debe enviar el producto por medio de Courier (<i>Continúa con el PASO 9</i>).		
4	Asesor de venta	• Gestionar la reserva del cliente con la tienda cercana. 1. Solicitar el nombre y apellido del cliente. 2. Elaborar la solicitud de reserva (<i>Según el formato ya establecido</i>), en donde se detalla:	• Solicitud de reserva emitida y enviada al cliente y al administrador de tienda, con detalles del producto y datos del vendedor.	• 2 a 4 min.

		○ Nombre del cliente. ○ Código del producto. ▪ En caso que el producto tenga un regalo incluido, se debe agregar el código del regalo. ○ Valor del producto (<i>Con promoción, si aplica</i>). ○ Código del vendedor (<i>Quien gestionó la venta</i>). ○ El nombre de la sucursal y su respectiva dirección. 3. Enviar el mensaje de solicitud de reserva al cliente para que pueda mostrar y realizar el pago correspondiente en la tienda. 4. Remitir la solicitud de reserva al administrador de la sucursal para que esté al tanto de la visita al cliente. ○ Una vez que el cliente se acerque a la tienda, el personal de la tienda, procede a gestionar el cobro, facturado (<i>Con el código del vendedor</i>) y despachar el producto. Continúa con el PASO 7. • Importante: Indicar al cliente que debe mostrar el mensaje al personal de la tienda, para que pueda proceder con la facturación y despacho.		
--	--	---	--	--

5	Asesor de venta	- En caso que el cliente desee recibir el producto por Courier, se procede, gestionar el cobro del producto al cliente: - Indicar al cliente el valor del producto más el valor del envío (<i>Este último varía según: la distancia, el peso y tamaño</i>). - Una vez que el cliente acepte el valor, se procede a indicar las cuentas bancarias disponibles de la empresa (<i>Método de pago transferencia</i>). - Una vez recibido el comprobante de transferencia, se remite al grupo interno de CONFIRMACIÓN DE DEPÓSITO para confirmar si el valor se encuentra en la cuenta de la empresa.	Pago validado y confirmado por el grupo interno de Confirmación de Depósito.	2 a 3 min (<i>Depende del tiempo de respuesta del cliente</i>).
6	Asesor de venta	- Generar la orden de compra en el sistema. - Ingresa a la plataforma de Novisystem - Genera la orden de compra del cliente. - Detalla la información del cliente (<i>Nombre, cédula, email, número de contacto, dirección</i>). - En caso que el cliente no se encuentre creado, se	Orden de compra generada y enviada al grupo de Logística y Facturación.	2 a 4 min.

		procede a crear uno. ○ Detalla la información del producto. ○ Detalla la información del envío. ○ Detalla la información de pago. • Notifica al grupo interno de LOGÍSTICA Y FACTURACIÓN, para que proceda emitir la factura y su respectivo despacho al cliente según la información de la orden de compra.		
7	Facturador Ecommerce	• Genera la factura según la información de la orden de compras. ○ Continúa con el proceso de: FACTURACIÓN DE VENTA CANAL ECOMMERCE PREPAGADA.	• Factura de venta emitida conforme a los datos registrados en la orden de compra.	• 2 a 3 min.
8	Bodeguero Ecommerce	• Realiza la gestión de despacho de pedido con el Courier. ○ Continúa con el proceso de: DESPACHO DE PRODUCTOS DE VENDEDORES.	• Producto despachado mediante Courier, con comprobante de entrega asociado a la factura.	• 5 min.

GESTIÓN DE VENTA CANAL PÁGINA WEB

Este proceso se enfoca en atender y gestionar el envío de las órdenes de compras generadas en la página web, garantizando la autenticidad del pago, la disponibilidad de producto y su respectivo despacho de pedidos hacia el cliente de forma segura y confiable.

1.- OBJETIVO

Gestionar la entrega de los productos solicitados desde la página web, mediante la validación del pago y la coordinación de las demás áreas involucradas, con el fin de asegurar que cada pedido sea procesado, facturado y despachado de forma segura y eficiente.

2.- ALCANCE

Asegurar que cada orden de compra web sea validada, facturada y despachada correctamente, entregando al cliente su producto de forma segura, oportuna y con todos los soportes que respaldan la transacción.

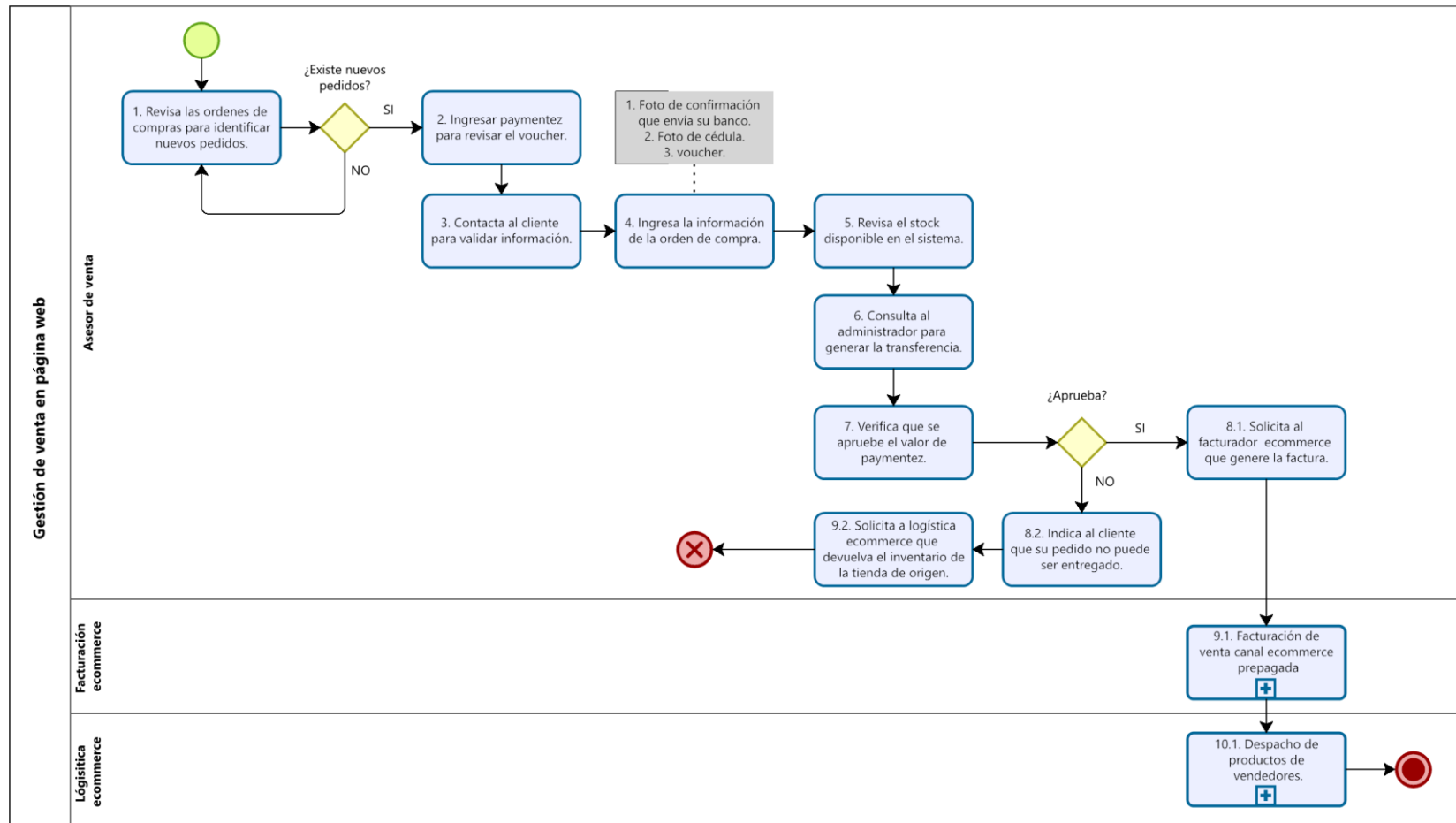
3.- POLÍTICAS

1. Toda compra realizada en la página web debe ser validada mediante voucher, confirmación bancaria y verificación de identidad antes de continuar con el procesamiento del pedido.
2. No se aceptarán documentos borrosos, incompletos, caducados o manipulados, por lo tanto, la validación se detendrá hasta recibir información correcta y legible.
3. Ningún pedido podrá ser facturado ni despachado sin la aprobación previa del pago en la plataforma Paymentez.
4. Todos los soportes del cliente (*Voucher, cédulas, confirmación bancaria*) deben ser cargados en la orden de compra como respaldo obligatorio.
5. Si el pago del cliente es rechazado, el asesor de venta debe gestionar de manera interna la devolución del inventario hacia la bodega de origen, asegurando que no afecte el stock de la tienda registrado en el sistema.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso a la plataforma Vtex para receptar órdenes de compra.
- Acceso a la plataforma Paymentez para revisión de voucher.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente realiza la compra de uno o varios equipos desde la página web.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asesor de venta	- Ingresar a la plataforma Vtex para identificar las órdenes de pedidos de los clientes emitidos desde la página web. ¿Tiene mensajes pendientes de clientes? SI: Ingresa a la plataforma Paymentez para revisar la información del voucher. NO: Mantenerse a la espera de los nuevos pedidos de los clientes.	Órdenes de pedidos provenientes de la página web identificadas y registradas	10 a 15 min.
2	Asesor de venta	- En base la información de voucher, se procede a contactarse con el cliente para obtener información y validar: - Enviar un saludo de confirmación:	Información y documentos del cliente recopilados y validados para confirmar la autenticidad de la compra.	10 min.

		○ Buenos días/tardes estimad@ le saludamos de (Marca), por una compra realizada en nuestra web. 2. Le solicita datos al cliente para proceder con la validación. ○ Foto del email de confirmación que envía su banco, al titular de la tarjeta con la que se hizo la compra. ○ Foto de cédula del titular, solo de la parte de adelante (Clara, no convertido en PDF, no borroso, y no caducada). ○ Foto de la cédula de quien genera y recibe el pedido solo de la parte de adelante (Clara, no convertido en PDF, no borroso, y no caducada). ● Importante: Verifica que la información proporcionada por el cliente no exista ningún tipo de irregularidades.		
3	Asesor de venta	● Ingresar los soportes proporcionados de los clientes en la orden de compra.	● Orden de compra actualizada con los soportes necesarios (Email bancario,	● 5 min.

		○ Ingresar los siguientes documentos: 1. Foto de confirmación que envía su banco en el cual realizó la compra. 2. Foto de la cédula del titular (<i>Solo en la parte delantera</i>). ▪ En caso que el cliente haya usado la tarjeta de otro titular, pero lo puso la compra a su nombre, se debe solicitar las dos cédulas (<i>La cédula quien este nombre de la orden y la cédula del titular de la tarjeta</i>). 3. El voucher (<i>Documento descargado desde la plataforma Paymentez</i>).	<i>cédulas y voucher</i>) para respaldar la transacción.	
4	Asesor de venta	• Revisión de stock del producto disponible en la sucursal más cercana. ○ Consultar con el administrador de la tienda, si dispone del producto. ▪ Si la tienda dispone de productos, se procede a solicitar la transferencia hacia la bodega de	• Disponibilidad del producto confirmada y transferencia solicitada hacia la bodega Ecommerce para preparar el pedido.	• 5 min.

		Ecommerce. - Nota: Una vez gestionado la recolección de productos de forma virtual, se debe mantener en espera el pedido, hasta que la plataforma de Paymentez apruebe la acreditación de los valores del pago.		
5	Asesor de venta	• Posterior al lapso de 24 a 48 horas, se debe verificar los valores del pago se encuentra aprobado o no en la plataforma Paymentez: ○ <u>¿Aprobado?</u> ▪ SI: Solicita al Facturador Ecommerce que genere la factura (<i>Continúa con el PASO 5</i>). ▪ NO: Se le indica que no se puede generar el pedido al cliente. - Se le debe solicitar al personal encargado de Logística Ecommerce, que proceda con la devolución de inventario (<i>Virtual</i>) en el sistema.	• Estado del pago verificado y decisión tomada: continuar con facturación (<i>Si está aprobado</i>) o gestionar la cancelación del pedido y devolución del inventario (<i>Si está rechazado</i>).	• 10 a 15 min.

7	Facturador Ecommerce	• Genera la factura según la información de la orden de compras. ○ Continúa con el proceso de: FACTURACIÓN DE VENTA CANAL ECOMMERCE PREPAGADA.	• Factura generada de acuerdo con la información registrada en la orden de compra.	• 5 a 10 min.
8	Bodeguero Ecommerce	• Realiza la gestión de despacho de pedido con el Courier. ○ Continúa con el proceso de: DESPACHO DE PRODUCTOS DE VENDEDORES.	• Pedido despachado al cliente mediante Courier y registrado con su respectivo comprobante de entrega.	• 10 min.
9	Vendedor Ecommerce	• Actualizar el reporte de página web, indicando el estado de cada una de las órdenes de pedido recibidas desde la plataforma.	• Reporte actualizado con el estado final de cada orden de pedido (<i>Validada, en proceso, facturada, despachada o anulada</i>).	• 2 a 3 min.

A man in a teal shirt is packing a cardboard box in a warehouse. He is using a red and black tape dispenser. In the background, another worker is visible, holding a clipboard and looking at a shelf filled with boxes. The scene is set in a warehouse with metal shelving units.

LOGÍSTICA ECOMMERCE

DESPACHO DE PRODUCTO CANAL ECOMMERCE

Este proceso se centra en la gestión eficiente de despacho del producto para la entrega de los productos solicitados por los clientes.

1.- OBJETIVO

Gestiona el despacho de productos vendidos en el canal Ecommerce, mediante la elaboración de la guía de entrega y coordinación con la tienda, para asegurar la entrega puntual a los clientes, garantizando su satisfacción y el cumplimiento de los procesos de venta.

2.- ALCANCE

Entrega de los productos a los clientes asegurando una experiencia de compra satisfactoria y el cumplimiento de los estándares de calidad, lo que refuerza la relación con el cliente y fomenta su lealtad.

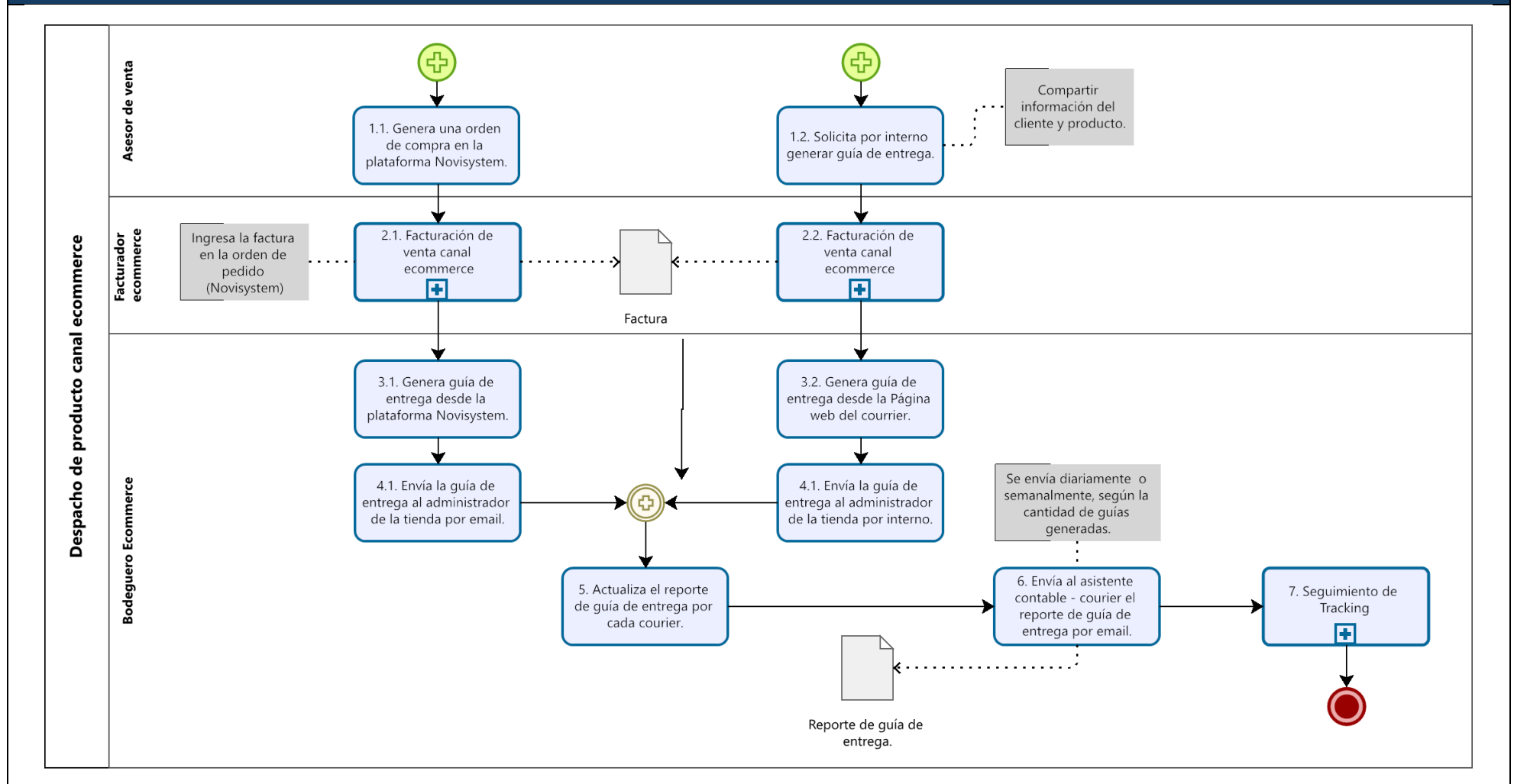
3.- POLÍTICAS

1. Antes de proceder con el despacho, se debe verificar la disponibilidad del producto en la bodega de Ecommerce. En caso de falta de stock, se debe coordinar con otras sucursales para transferir el producto de manera inmediata.
2. El Reporte del Courier debe ser actualizado de inmediato con la información de la guía de entrega, estado del envío, y observaciones pertinentes, garantizando un seguimiento continuo del despacho.
3. La guía de entrega, el manifiesto, y la factura deben estar generados y listos para ser adjuntados en el email de notificación al cliente y al administrador de la sucursal correspondiente

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Orden de compra.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

1. Asesor de venta genera una orden de compra en la plataforma Novisystem.
2. Asesor de venta solicita generar guía de entrega por interno.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Facturador Ecommerce	• Genera la factura según la información de la orden de compras. ○ Continúa con el proceso de: FACTURACIÓN DE VENTA CANAL ECOMMERCE PREPAGADA. • Una vez generado el documento, se procede a subir la orden de compra correspondiente. ○ Adicionalmente, envía la factura al grupo interno LOGÍSTICA Y FACTURACIÓN.	• Factura de venta emitida conforme a los datos registrados en la orden de compra.	• 2 a 3 min.

2	Bodeguero Ecommerce	- Una vez generada la factura, se procede a generar la guía de entrega para su respectivo despacho por Courier, según el canal que recibió la solicitud: - Orden de compra (<i>Novisystem</i>): - Ingresar a la plataforma Novisystem. - Ingresar las credenciales (<i>Usuario y contraseña</i>). - Seleccionar la orden correspondiente (<i>Que el asesor de venta quiere que sea atendido</i>). - Dirigirse al apartado de ENVÍOS y seleccionar la opción GENERAR GUÍA. - Procede a completar la información de la guía: - Ciudad de origen. - Nombre y apellidos del remitente. - Dirección del remitente (<i>Puede colocar el código o el nombre de la bodega y seleccionar la dirección que corresponda</i>). - Número de contacto del remitente. - Nombre y apellidos del destinatario.	Guía de entrega generada y completada en la plataforma del servicio de mensajería Courier con toda la información del destinatario y envío, equipo entregado al personal de Courier para su despacho, y documentos adicionales adjuntos según requerimientos para respaldo completo del envío.	3 a 5 min. (<i>Depende de la disponibilidad de las plataformas</i>).
---	---------------------	--	--	--

		▪ Dirección del destinatario. ▪ Número de contacto del destinatario. ▪ Número de piezas. ▪ Valor de la mercancía. ▪ Descripción del contenido. ▪ Valor asegurado. ▪ Largo, ancho y alto de producto (<i>Opcional</i>). ▪ Peso físico del producto. 5. Seleccionar la opción GUARDAR. 6. Una vez generada la guía de entrega, procede a seleccionar la opción VER PDF. 7. Una vez visualizado desde la plataforma Novisystem la guía generada, se procede a descargarla. 8. Descargar el manifiesto (<i>En caso de generar una guía de entrega de Servientrega</i>). ○ Solicitud enviada al grupo interno de FACTURACIÓN Y LOGÍSTICA:		
--	--	--	--	--

1. Abrir la página de Courier.
2. Ingresar las credenciales (*Usuario y contraseña*).
3. Selecciona la opción generar guía de entrega.
4. Completar los datos del remitente:
 - Nombres y apellidos del administrador de la tienda.
 - Dirección del remitente.
 - Número de contacto del remitente.
 - Ciudad.
5. Completar los datos del destinatario:
 - Nombres y apellidos del cliente.
 - Número de cédula.
 - Dirección del destinatario.
 - Email.
 - Número de teléfono.
 - Provincia y Ciudad de destino.
6. Completar la información del envío:
 - Producto (*Seleccionar mercadería*).
 - Contenido.

		- Número de piezas. - Valor de la mercancía. - Peso. 7. Seleccionar generar e imprimir guía de entrega. 8. Generar y descargar el manifiesto (<i>En caso de generar una guía de entrega de Servientrega</i>). - Nota: debe completar en base a la información que proporciona el asesor de venta en el grupo de interno de FACTURACIÓN Y LOGÍSTICA. Importante: Antes de generar la guía de entrega, el bodeguero Ecommerce debe validar que cuente con su respectiva factura, caso contrario se abstiene de generar la guía.		
2	Bodeguero Ecommerce	- Enviar la guía de entrega al administrador de la sucursal para lo prepare y le entregue al personal del Courier, según el medió que generó la guía: - Orden de compra (Novisystem):	Guía de entrega, manifiesto (<i>Si aplica</i>) y orden de transferencia enviados al administrador de la sucursal	2 min.

		▪ Enviar al administrador de la tienda (<i>En donde va salir el inventario desde su bodega</i>) por email, adjuntando los siguientes documentos: 1. La guía de entrega. 2. El manifiesto (si aplica). 3. La Orden de transferencia. ▪ Adicionalmente, envía una notificación por interno al administrador de la tienda para que proceda con la preparación y entrega de pedido al personal de Courier (<i>Según el horario frecuente de visita</i>). ○ Solicitud enviada al grupo interno de FACTURACIÓN Y LOGÍSTICA: ▪ Enviar al administrador de la tienda por interno, adjuntando la siguiente información: 1. La guía de entrega. 2. El manifiesto (si aplica).	para la preparación y entrega del pedido al Courier.	
--	--	---	--	--

3	Bodeguero Ecommerce	- Registrar diariamente la información de cada guía de entrega generada en el reporte semanal correspondiente, detallando lo siguiente: - Número de guía - Centro de costo. - Fecha de envío. - Ciudad. - Nombre del remitente. - Número de sucursal remitente. - Nombre del destinatario. - Ciudad de destino. - Nombre de la sucursal de destino. - Número de factura. - Estado de la guía. - Observaciones. - Nombre del asesor de venta (<i>Quien solicitó el envío</i>).	Reporte diario o semanal de guías de entrega actualizadas, con el registro completo de todas las guías generadas por Courier.	2 a 3 min. <i>(Tiempo promedio para registrar una guía de entrega).</i>
---	------------------------	--	---	---

		• Importante: El bodeguero Ecommerce debe realizar el reporte de guía de entrega por cada uno de los Courier disponen de manera individual, por ejemplo: ○ Reporte de guía de entrega – Servientrega. ○ Reporte de guía de entrega – Urbano. ○ Reporte de guía de entrega – Paquery.		
4	Bodeguero Ecommerce	• Enviar el reporte de guía de entrega al asistente contable (<i>Responsable de Courier</i>). ○ Se envía el reporte de manera diaria (<i>Al final de la jornada de trabajo</i>) o semanal según la cantidad de guías generadas. • Importante: El bodeguero Ecommerce debe mantenerse en seguimiento constante y asegurarse de que el pedido haya sido recibido por el cliente. ○ Continúa con el proceso: SEGUIMIENTO DE TRACKING.	• Envío de reporte de Guía de entrega al asistente contable (<i>Responsable de Courier</i>) (jremanche@novicompu.com).	• 2 min.

SEGUIMIENTO DE TRACKING

Este proceso se centra en monitorear el estado de entrega de los productos enviados a través de los servicios de mensajería del Courier.

1.- OBJETIVO

Realizar el seguimiento del estado de entrega de los productos a través del tracking en la plataforma de Courier, garantizando que los envíos se completen de manera efectiva y eficiente.

2.- ALCANCE

Asegurar que los productos lleguen a los clientes de manera eficaz y eficiente, contribuyendo así a su satisfacción y propiciando la fidelidad a la empresa.

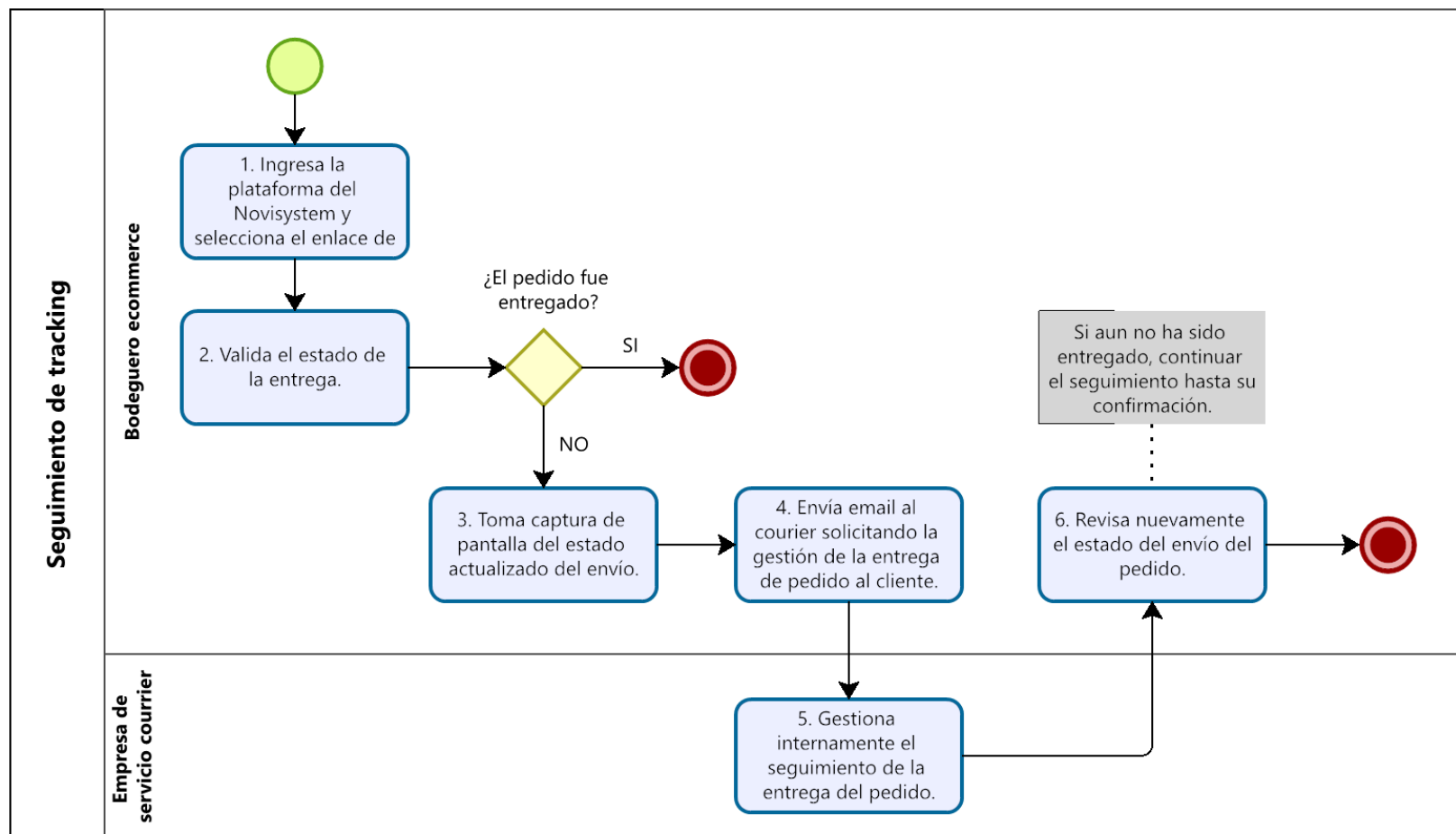
3.- POLÍTICAS

1. Se debe mantener una comunicación constante y clara con los clientes sobre el estado de sus envíos. Cualquier retraso o problema identificado debe ser informado inmediatamente a efectos de tomar las medidas correctivas de manera eficaz y eficiente.
2. El seguimiento del estado de los envíos debe realizarse de manera regular, utilizando los enlaces y herramientas proporcionadas por las empresas de mensajería (*Courier*). Se debe documentar cualquier irregularidad encontrada.
3. La información del cliente, incluyendo datos de entrega, será tratada con estricta confidencialidad y sólo podrá ser compartida con los colaboradores autorizados y los servicios de mensajería

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Número de Tracking.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Revisión del estado de tracking en la plataforma del Courier:
 - Documento: Número de Tracking.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Logística Ecommerce	• Ingresar el enlace de seguimiento (<i>Tracking</i>) en la orden de compra de la plataforma. 1. Ingresar a la plataforma Novisystem. 2. Seleccionar la orden de compra correspondiente. ○ Registrar en el buscador, el número de la orden de compra correspondiente. 3. Seleccionar el enlace correspondiente en la sección de envíos. • Una vez ingresado el enlace de tracking, se procede a validar el estado de la entrega: ○ <u>¿El pedido fue entregado?</u>	• Estado del pedido identificado (<i>Entregado o pendiente de entrega</i>).	• 2 a 3 min.

		▪ SI: Queda terminado el proceso. ▪ No: Se procede a realizar el seguimiento.		
2	Logística Ecommerce	• Tomar una captura de pantalla del estado actualizado del envío en la plataforma del Courier. ○ Asegurarse que se visualice bien el estado actual del tracking. • Enviar un email al Courier solicitando la gestión prioritaria de la entrega de pedido al cliente, a fin de garantizar que el pedido sea entregado en el menor tiempo posible. ○ Adjuntar como soporte la captura de pantalla del tracking del pedido. - Nota: En caso de que el Courier no realice la recolección en la tienda, se solicitará al administrador de la sucursal una fotografía del producto junto con su respectiva guía, para remitir	• Captura del estado actual del envío generado. • Solicitud de gestión prioritaria enviada al Courier, respaldada con la evidencia correspondiente.	• 2 a 3 min.

		al Courier por email y solicitar seguimiento del pedido. • Importante: Si se dispone del contacto directo de un agente de atención al cliente del Courier, se deberá utilizar este medio para gestionar el seguimiento del pedido, ya que permite obtener respuestas más rápidas y eficientes sobre el estado de la entrega.		
3	Empresa de servicio Courier	• Revisar la solicitud enviada por Logística Ecommerce y gestionar internamente el seguimiento de la entrega del pedido. ○ Brindar una actualización del estado del envío, indicando el motivo del retraso (<i>Si aplica</i>) y la fecha estimada de entrega. ▪ Coordinar de manera interna para agilizar la entrega de producto al cliente. Continúa el PASO 4. - Nota: Existe la posibilidad de que la empresa Courier informe que el pedido ya fue entregado y que la falta de actualización corresponde a un	• Respuesta del Courier con la actualización del estado del envío y nueva fecha estimada de entrega.	• Depende del tiempo de respuesta de la propia empresa Courier.

		desfase en su plataforma de tracking. De confirmarse esta información, se procederá a dar por finalizado el proceso.		
4	Logística Ecommerce	- Revisar la actualización enviada por el Courier y validar si el pedido ya fue entregado o si aún continúa en tránsito. - En caso de que el pedido aún no haya sido entregado, continuar realizando seguimiento permanente hasta obtener la confirmación final de entrega. Importante: Si el pedido fue generado mediante una orden de compra en el sistema Novisystem, se deberá actualizar dicha orden con el estado: Entregado.	Estado actualizado del pedido registrado y seguimiento documentado hasta la confirmación de entrega.	3 min.

REPORTE DE MÉTRICA MENSUAL DE ENVÍO POR COURIER

Este proceso se centra en la recopilación, preparación y presentación mensual de datos relacionados con el desempeño de las entregas realizadas por los servicios de envío (*Courier*).

1.- OBJETIVO

Generar un reporte mensual de métricas de envío mediante la recopilación y análisis de datos de las órdenes de compra y sus tiempos de entrega, para evaluar el desempeño de los Courier e identificar oportunidades de mejora en la logística del canal Ecommerce.

2.- ALCANCE

1. Detectar patrones y problemas recurrentes en los tiempos de entrega y en los motivos de retraso, lo que facilitará la identificación de áreas donde se pueden implementar mejoras para optimizar el proceso de envío.
2. Mantener un registro mensual de los datos de envío, lo que facilitará el análisis a largo plazo y permitirá comparar el desempeño en diferentes períodos.

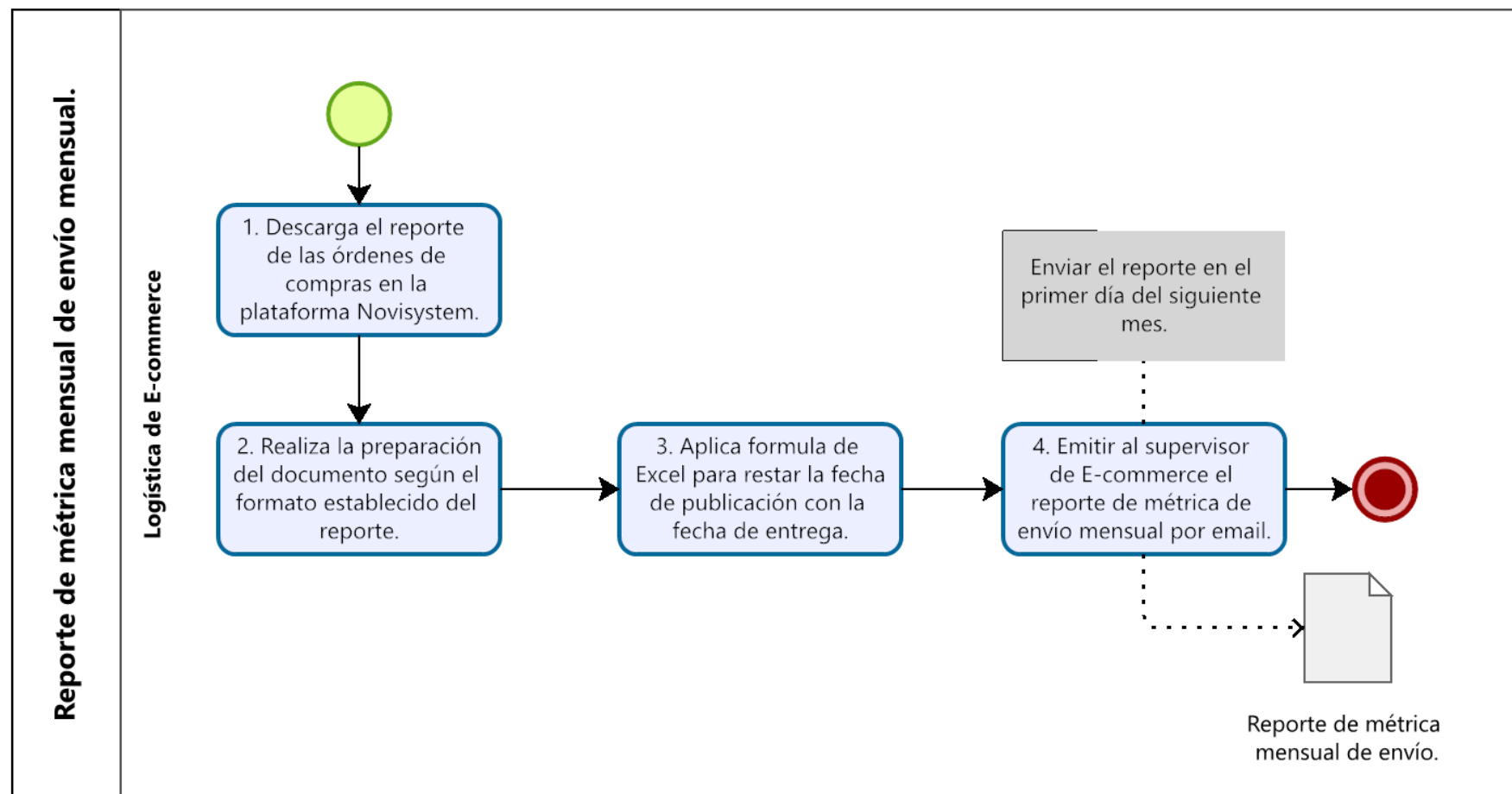
3.- POLÍTICAS

1. El reporte de métrica de envío deberá generarse y enviarse al supervisor de Ecommerce de forma mensual, sin excepción, durante el primer día laborable de la semana correspondiente.
2. La información deberá obtenerse únicamente del Novisystem y de los datos proporcionados por los Courier autorizados.
3. El reporte y los datos asociados deben manejarse bajo estricta confidencialidad, permitiendo su acceso únicamente al personal autorizado del área Ecommerce y jefaturas correspondientes.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de órdenes de compra en el Novisystem.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Entrega de producto de cliente por Courier:
 - Documento: Reporte de órdenes de compra en el Novisystem.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Logística Ecommerce	• Descargar el reporte de las órdenes de compras en la plataforma del Novisystem: 1. Ingresa a la plataforma Novisystem. ○ Ingresa las credenciales (<i>Usuario y contraseña</i>). 2. Seleccionar la opción reportes. 3. Registrar la fecha que requiere el reporte: ○ Fecha desde ____/____/____. ○ Fecha hasta ____/____/____. 4. Seleccionar guardar la solicitud. 5. Actualizar la plataforma Novisystem hasta que refleje el nuevo reporte en la lista de documento.	• Descargar reporte de órdenes de compra en el Novisystem.	• 2 a 3 min. (<i>Depende de la disponibilidad de la plataforma Novisystem</i>).

		6. Seleccionar la opción DESCARGAR el reporte correspondiente. 7. Una vez descargado se procede a abrir el documento que detalla la siguiente información: ○ Número de orden. ○ Fecha de publicación. ○ Plataforma (<i>Mercado Libre, WhatsApp y Página web</i>). ○ Nombre, email, teléfono, ciudad y número de cédula de identidad del cliente. ○ Producto solicitado. ○ Bodega de la sucursal donde salió el producto. ○ Número de factura. ○ Número de guía. ○ Código de vendedor. ○ Estado del pedido.		
2	Logística Ecommerce	• Agregar la siguiente información en el reporte del Novisystem:	• Reporte de métrica de envíos actualizado con fechas, tiempos	• 5 min. (<i>Depende por cada orden</i>)

		○ Fecha de publicación. ○ Fecha de entrega. ○ Valor total. ○ Motivo de retraso (<i>Dentro de plazo de envío y fuera del plazo de envío</i>). • Realizar formula de Excel para restar la fecha de publicación con la fecha de entrega: ○ Formula: = DÍAS (fecha_inicial; fecha_final). • Importante: Si en el tiempo de entrega dice que tiene -3, -2, -1 y 0, significa que está dentro del plazo de envío que es dentro de las 48 horas. ○ En caso de ser mayor de -3 está fuera del plazo de envío.	de entrega, valores y clasificación de retrasos.	<i>de compra que se genere en el Novisystem).</i>
3	Logística Ecommerce	• Una vez elaborado el documento, se procede a enviar por email el reporte de métrica de envío mensual al supervisor Ecommerce para su revisión. ○ Se envía el primer día de la semana del mes.	• Reporte de métrica de envío mensual enviado al supervisor de Ecommerce (msaldarriaga@novicompu.com).	• 5 min.

CONTROL DEL INVENTARIO EN LA BODEGA DE ECOMMERCE

Este proceso se centra en la gestión y control del inventario de la bodega de Ecommerce, asegurando que las existencias registradas en el sistema coincidan con las existencias físicas.

1.- OBJETIVO

Realizar el control periódico del inventario de la bodega Ecommerce, mediante la descarga, revisión y validación física del reporte de existencias, con el fin de asegurar la exactitud del stock, identificar diferencias a tiempo y garantizar la disponibilidad para la operación.

2.- ALCANCE

Contar con un inventario de Ecommerce actualizado y confiable, que refleje de manera precisa las existencias reales, permitiendo detectar y corregir diferencias a tiempo y asegurando la disponibilidad de productos para la continuidad operativa.

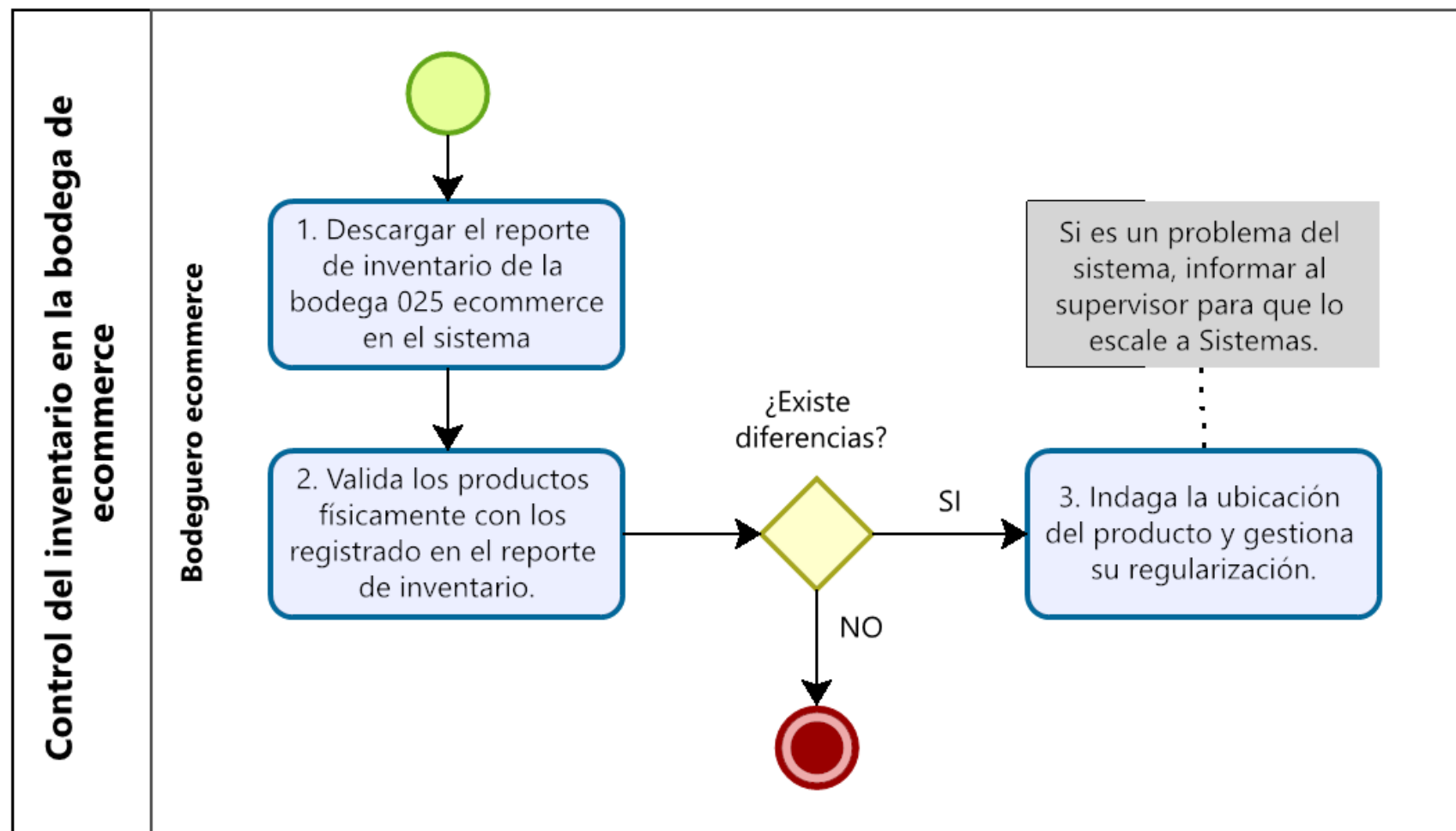
3.- POLÍTICAS

1. El bodeguero de Ecommerce es responsable de la manipulación, orden, resguardo y control de los productos almacenados en la bodega, garantizando que cada movimiento de inventario se realice de manera correcta, segura y conforme a los procedimientos establecidos.
2. Efectuar el control de inventario de la bodega de Ecommerce de manera quincenal, asegurando que las existencias físicas coincidan con las registradas en el sistema.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de inventario de la bodega 025 Ecommerce del sistema.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Cada 15 días, el bodeguero es responsable de realizar el control del stock de la bodega Ecommerce.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Bodeguero Ecommerce	• Descargar el reporte de inventario de la bodega 025 (<i>Ecommerce</i>). 1. Ingresar al sistema mediante el registro de sus credenciales (<i>Usuario y contraseña</i>) asignado. 2. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción PUNTO DE VENTA. 3. Dentro del menú de PUNTO DE VENTA, seleccionar la opción SIGUIENTE PÁGINA y sucesivamente hacer clic en la opción ADMINISTRATIVO. 4. Dentro del menú de ADMINISTRATIVO, seleccionar la opción REPORTE. 5. Dentro del menú de REPORTE, Seleccionar la opción REPORTE DE INVENTARIO.	• Reporte de Inventario de la bodega 025 Ecommerce descargado en formato Excel.	• 2 a 3 min. (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		6. El sistema abrirá una nueva pestaña con los distintos tipos de reportes disponibles, seleccionar el reporte denominado INVENTARIO FÍSICO. 7. En la pestaña de parámetros de impresión, Seleccionar el formato del documento: Excel. ○ Registrar el nombre que se llamará el documento. 8. En la pestaña de seleccionar productos, seleccionar las siguientes opciones. ○ Por código: Exacto. ○ Por nombre: Exacto. ○ Categoría: Exacto. ○ Sucursal: 025 Ecommerce. ○ Bodega: Ecommerce. 9. Seleccionar la opción “Confirmar” para proceder con la descarga del reporte: ○ Una vez completada la descarga, transferir el archivo desde el sistema al computador del equipo de trabajo para su almacenamiento y uso posterior.		
2	Bodeguero Ecommerce	• Una vez descargado el reporte de inventario, abrir el archivo y verificar que incluya los siguientes campos: ○ Código, nombre del producto, grupo, marca, número de serie, existencia.	• Inventario físico del área de	• 15 a 25 min (Depende de la cantidad)

		- Validar físicamente cada uno de los productos registrados en el reporte dentro del departamento de Ecommerce. - Resaltar en un color los ítems que están disponibles físicamente en Ecommerce. - Resaltar en otro color los ítems que están disponibles, pero ya facturados y pendientes de despacho. <u>¿Existen faltantes?</u> SI: Proceder a indagar la ubicación exacta del producto para su respectiva regularización. - En caso de identificar qué se trata de un problema del sistema, se contactará al supervisor de Ecommerce para que escale el caso al personal de Sistemas y gestione la regularización correspondiente. NO: Finaliza el proceso. Nota: Los productos ubicados en la bodega de Ecommerce están destinados exclusivamente para atender las ventas realizadas a los clientes interesados.	Ecommerce validado.	<i>de inventario por validar).</i>
--	--	---	------------------------	--



FACTURACIÓN ECOMMERCE



FACTURACIÓN DE VENTA CANAL ECOMMERCE

El proceso descrito tiene como objetivo fundamental convertir las órdenes de compra en facturas, lo que permite optimizar la gestión de cobros y asegurar que se pueda realizar de manera eficiente y efectiva el seguimiento de los pagos por parte de los clientes. Esta transformación contribuye a una relación más sólida y confiable entre la empresa y sus clientes.

1.- OBJETIVO

Gestionar de manera eficiente y precisa la conversión de órdenes de compra en facturas, asegurando el ingreso de información de la orden de compra en el sistema MBA3, con el fin de proporcionar a los clientes un servicio fluido y confiable.

2.- ALCANCE

1. Generar facturas precisas y oportunas a partir de las órdenes de compra, garantizando que cada transacción se registre adecuadamente en el sistema.
2. Asegurar que los clientes reciban sus facturas de manera rápida y correcta, lo que contribuye a una experiencia positiva y a la fidelización.

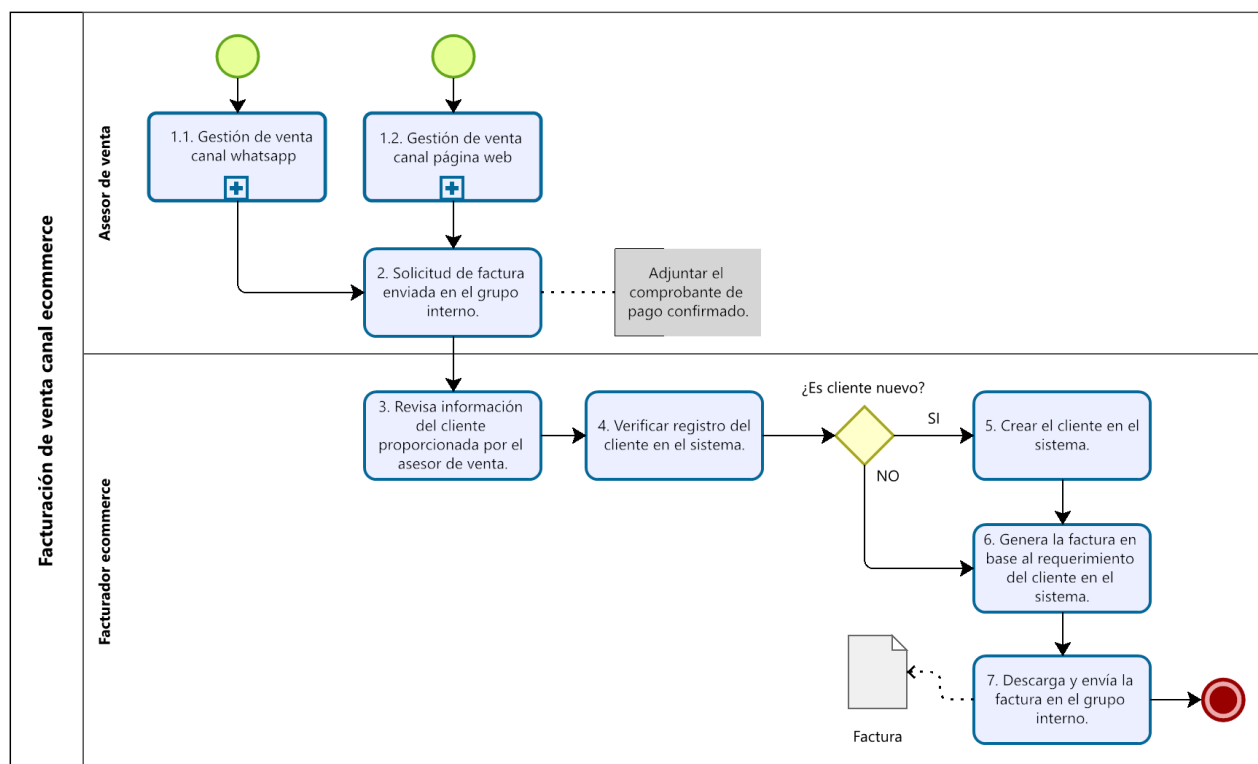
3.- POLÍTICAS

1. La información de los clientes y de las transacciones debe ser tratada con la máxima confidencialidad y protegida contra accesos no autorizados, conforme a las políticas de protección de datos de la empresa como la ley de protección de datos personales.
2. Si el producto solicitado no está disponible, el asesor debe ofrecer alternativas al cliente y gestionar la aceptación de un producto de igual o mayor valor. En caso de que el cliente no acepte la alternativa, se deberá iniciar el proceso de reembolso.
3. Cualquier modificación en las facturas, como anulaciones o ajustes, debe contar con la autorización previa de un supervisor de caja o área comercial, para asegurar la trazabilidad y control.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Orden de compra.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente realiza la compra de un producto de la empresa.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asesor de venta	- Notifica al facturador en el grupo interno de FACTURACIÓN Y LOGÍSTICA, solicitando la emisión de la factura del pedido del cliente. - Adjuntar la confirmación de la transacción.	Solicitud de facturación enviada con comprobante de pago adjunto.	5 a 10 min.
2	Facturador Ecommerce	- Revisa información de la cliente proporcionada por el asesor de venta en el grupo interno. - Identificar la siguiente información: - Nombre completo del cliente. - Número de cédula o identificación. - Número de teléfono de contacto. - Email. - Dirección domiciliaria.	Revisión de archivo de orden de compra.	2 a 3 min.

		• Importante: En caso que la compra sea desde la página web de la empresa, se procede a ingresar a la plataforma Novisystem, para revisar y validar la información del cliente antes de generar la factura correspondiente.		
3	Facturador Ecommerce	• Revisar el número de cédula de identificación del cliente en el sistema para identificar si el cliente se encuentra registrado o no en el sistema: 1. Ingresar al sistema mediante las credenciales asignadas. 2. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción VENTAS. 3. Dentro del menú de VENTAS, seleccionar la opción NUEVO. 4. Registrar el número de cédula de ciudadanía o identidad del cliente en el buscador de datos del cliente. ○ ¿Es cliente nuevo? ▪ SI: Crear el cliente en el sistema (<i>Registrar el Nombres y apellidos completo, número de</i>	• Registro del cliente en el sistema para su facturación electrónica. En caso de que el cliente ya exista, se procede a emitir la factura de manera directa.	• 1 a 2 min. (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>)

		<i>cédula, número de teléfono, email personal, dirección domiciliaria).</i> ▪ NO: Continúa con el PASO 4.		
4	Facturador Ecommerce	• Genera la factura en base al requerimiento del cliente en el sistema: 1. Registrar el código del vendedor (<i>Quien gestionó la venta con el cliente</i>). 2. Registrar información del producto en el sistema. ○ Código del producto. ○ Nombre del producto. ○ Cantidad de productos que va llevar el cliente. ○ Seleccionar el número serial del producto que se está llevando. 3. Precio del producto (<i>Valor sin IVA</i>). ○ Dividir el valor total entre 1.15 para obtener el precio sin impuesto y registrar ese valor (<i>Por ejemplo, si el valor con IVA es \$115, el valor sin IVA será \$100</i>). ▪ Deben sacar los precios en la página web.	• Registro completo y detallado de la venta en el sistema, incluyendo la identificación del vendedor, datos precisos del producto (<i>Código, nombre, cantidad y número serial en los casos que el producto disponga de esa información</i>), garantizando la trazabilidad y exactitud de la transacción.	• 2 a 3 min. (<i>Depende de la disponibilidad del sistema y de la cantidad de inventario por registrar</i>)

		4. Registrar la forma de pago de la factura. 4.1. Seleccionar la opción de forma de pago en el sistema. 4.2. En la nueva pestaña, seleccionar la forma de pago correspondiente en donde: ○ Tarjeta de crédito: ▪ Seleccionar el tipo de tarjeta de crédito del banco correspondiente. ▪ Seleccionar la forma de pago de la tarjeta: - Débito. - Corriente. - Diferido 3 meses sin intereses. - Diferido 6 meses sin intereses. - Diferido 9 meses sin intereses. - Diferido 12 meses sin intereses. ▪ Registra información de la transacción: número de tarjeta, número de lote y banco emisor.		
--	--	---	--	--

		○ Transferencia: ▪ Registrar el valor pagado en el detalle de forma de pago. ▪ Registrar la información de la transferencia (<i>Número de documento y tipo de documento</i>). 5. Seleccionar la opción Confirmar.		
5	Facturador Ecommerce	• Una vez generada la factura, se procede a descargar y enviarla al grupo interno de facturación y logística, para que el bodeguero de Ecommerce proceda a gestionar el despacho de pedido.	• Factura enviada al grupo interno para gestión de despacho. ○ Continúa con el proceso: Despacho de producto de vendedores.	• 1 min.

FACTURACIÓN DE VENTA CANAL ECOMMERCE PREPAGADA

Se enfoca en la administración de la facturación correspondiente a montos adelantados por la venta de uno o varios productos a través del canal Ecommerce, garantizando el registro adecuado de la transacción y una gestión eficiente que beneficie tanto al cliente como a la empresa.

1.- OBJETIVO

Gestionar la facturación de anticipos en el canal Ecommerce, mediante el registro adecuado de los pagos como anticipo y la emisión de facturas cuando el cliente decida utilizarlos, con el fin de que el cliente reciba el producto solicitado.

2.- ALCANCE

Los anticipos recibidos de los clientes estén correctamente registrados en el sistema, las facturas generadas reflejen de manera precisa los pagos y saldos pendientes, y que los productos solicitados sean entregados de forma oportuna, asegurando la transparencia, control interno y satisfacción del cliente.

3.- POLÍTICAS

1. La información en la plataforma Novisystem debe coincidir con los vouchers, las órdenes de compra y el monto total de la factura. Por lo tanto, se debe verificar que el nombre del cliente coincida con la información de la cédula de identidad para evitar compras deshonestas y garantizar la precisión de los datos.
2. El despacho del pedido se debe efectuar de acuerdo a la forma de pago:
 - **Transferencia:** Se valida por el equipo contable y al confirmarse, se procede a preparar y despachar el pedido el mismo día.
 - Transferencias a cuenta desde un mismo Banco: La verificación de la acreditación debe ser efectuada de manera inmediata en el momento de la transacción.
 - Transferencias de un Banco a otro Banco (*Interbancarias*): En caso de que la transferencia sea realizada antes del mediodía, la verificación debe ser de

manera inmediata en el momento de la transacción. De ser procesada después del mediodía, la acreditación deberá ser verificada a primera hora del día siguiente.

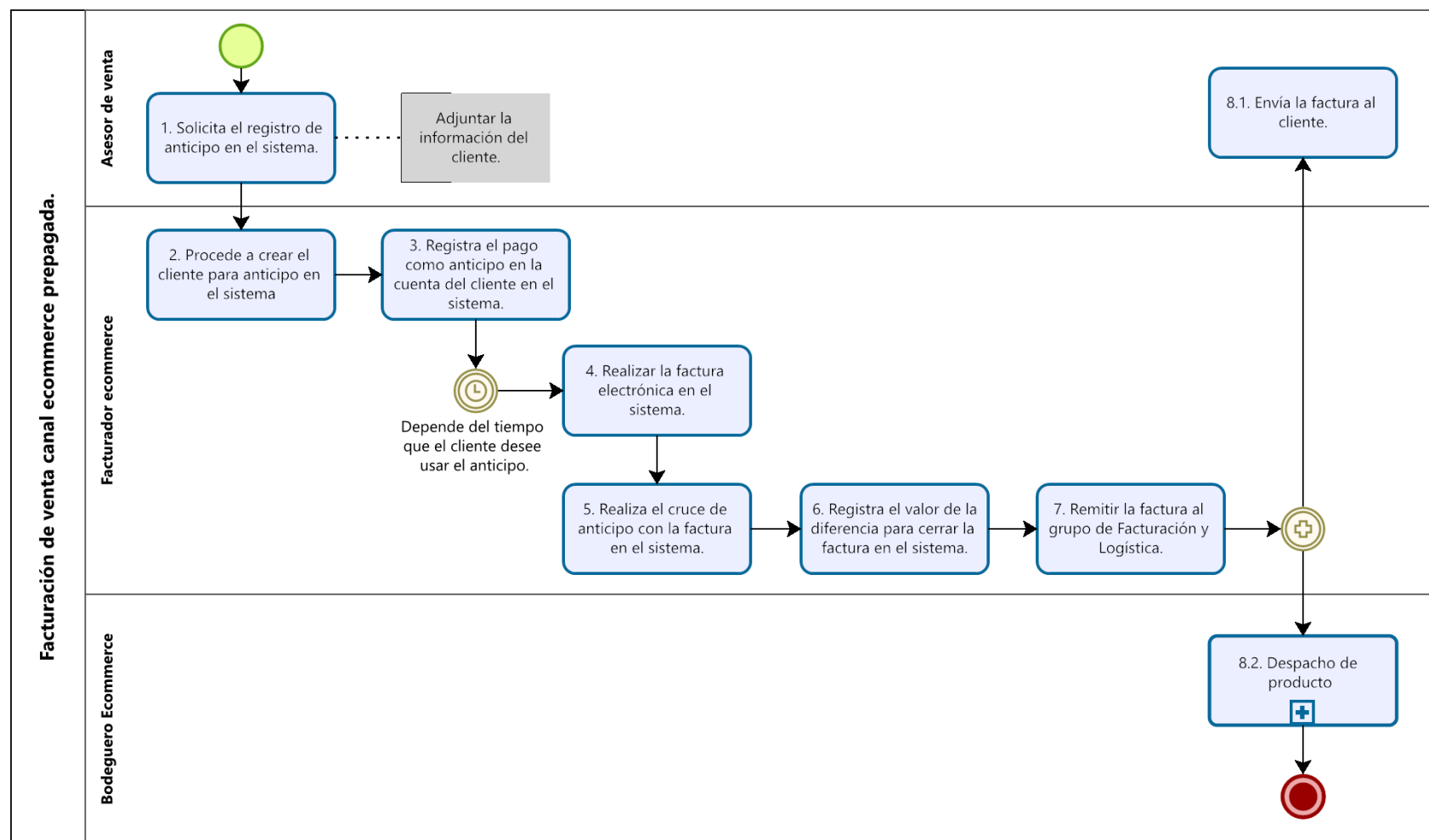
- **Tarjeta de crédito:** En esta forma de pago se garantiza que para:
 - Valor menor a \$200: Se realiza el despacho dentro de las siguientes 24 horas.
 - Valor superior a \$200: Se realiza la preparación y despacho del pedido dentro de las siguientes 48 horas.

3. Es importante que la confidencialidad de la información se conserve de forma segura.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Confirmación de pago.
- Voucher en la plataforma Paymentez.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Gestión de una venta a un cliente con un pago anticipado:

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asesor de venta	• Notifica al facturador en el grupo interno de FACTURACIÓN Y LOGÍSTICA, solicitando el registro de como anticipo en el sistema: ○ Adjuntar la confirmación de la transacción. ○ Proporciona los datos del cliente: ▪ Nombres y apellidos completos. ▪ Número de cédula o RUC. ▪ Número de contacto. ▪ Email personal del cliente. • Importante: En caso de que el cliente desee pagar con tarjeta de crédito, el asesor de venta debe gestionar la emisión del link de pago.	• Solicitud de registro de anticipo enviada al facturador, con confirmación del pago y datos completos del cliente.	• 5 a 10 min.

		○ Una vez efectuado el pago, se debe notificar al facturador sobre el pago y procede a revisar validando la información del cliente con el voucher correspondiente. ▪ Asegurar que los datos coincidan antes de continuar a la facturación.		
2	Facturador Ecommerce	• Crear el cliente para la gestión del anticipo en el sistema, utilizando la información proporcionada por el asesor de ventas. ○ Nota: Para realizar esta actividad, el facturador debe contar con un usuario administrativo que permita la creación de clientes en el sistema.	• Cliente registrado en el sistema para la gestión de anticipos, habilitando el registro del pago en la cuenta correspondiente.	• 2 a 3 min (Depende de la disponibilidad del sistema).
3	Facturador Ecommerce	• Registrar el pago como anticipo en la cuenta del cliente en el sistema: 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción COBROS. 2. Dentro del menú de Cobros, seleccionar la opción RECEPCIÓN DE COBROS. 3. Ingresar el número de cédula en el buscador y seleccionar al cliente correspondiente. 4. Registrar el anticipo en el sistema.	• Registro formal del anticipo en el sistema, como respaldo de la transacción y evidencia para control interno.	• 2 a 4 min. (Depende de la disponibilidad del sistema).

- 4.1. Registrar el valor del bono en la sección de INFORMACIÓN DEL COBRO y ANTICIPO DE CLIENTE como un ingreso.
- 4.2. Ingresa la forma de pago que el cliente abonó sección de información del cobro.
 - Transferencia.
 - Registrar el número de transferencia en la sección INFORMACIÓN DE COBROS.
 - Seleccionar la entidad bancaria en la sección de BANCO REFERENCIA/COBRO.
 - Tarjeta de crédito.
 - Seleccionar forma de pago (*Corriente o diferido a 3,6,9,12 meses*).
 - Registrar el número de lote en la sección INFORMACIÓN DE COBROS.
 - Registrar el número de la tarjeta en la sección INFORMACIÓN DE COBROS.
 - Seleccionar la entidad bancaria en la sección de BANCO REFERENCIA/COBRO.

		4.3. Marcar la opción de IMPRIMIR MEMO EN COMPROBANTE <i>(Que se ubica en la sección de memo).</i> 4.4. Registrar información en el MEMO: - ABONO DE ANTICIPO PARA <i>(Categoría del producto)</i> COD. <i>(Código)</i> VALOR \$ <i>(Precio del producto)</i> VE. <i>(Añadir el código de vendedor).</i> 5. Seleccionar la opción CONFIRMAR para imprimir.		
4	Facturador Ecommerce	• Cuando el cliente decide usar el anticipo para la compra de un producto, se procede con la emisión de la factura: 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción VENTAS. 2. Dentro del menú de VENTAS, seleccionar la opción NUEVO. 3. Registrar el número de cédula en el buscador y seleccionar al cliente correspondiente <i>(Que se ingresó el anticipo previamente)</i>. ○ El sistema solicitará autorización de factura, por lo que debe registrar la clave de autorización. 4. Una vez registrado el cliente, se procede a registrar el código del vendedor <i>(Que gestionó la venta)</i>. 5. Registra la información del producto: ○ Código del producto ○ Cantidad de producto.	• Factura emitida en el sistema que refleja la compra del cliente, incorporando el anticipo previamente registrado y el saldo pendiente a pagar de ser el caso según la forma de pago seleccionada.	• 2 a 3 min.

- Seleccionar el número de serie del producto que se va llevar el cliente.
 - Valor del producto.
- 6. Seleccionar la opción de INFORMACIÓN FISCAL.
 - 6.1. Colocar el número 20 en el campo FORMA DE PAGO.
 - 6.2. Registrar el código X en el campo NO REPORTABLE.
- 7. Seleccionar la forma de pago del cliente.
 - Tarjeta de crédito:
 - Seleccionar el tipo de tarjeta de crédito (*Visa o MasterCard del banco correspondiente*).
 - Seleccionar la forma de pago de la tarjeta:
 - Débito.
 - Corriente.
 - Diferido 3 meses sin intereses.
 - Diferido 6 meses sin intereses.
 - Diferido 9 meses sin intereses.
 - Diferido 12 meses sin intereses.
 - Registra información de la transacción: número de tarjeta, número de lote y banco emisor.
 - Transferencia/Depósito:

		- Registrar el valor pagado en el detalle de forma de pago. - Registrar la información de la transferencia (<i>Número de documento y tipo de documento</i>). 8. Seleccionar la opción CONFIRMAR. 9. Descargar la factura generada. Importante: Importante: En caso de que el valor total del producto solicitado sea superior al monto recibido como anticipo, el asesor de ventas deberá gestionar el cobro del saldo pendiente. Para ello, deberá solicitar al cliente el comprobante de pago correspondiente y remitirlo al grupo de confirmados, conforme al procedimiento establecido.		
5	Facturador Ecommerce	- Una vez que generada la factura, se procede a realizar el cruce de anticipo con la factura. - En el menú principal del sistema, seleccionar la opción COBROS. - Dentro del menú de COBROS, seleccionar la opción RECEPCIÓN DE COBROS. - Registrar el número de cédula en el buscador y seleccionar al cliente correspondiente.	Cruce del anticipo aplicado correctamente en el sistema, reflejando el pago y dejando la cuenta registrada sin saldos pendientes por anticipo.	3 min.

		4. Verificar que la fecha de pago coincida con la fecha de emisión de la factura. 5. Procede dar de baja el anticipo. 5.1. Seleccionar en la columna A (<i>ANTICIPO</i>) del detalle del producto y posteriormente se abrirá una nueva pestaña sobre el listado de anticipo del cliente: ○ Registrar en la columna del monto línea el valor del anticipo. 5.2. Seleccionar confirmar. ○ Esto genera que el valor del anticipo este de ingreso a egreso. 6. Registrar en el Memo: CRUCE DE ANTICIPO (<i>Valor del anticipo</i>) nombre del cliente, número de documento. 7. Seleccionar la opción multidimensional y volver a registrar el memo. 8. Seleccionar confirmar para dar de baja el anticipo.		
6	Facturador Ecommerce	• Registrar la diferencia pendiente para completar el valor total de la factura: 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción COBROS.	• Registro en el sistema que confirma el ingreso del pago de la	• 10 min.

2. Dentro del menú de COBROS, seleccionar la opción RECEPCIÓN DE COBROS.
3. Registrar el número de cédula en el buscador y seleccionar al cliente correspondiente.
4. Registrar el valor de la diferencia en la sección INFORMACIÓN COBRO.
5. Registrar la forma de cobro (*Transferencia /depósito o tarjeta de crédito*) en la sección de INFORMACIÓN COBRO.
 - En caso de transferencia o tarjeta de crédito se debe agregar la información correspondiente según el método de pago:
 - Transferencia:
 - Marcar depósito directo.
 - Fecha de depósito.
 - Papeleta de depósito.
 - Banco emisor.
 - Número de comprobante.
 - Tarjeta de crédito:
 - Plazo.
 - Lote.
 - Número de tarjeta.

diferencia pendiente para completar el monto total de la factura, lo que permite cerrar correctamente la factura y mantener un control.

		- Fecha del Voucher. - Banco emisor. 6. Registrar el valor de la diferencia en la columna PAGO DOLARES. 7. Registrar el memo: DIFERENCIA DEL VALOR (<i>Valor de la diferencia</i>) FACT (<i>Número de la factura</i>), CLIENTE (<i>Nombre del cliente</i>) ○ En caso de ser transferencia/depósito, se describe de la siguiente manera: TR (<i>Número de Transferencia</i>) VALOR (<i>Valor de la diferencia</i>) FACT (<i>Número de la factura</i>), CLIENTE (<i>Nombre del cliente</i>). ○ En caso de ser tarjeta, se describe de la siguiente manera: TARJETA (<i>Número de tarjeta</i>) VALOR (<i>Valor de la diferencia</i>) FACT (<i>Número de la factura</i>), CLIENTE (<i>Nombre del cliente</i>). 8. Seleccionar la opción confirmar. • Una vez registrada la diferencia y confirmada la información en el sistema, la factura deberá ser enviada al grupo de Facturación y Logística, a fin de que el asesor de ventas proceda con el envío de		
--	--	---	--	--

		la factura al cliente y el bodeguero de Ecommerce gestione el despacho del producto conforme a lo establecido.		
7	Bodeguero Ecommerce	- Procede a realizar el despacho del producto mediante Courier, considerando los siguientes tiempos según la forma de pago: Transferencia: Generar la guía de Courier el mismo día de la confirmación del pago. Tarjeta de crédito: Genera la guía del Courier de acorde con: - Para valores menores a USD \$200: Despacho dentro de las siguientes 24 horas. - Para valores superiores a USD \$200: Preparación y despacho dentro de las siguientes 48 horas. - Una vez generada la guía, el bodeguero debe entregar la guía de entrega (<i>Courier</i>) al administrador de la sucursal correspondiente, junto con la factura y el manifiesto, para que el producto sea preparado y entregado al personal del Courier cuando este arribe.	Guía de entrega generada y documentación completa para el despacho del producto.	5 min.

CIERRE DE CAJA CANAL ECOMMERCE

Este proceso se centra en la revisión, validación y consolidación de todas las transacciones generadas en el canal Ecommerce durante la jornada, cuya finalidad es asegurar que los valores ingresados, los movimientos de pago y los registros contables coincidan de manera exacta y transparente al cierre del día.

1.- OBJETIVO

Realizar el cierre diario de las transacciones del área de Ventas Ecommerce, mediante la verificación y validación de la documentación correspondiente, garantizando un registro preciso y oportuno de la gestión comercial del día.

2.- ALCANCE

Procesar y emitir el cierre diario de Caja Ecommerce en el que consten todas las transacciones procesadas en el día, evidenciando el resultado del día, que muestre el resultado de la gestión de ventas del canal Ecommerce de la empresa.

3.- POLÍTICAS

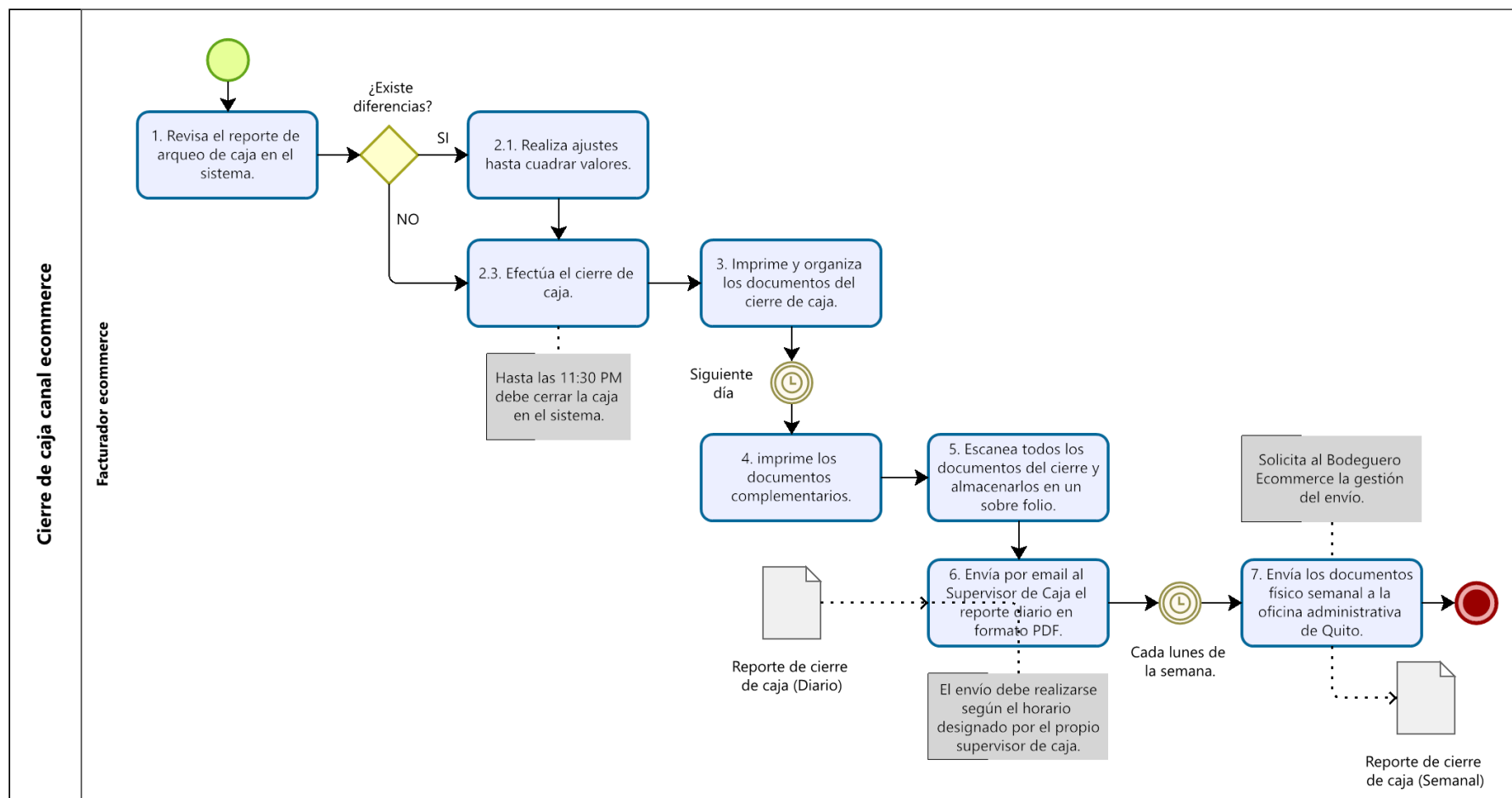
1. El cierre de caja únicamente puede ser ejecutado por el personal designado del turno de la tarde, quien deberá completarlo máximo hasta las 23h30.
2. Los documentos de soporte del cierre de caja (*Arqueos, vouchers, comprobantes de ingreso, facturas, anticipos, cruces, etc.*) deberán ser impresos, escaneados y consolidados en un archivo PDF, siguiendo el orden establecido por el proceso.
3. El envío del reporte digital del cierre de caja (*Formato PDF*) debe realizarse diariamente al Supervisor de Caja dentro del horario definido por dicha autoridad. Para el proceso actual, el límite máximo de envío es hasta las 14h00 del día siguiente.

4. La recolección de cierres físicos es semanal, abarcando las operaciones realizadas de lunes a domingo. Estos documentos deben conservarse completos y ordenados para su envío semanal.
5. Cada lunes, el facturador deberá gestionar el envío de todo el paquete documental semanal hacia la oficina administrativa de Quito, coordinando con el Bodeguero de Ecommerce la emisión de la guía de despacho correspondiente.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Registro de Todas las Transacciones en el cierre de caja.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Finalización del horario de atención al cliente:
 - **Documento:** Registro de todas las transacciones en el cierre de caja.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Facturador Ecommerce	• Revisar el reporte de arqueo de caja en el sistema: 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción CAJAS. 2. Dentro del menú de CAJAS, seleccionar REPORTE DE CAJAS. 3. Seleccionar la opción ARQUEO DE CAJAS. ○ Se abrirá una pestaña de confirmación. ○ Verificar que la fecha y la sucursal sean correctas. ○ Hacer clic en el icono de Aceptar. 4. Comparación de la información que consta en el reporte de arqueo de caja con los soportes generados en el día. ○ ¿Existen diferencias?	• Reporte de arqueo de caja verificado, con todas las transacciones conciliadas y los anticipos registrados correctamente en caso de existir depósitos o transferencias pendientes.	• 5 a 10 min.

		▪ SI: Realizar las correcciones necesarias hasta cuadrar los valores. ▪ NO: Continúa con el PASO 2. • Importante: En caso de que exista depósitos, se debe registrar en el sistema (<i>Cruce de transferencia</i>). ○ Cuando un cliente realiza una transferencia en un día, pero la factura se genera en una fecha distinta, se debe registrar un anticipo en el sistema. Este anticipo permite que el valor quede reflejado correctamente en el cierre de caja del día en que realmente se recibió el dinero, aunque la venta se facture posteriormente.		
2	Facturador Ecommerce	• Realizar el cierre de caja en el sistema. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción CAJAS. 2. Dentro del menú de CAJAS, se procede a seleccionar la opción CIERRE DE CAJA. 3. Seleccionar la opción CONFIRMAR.	• Cierre de caja registrado y confirmado en el sistema.	• 1 min.

		○ Antes de confirmar se debe asegurar que la información del resumen de arqueo de caja se encuentre en orden y cuadrado los valores. • Importante: El cierre de caja debe ser realizado únicamente por el personal designado del turno de la tarde. Este procedimiento debe completarse hasta las 23h30, siendo este el horario permitido para efectuar el cierre en el sistema.		
3	Facturador Ecommerce	• Imprime los reportes del cierre de la caja en el sistema (<i>Esto se realiza automáticamente, una vez confirmado el cierre de caja</i>), que son los siguiente: ○ Detalle de arqueo de caja ○ Resumen de arqueo de caja ○ Análisis de arqueo de caja. ○ Resumen de cobros y documentos. ○ Comprobantes de ingreso (incluir su confirmación de depósito).	• Reportes impresos, incluyendo: Detalle de arqueo, Resumen de arqueo, Análisis de arqueo, Resumen de cobros y documentos, y Comprobantes de ingreso.	• 2 a 5 min.

4	Facturador Ecommerce	- Al día siguiente, procede a imprimir y adjuntar los siguientes documentos en el reporte de cierre de caja (<i>Canal de ventas Ecommerce</i>). - Anticipos. - Voucher (<i>Generados en la plataforma Paymentez que está vinculadas a las ventas generadas de página web</i>). - Cruce de ventas de mercado libre. - Facturas. - Cruce de anticipos.	Documentos complementarios impresos y organizados, incluyendo: Anticipos, Vouchers Paymentez, Cruce de ventas Mercado Libre, Facturas del día, y Cruce de anticipos.	20 a 40 min.
5	Facturador Ecommerce	- Una vez completada la recopilación de todos los documentos del cierre de caja, se procede a escanear cada uno de ellos y a transferir los archivos digitales a la carpeta correspondiente. - Posteriormente, cuando todos los documentos hayan sido correctamente escaneados, se debe consolidar las imágenes en un único archivo en formato PDF, garantizando que mantengan el orden establecido para la presentación del reporte: - Detalle de arqueo de caja. - Análisis de arqueo de caja.	Archivo PDF consolidado, ordenado según lo establecido: Arqueos, análisis, resúmenes, comprobantes, anticipos, vouchers, cruces, facturas y demás soportes.	15 a 20 min.

		▪ Resumen de cobro y documento. ▪ Resumen de arqueo de caja ▪ Comprobantes de ingreso (incluir su confirmación de depósito) ▪ Los anticipos. ▪ Voucher. ▪ Cruce de venta de mercado libre. ▪ Facturas. ▪ Cruce con los anticipos.		
6	Facturador Ecommerce	• Enviar a su supervisor de caja el reporte del cierre de la caja del día correspondiente. • Importante: El facturador designado deberá remitir la documentación (<i>En formato PDF</i>) al Supervisor de Caja dentro del plazo determinado por dicha autoridad (<i>En este caso, el horario límite de envío es hasta las 14h00</i>).	• Reporte del cierre de caja enviado al supervisor de caja (controlcaja1@novicompu.com).	• 2 min.
7	Facturador Ecommerce	• Almacenar el reporte físico del cierre de caja chica en un sobre manila o un lugar designado para la recolección	• Reporte físico archivado, almacenado en el sobre o	• 3 min.

		semanal y su posterior envío hacia el Supervisor de Caja por medio de Courier. • Importante: Todos los cierres de caja generados durante la semana (<i>De lunes a domingo</i>) deben ser reunidos y archivados de manera ordenada. De esta manera, al iniciar la semana siguiente (<i>Específicamente el día lunes</i>) se podrá proceder con el envío del paquete semanal completo a la oficina administrativa de Quito.	carpeta semanal, clasificado y listo para su envío consolidado.	
8	Facturador Ecommerce	• Una vez iniciado el día lunes, se procede con el envío de toda la documentación semanal hacia la oficina administrativa en Quito, dirigida al Supervisor de Caja. ○ Para este envío, se deberá entregar y solicitar al Bodeguero de Ecommerce enviar el documento físico hacia la oficina administrativa de Quito, mediante la emisión de la guía de entrega correspondiente.	• Paquete semanal enviado, debidamente rotulado, con número de guía registrado y entregado al Supervisor de Caja en la oficina administrativa de Quito.	• 10 min.

FACTURACIÓN POR CUENTA POR COBRAR – CANAL ECOMMERCE

Este proceso describe los pasos para la generación y emisión de facturas destinadas a aquellos clientes que requieren la recepción del documento previo a efectuar el pago correspondiente por el producto solicitado.

1.- OBJETIVO

Generar facturas clasificadas como cuentas por cobrar, mediante la aplicación del crédito respectivo en el sistema, con el propósito de que el cliente reciba el documento y proceda a realizar el pago correspondiente del producto solicitado.

2.- ALCANCE

Emitir de manera adecuada la factura registrada como cuenta por cobrar, garantizando la correcta aplicación del crédito en el sistema y siempre sujeta a la aprobación previa del área Comercial.

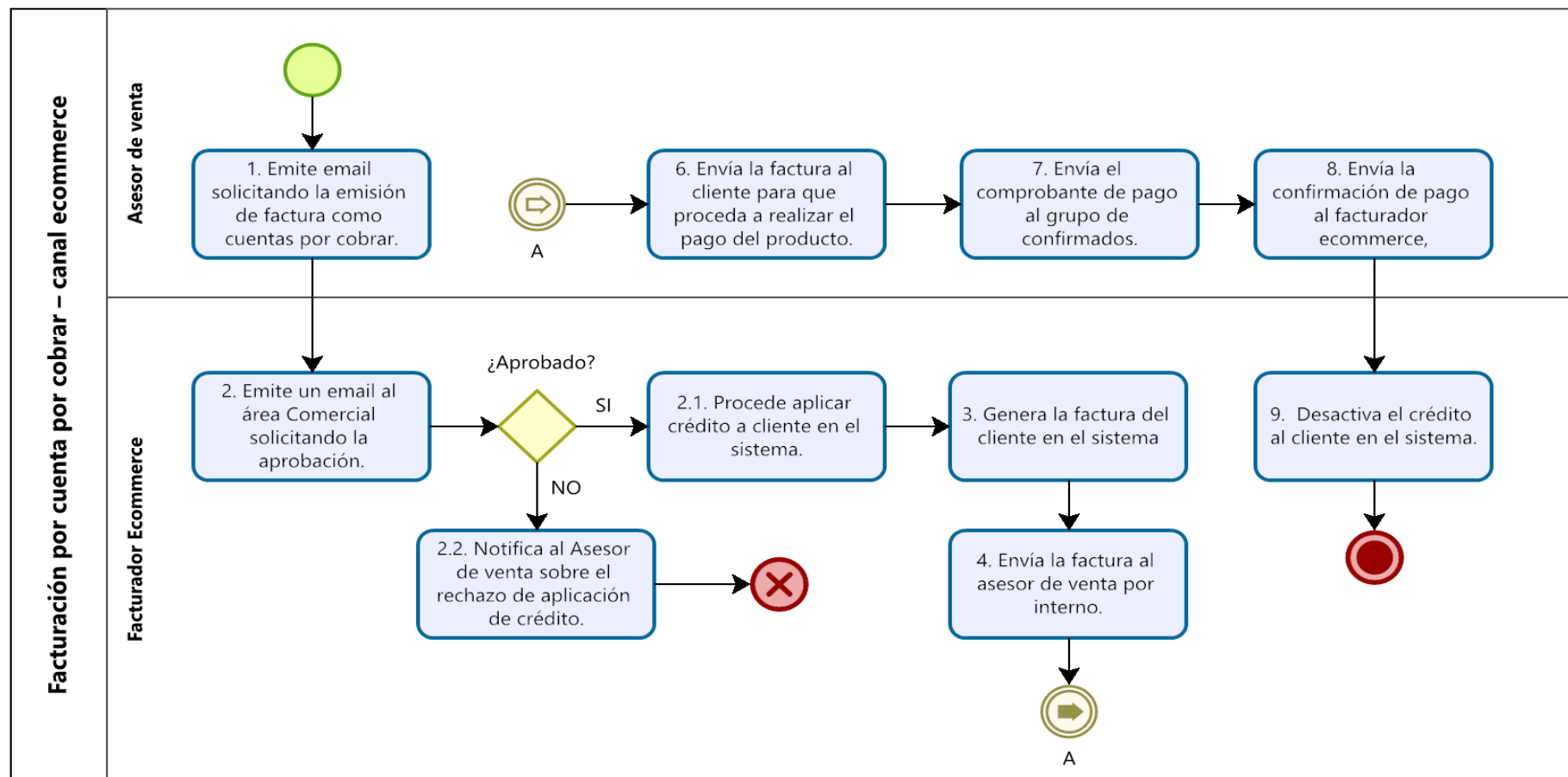
3.- POLÍTICAS

1. Toda solicitud para generar una factura como cuenta por cobrar deberá contar obligatoriamente con la aprobación previa y documentada del área Comercial, sin excepción.
2. Antes de aplicar crédito o emitir una factura, el facturador Ecommerce deberá verificar que la información del cliente esté completa, vigente y correctamente registrada en el sistema. En caso de que el cliente no esté registrado, se deberá crear su ficha conforme a los datos proporcionados.
3. El asesor de ventas es responsable de gestionar el cobro con el cliente, asegurando que el pago se realice en los tiempos acordados. Una vez recibido el pago, debe notificarse de inmediato al grupo de “Confirmados” y al facturador Ecommerce.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Email de solicitud de emisión de factura por cuenta por cobrar.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Cliente solicita primero la emisión de la factura para proceder con el pago de la misma:

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asesor de venta	• Emite email al facturador Ecommerce solicitando la emisión de factura como cuentas por cobrar.	• Email de solicitud de emisión de factura como cuentas por cobrar.	• 5 min.
2	Facturador Ecommerce	• Emite un email al área Comercial solicitando la aprobación de cuenta por cobrar. ○ Adjuntar en el Email: información del cliente y detalle del producto/servicio.	• Solicitud de cuenta por cobro por Email.	• 5 min.
3	Facturador Ecommerce	• Recibe y revisa el email de la solicitud de la nota de crédito: ○ ¿Fue aprobada la solicitud? ▪ SI: Continúa al PASO 4. ▪ NO: Notificar al Asesor de venta y cancelar el proceso.	• Aprobación o rechazo de aplicación de crédito al cliente.	• 3 a 5 min.

4	Facturador Ecommerce	- Proceder aplicar crédito a cliente en el sistema: - En el menú principal de sistema, procede a seleccionar la opción CLIENTE - Dentro del menú de CLIENTE, seleccionar la opción VER / EDITAR. - Registrar el número de cédula del cliente. - En caso de que no se encuentre registrado, se procede a crearlo en el sistema (Registrar el <i>Nombres y apellidos completo, número de cédula, número de teléfono, email personal, dirección domiciliaria</i>). - Selecciona el cliente correspondiente en el resultado de la búsqueda. - Se abrirá una nueva pestaña, en donde se visualiza la información del cliente, en caso se procede a seleccionar la pestaña crédito. - Dentro de la pestaña Crédito, marcar la cantidad de tiempo (<i>Que está ubicado en la sección de precios y formas de pago</i>) del crédito que se le va a otorgar al cliente, en este caso 1.	Crédito aplicado en ficha del cliente (<i>Registro en MBA3</i>).	2 a 3 min.
---	----------------------	--	--	--

		7. Seleccionar la opción confirmar.		
5	Facturador Ecommerce	- Procede a generar la factura del cliente en el sistema. - Para mayor detalle, revisar el proceso: FACTURACIÓN DE VENTA CANAL ECOMMERCE. - Generar la factura según las indicaciones del asesor de venta (Quien realizó la negociación con el cliente). - Una vez generada la factura, se procede a enviar la factura (por interno) al asesor de venta (quien solicitó).		2 a 3 min. (Depend e de la disponibilidad del sistema).
6	Asesor de venta	- Envía la factura al cliente, para que proceda a realizar el pago del producto correspondiente. - Gestiona el cobro con el cliente según lo acordado en la negociación con el cliente. - Una vez recibida la confirmación de pago, se procede enviar al grupo de confirmados para que confirme el registro del pago en la cuenta de la empresa. - Posteriormente, se envía la confirmación de pago al facturador Ecommerce.	- Factura enviada al cliente. - Confirmación de pago del cliente recibida y enviada al grupo de “Confirmados”. - Confirmación de pago enviada al Facturador Ecommerce.	5 min.

7	Facturador Ecommerce	• Recibe el pago del cliente y se procede a cerrar el crédito al cliente en el sistema: 1. En el menú principal de sistema, procede a seleccionar la opción CLIENTE 2. Dentro del menú de CLIENTE, seleccionar la opción VER / EDITAR. 3. Registrar el número de cédula del cliente. 4. Selecciona el cliente correspondiente en el resultado de la búsqueda. 5. Se abrirá una nueva pestaña, en donde se visualiza la información del cliente, en caso se procede a seleccionar la pestaña crédito. 6. En la pestaña Crédito, actualizar el campo de tiempo de crédito, registrando el valor 0, con el fin de cerrar el crédito y evitar que permanezca activo. 7. Seleccionar la opción confirmar.	• Crédito del cliente cerrado en el sistema.	• 5 min.
---	-------------------------	---	--	--

GESTIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO Y REEMISIÓN DE FACTURAS POR GARANTÍAS

Este proceso se centra en gestionar la autorización y emisión de notas de crédito para clientes que no han realizado el pago del producto dentro de las 48 horas.

1.- OBJETIVO

Gestionar de manera efectiva el cierre de crédito de los clientes que no han realizado el pago del producto dentro del plazo de 48 horas, garantizando que se lleve a cabo la correcta autorización y emisión de notas de crédito.

2.- ALCANCE

1. Asegurar que el crédito del cliente se cierre de manera oportuna cuando no se realice el pago, evitando la acumulación de cuentas por cobrar incobrables.
2. Generar y enviar todos los documentos necesarios (*Factura, autorización de nota de crédito, anexo*) al supervisor de caja para su revisión y seguimiento.

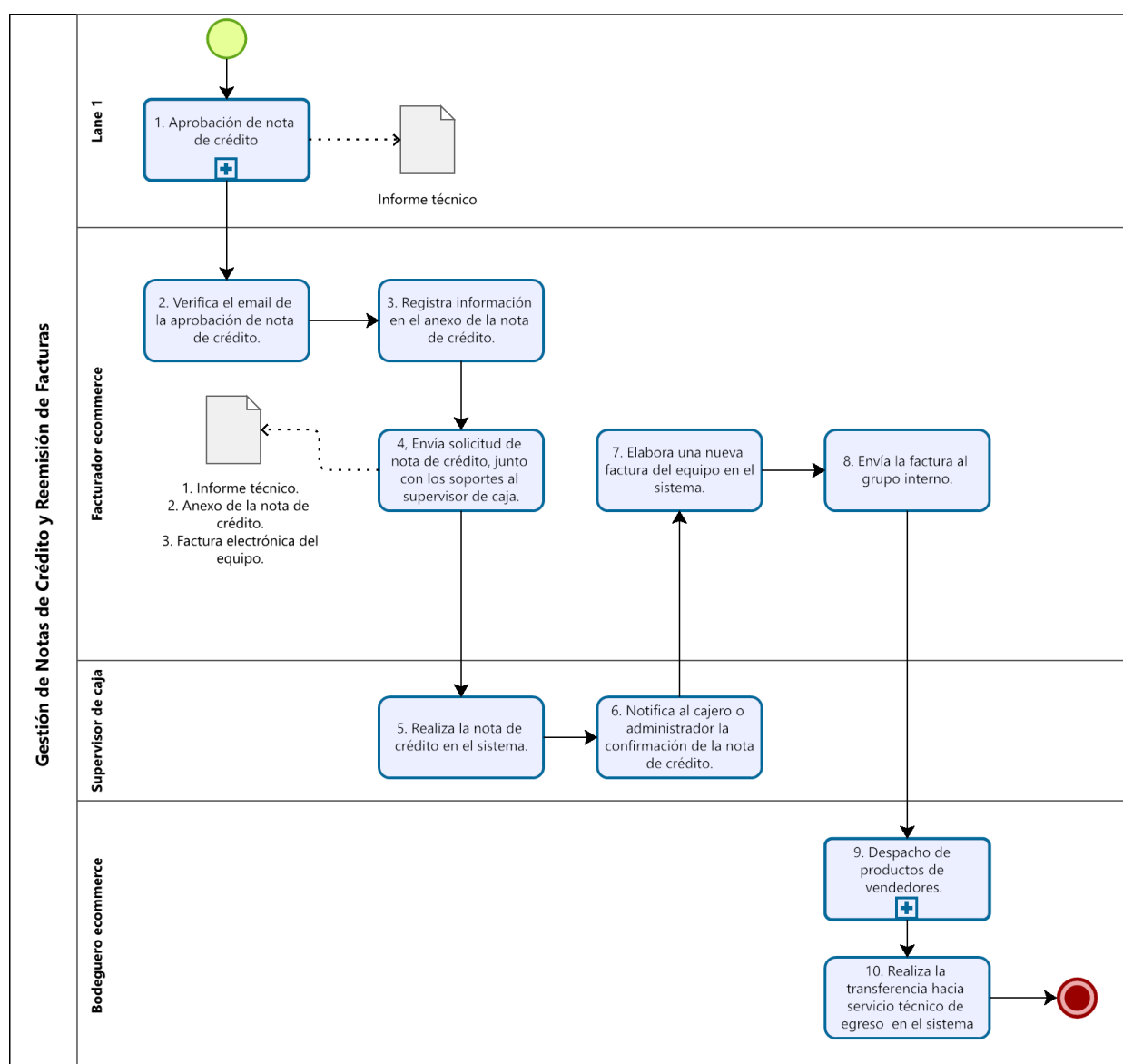
3.- POLÍTICAS

1. Los clientes deben realizar el pago correspondiente en un plazo máximo de 48 horas después de la emisión de la factura. De no cumplir con este plazo, se procederá al cierre de crédito y la gestión de la nota de crédito.
2. Todas las notas de crédito deben ser autorizadas por el supervisor de caja y/o el área comercial, dependiendo de la naturaleza del caso, para garantizar la transparencia y la correcta justificación del cierre de crédito.
3. Se debe mantener una documentación completa y precisa de todas las solicitudes de notas de crédito, incluyendo facturas, autorizaciones y anexos, que deben ser enviados por email al supervisor de caja para su revisión.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Email de autorización de aplicación de nota de crédito.
- Informe técnico.
- Formato de anexo de la nota de crédito.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El área de servicio técnico emite su autorización de aplicación de nota de crédito del producto que presenta novedades (*que no pudo ser reparado*):
 - Documento:** informe técnico.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Facturador Ecommerce	- Revisa el email remitido por el área de servicio técnico, verificando que la información enviada está completa y corresponda al caso en gestión: - Identificar la siguiente información: - Número de factura del cliente. - Datos del cliente afectados. - Fecha de compra. - Motivo por el cual se solicita la nota de crédito (devolución, cambio por garantía, fallas de fábrica, reparación no efectiva, etc.).	Anexo de nota de crédito completado en relación a la orden de trabajo del servicio técnico, con respaldo del informe técnico y la autorización correspondiente, como base para gestionar la emisión del documento.	3 a 5 min.

		• Completar el anexo de la nota de crédito (Anexo), en donde detalla lo siguiente: ○ Solicitado por. ○ Autorizado por. ○ Motivo de emisión de nota de crédito. ○ Dónde está el producto físicamente. ○ Fecha de factura. ○ Número de factura. ○ Nombre del cliente. ○ Forma de pago. ○ Código del artículo. ○ Cantidad. ○ Valor en dólares.		
2	Facturador Ecommerce	• Enviar al supervisor de caja la solicitud de aplicación de la nota de crédito por email, adjuntando los siguientes documentos: 1. Informe de servicio técnico. 2. Factura electrónica del equipo. 3. El anexo de nota de crédito (<i>Elaborado previamente</i>).	• Email enviado supervisor de caja (Controlcaja1@novicompu.com) con la solicitud de nota de crédito, adjuntando el informe técnico, la factura electrónica y el anexo correspondiente, junto	• 5 min.

		• Importante: Tomar captura de pantalla y enviarla directamente al supervisor de caja para que gestione la solicitud lo más pronto posible.	con la evidencia de envío (<i>Captura de pantalla</i>) remitida por interno para su pronta gestión.	
3	Supervisor de caja	• Realiza la nota de crédito en el sistema según la información proporcionada por el Facturador Ecommerce. ○ Una vez generada, envía captura de la aplicación de la nota de la nota de crédito al facturador Ecommerce por interno.	• Nota de crédito generada en el sistema y confirmación del proceso mediante captura de pantalla enviada al facturador Ecommerce como respaldo.	• 10 min.
4	Facturador Ecommerce	• Elabora una nueva factura del equipo (<i>Que fue cambiado</i>) en el sistema. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción VENTAS. 2. Dentro del menú de VENTAS, seleccionar la opción NUEVO. 3. Registrar el número de cédula y seleccionar el cliente correspondiente en el buscador. 4. Registrar el código del vendedor (<i>Quien gestionó la venta con el cliente</i>).	• Factura electrónica del nuevo equipo emitida al cliente.	• 5 min.

5. Registrar información del nuevo producto que se va llevar el cliente en el sistema.
 - Código del producto.
 - Nombre del producto.
 - Cantidad de productos que va llevar el cliente.
 - Seleccionar el número serial del producto que se está llevando.
 - Precio del producto (Valor sin IVA).

6. Realizar el cruce de la nota de crédito en el sistema.
 - 1.1. Seleccionar en la opción de forma de pago.
 - 1.2. Dentro de la pestaña de forma de pago, seleccionar la opción PAGO MÚLTIPLE.
 - 1.3. Se abrirá una nueva pestaña de pagos múltiples, en donde debe seleccionar la Opción OTROS.
 - Registrar en la columna Nota Número (*En la fila Nota de crédito*) el código de la nota de crédito que le envía el supervisor de caja.
 - En caso que el cliente desee pagar un producto con mayor valor, debe seleccionar la

		forma de pago correspondiente y registrar el valor de la diferencia y seleccionar la opción AGREGAR. 1.4. Una vez agregada la información de la nota de crédito, seleccionar la opción AGREGAR. 7. Imprimir la factura (<i>formato RIDE</i>) generada en el sistema. ○ Imprime dos copias y una le hace firmar al cliente y la otra se la queda. • Enviar la solicitud al grupo interno de Facturación y Logística para que el Bodeguero Ecommerce gestione el despacho del nuevo producto facturado hacia el cliente. ○ Continúa con el proceso de: DESPACHO DE PRODUCTOS DE VENEDORES.		
5	Bodeguero Ecommerce	• Realizar la transferencia de egreso del equipo o equipos en custodia de servicio técnico en el sistema hacia el área mencionada.	• Transferencia de egreso registrada en el sistema con memo que incluye número de orden y número de factura, así	• 2 a 3 min.

		1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción SIGUIENTE PÁGINA y posteriormente seleccionar la opción BODEGAS. 2. Dentro del menú de BODEGAS, seleccionar la opción TRANSFERENCIAS. 3. Seleccionar la opción NUEVO EGRESO. 4. Señalar la bodega de destino (<i>En este caso GARANTIA GYE/UIO según corresponda</i>). 5. Registrar el memo: SE HACE EGRESO SEGÚN ORDEN (<i>Número de la orden</i>) FACT (<i>Número de factura</i>), así como el número de la nota de crédito.	como el número de la nota de crédito.	
--	--	---	---------------------------------------	--

7.- ANEXO

- **Anexo:** Anexo de nota de crédito.

NOTA DE CRÉDITO										
Solicitado por	Autorizado por	Motivo emisión de la nota de crédito	Dónde está el producto físicamente.	Fecha de factura	Número de factura.	Nombre del cliente	Forma de pago.	Código de artículo.	Cantidad	Valor en dólares.



**ASESOR DE VENTA – CANAL
MERCADO LIBRE**



ATENCIÓN Y PROCESAMIENTO DE VENTAS MERCADO LIBRE

Este proceso se centra en la gestión eficiente de las ventas en la plataforma de Mercado libre, asegurando la confirmación de ventas, la disponibilidad de productos y la correcta coordinación para la entrega oportuna a los clientes.

1.- OBJETIVO

Realizar de manera eficiente la gestión de ventas en la plataforma de Mercado Libre, asegurando la confirmación de ventas, la disponibilidad de productos y la correcta coordinación para la entrega oportuna de los mismos a los clientes, con el fin cumplir la entrega de la compra realizada y maximizar la satisfacción del cliente.

2.- ALCANCE

1. Facilitar la impresión de etiquetas de venta y coordinar con el equipo de logística para la recolección y entrega eficiente de los productos.
2. Lograr que todas las ventas realizadas en la plataforma sean confirmadas y entregadas a los clientes dentro de los plazos establecidos, mejorando así la satisfacción del cliente.

3.- POLÍTICAS

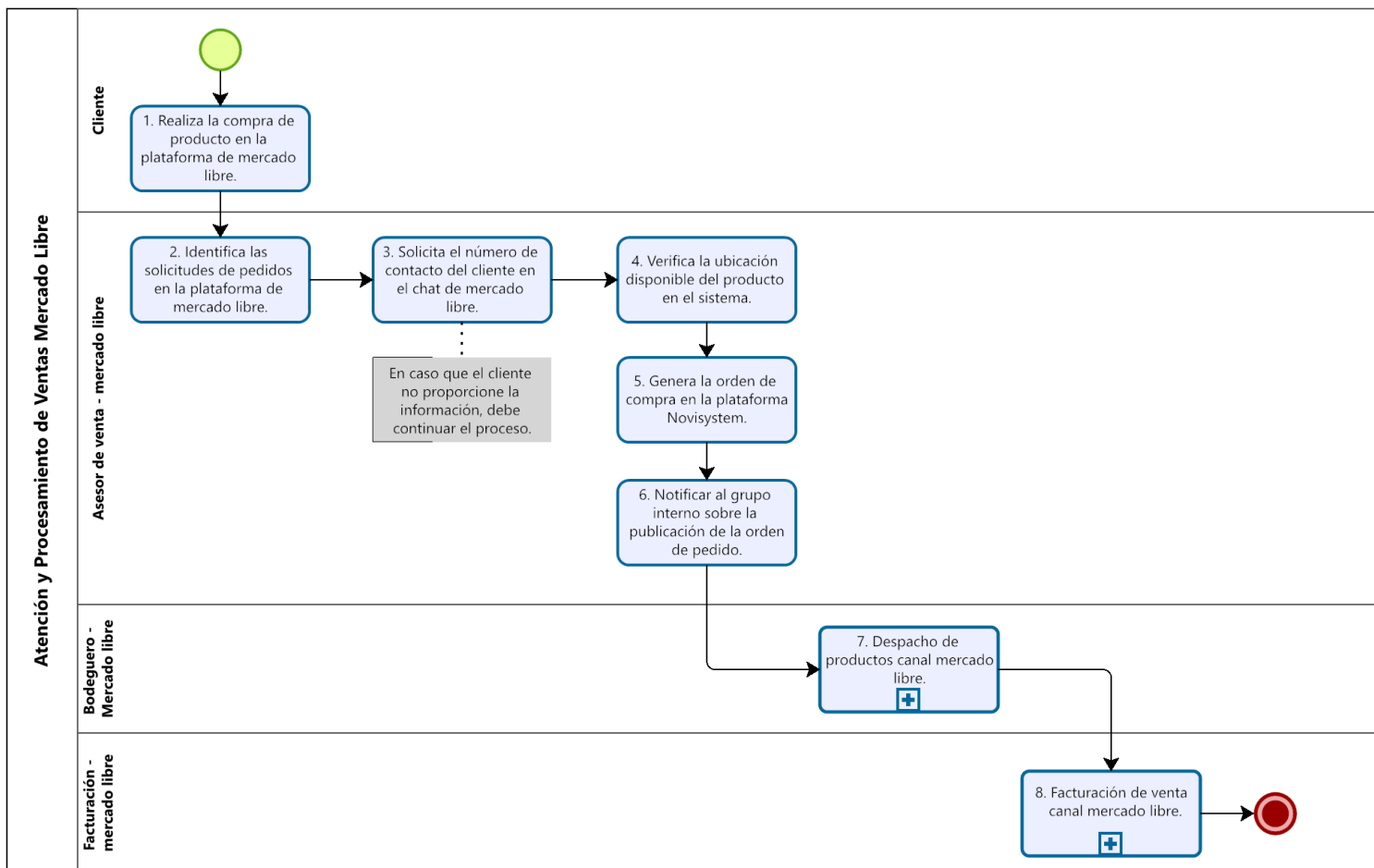
1. La confirmación de ventas debe hacerse rápidamente para que los clientes obtengan respuestas rápidas a sus solicitudes. Esto ayuda a reducir las cancelaciones y a generar confianza en la plataforma. Por eso, el asesor de venta debe estar atento a las notificaciones y actuar de inmediato ante cualquier venta confirmada.
2. Antes de proceder con cualquier gestión de venta, se debe verificar y validar toda la información relacionada con la venta, incluidos precios y datos de envío. Esta validación es crucial para evitar errores que puedan afectar la experiencia del cliente.
3. Una vez que se ha confirmado la transferencia del producto, se deben imprimir las etiquetas de venta sin demoras y entregarlas al equipo de logística para proceder con la recolección y entrega de producto.

4. Se debe garantizar que los productos estén correctamente embalados y etiquetados antes de ser entregados al servicio de envío correspondiente. La logística debe coordinar con Servientrega o Urbano para cumplir con los tiempos de entrega establecidos.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Notificación de venta de producto publicado en la plataforma de mercado libre.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Notificación de venta de producto publicado en la plataforma de mercado libre.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asesor de venta – mercado libre	• Identifica las solicitudes de pedidos en la plataforma de mercado libre. 1. Ingresa a la plataforma de mercado libre: ○ Registra sus credenciales de las cuentas correspondientes. 2. Una vez dentro, dirigirse a la sección de notificaciones para visualizar los pedidos recientes registrados en la plataforma. 3. Seleccionar la notificación para visualizar el detalle de la venta. ○ Revisar y validar el valor en la sección cobro aprobados y los datos del envío para proceder con la gestión de venta.	• Revisión de notificación e información de la venta de producto en la plataforma de mercado libre.	• 2 a 3 min.

2	Asesor de venta – mercado libre	• Contactar con el cliente para solicitar el número de contacto. ○ Seleccionar la opción chat desde el detalle de cada venta para realizar la pregunta antes continuar con el proceso. • Nota: El número de contacto del cliente sirve para registrar en la orden de compra y sucesivamente para su factura. ○ En caso que el cliente no proporcione la información, debe continuar el proceso. ○ Si el cliente responde antes de haber generado la factura, continua con el PASO 3.	• Número de contacto del cliente (Si lo proporciona).	• 2 min (Depende del tiempo de respuesta del cliente).
3	Asesor de venta – mercado libre	• Con base en la dirección de entrega del cliente registrado en el detalle de pedido de la plataforma de mercado libre, se procede a verificar la ubicación disponible del producto en el sistema. ○ Se revisa el sistema para identificar en qué sucursales se encuentra disponible el producto solicitado, considerando la cantidad en stock y la cercanía geográfica para optimizar tiempos de entrega.	• Confirmación de la sucursal con disponibilidad real del producto.	• 3 min. (Depende del tiempo de respuesta del administrador de la tienda).

		Una vez identificada la sucursal con stock, se comunica al administrador para validar físicamente la existencia del producto.		
4	Asesor de venta – mercado libre	- Generar la orden de compra en base a la información del pedido registrado de la plataforma Mercado libre en el Novisystem. - Ingresar a la plataforma de Novisystem desde su cuenta asignada. - Seleccionar la opción “Cliente” para crear un nuevo cliente, ingresando los siguientes datos: - Nombre. - Apellido. - Razón social. - Cédula. - Número de documento. - Email. - Teléfono. - Ciudad. - Provincia.	Orden de compra creada y publicada en Novisystem.	5 min.

		○ País. 3. Una vez creado el cliente, proceder a la creación de la orden en la sección de "Órdenes": 3.1. Ingresar el número de cédula del cliente en el buscador. 3.2. En el apartado de creación de orden, agregar la información del producto solicitado: ○ Ingresar el código del producto para identificar rápidamente su precio y descripción. ○ Seleccionar la cantidad de productos solicitada. 3.3. Agregar los detalles de envío, especificando: ○ Bodega de origen. ○ Tipo (<i>Urbano</i>). ○ Monto (<i>Calcular: Precio del producto /1.15%</i>). ○ Peso. ○ Dimensiones: Altura, ancho y largo (Se revisa página web). 3.4. Registra el pago del cliente: ○ Seleccionar tipo de pago. ○ Monto (<i>Valor sin el IVA</i>).		
--	--	---	--	--

		○ Adjuntar el pago previamente confirmado. ○ Agregar el número de documento de la transferencia. 3.5. Finalmente, una vez ingresada toda la información de la orden, proceder a seleccionar la opción de publicar. • Importante: Si el cliente ya realizó una compra previa, el sistema lo tendrá registrado, por lo que puede continuar directamente con el siguiente paso.		
5	Asesor de venta – mercado libre	• Notificar al grupo interno de MERCADO LIBRE sobre la publicación de la orden de pedido. ○ Etiquetar el mensaje al facturador y al bodeguero de mercado libre. ○ Adjuntar la etiqueta de mercado libre (<i>Anexo</i>).	• Notificación enviada al equipo interno.	• 1 min.

7.- Anexos

- **Anexo 1:** Etiqueta de venta de Mercado libre.

 NOVOLUTIONS CIA. LTDA. #176359210 LUIS PLAZA DAÑIN SN SN y Fco. Boloña , Tarqui, Guayaquil, Referencia: (ATRÁS DE SAN MARINO LOCAL 82-84.) Venta: 20000 09174175060	
 43786346626	
URBANO From: GYE To: CUE	
 WYB127755965	
Peso Ref (kg.) 1	Piezas 1 de 1
Lourdes Coyago (CL20240818164131) Dirección: Vía Vía a Dacte SN y Rosas Alto Ciudad de destino: Sig Sig (Azuay) Referencia: Referencia: a 100 metros del arbolito bar	
	

PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS EN MERCADO LIBRE

Este proceso se centra en la correcta publicación y registro de productos en la plataforma de Mercado Libre, asegurando que la información sea precisa y completa, optimizando su visibilidad y potencial de venta.

1.- OBJETIVO

Asegurar la incorporación eficiente de los productos en la plataforma, mediante la verificación y registro preciso de la información disponible en la página web de la empresa, para garantizar que las publicaciones sean claras, completas y alineadas con las características reales de los productos, optimizando su visibilidad y potencial de venta.

2.- ALCANCE

1. Lograr la publicación de productos en la plataforma de Mercado Libre, asegurando que toda la información esté alineada con las características reales de los productos.
2. Aumentar las probabilidades de generar interés y ventas mediante la publicación de los productos en la plataforma de mercado libre.

3.- POLÍTICAS

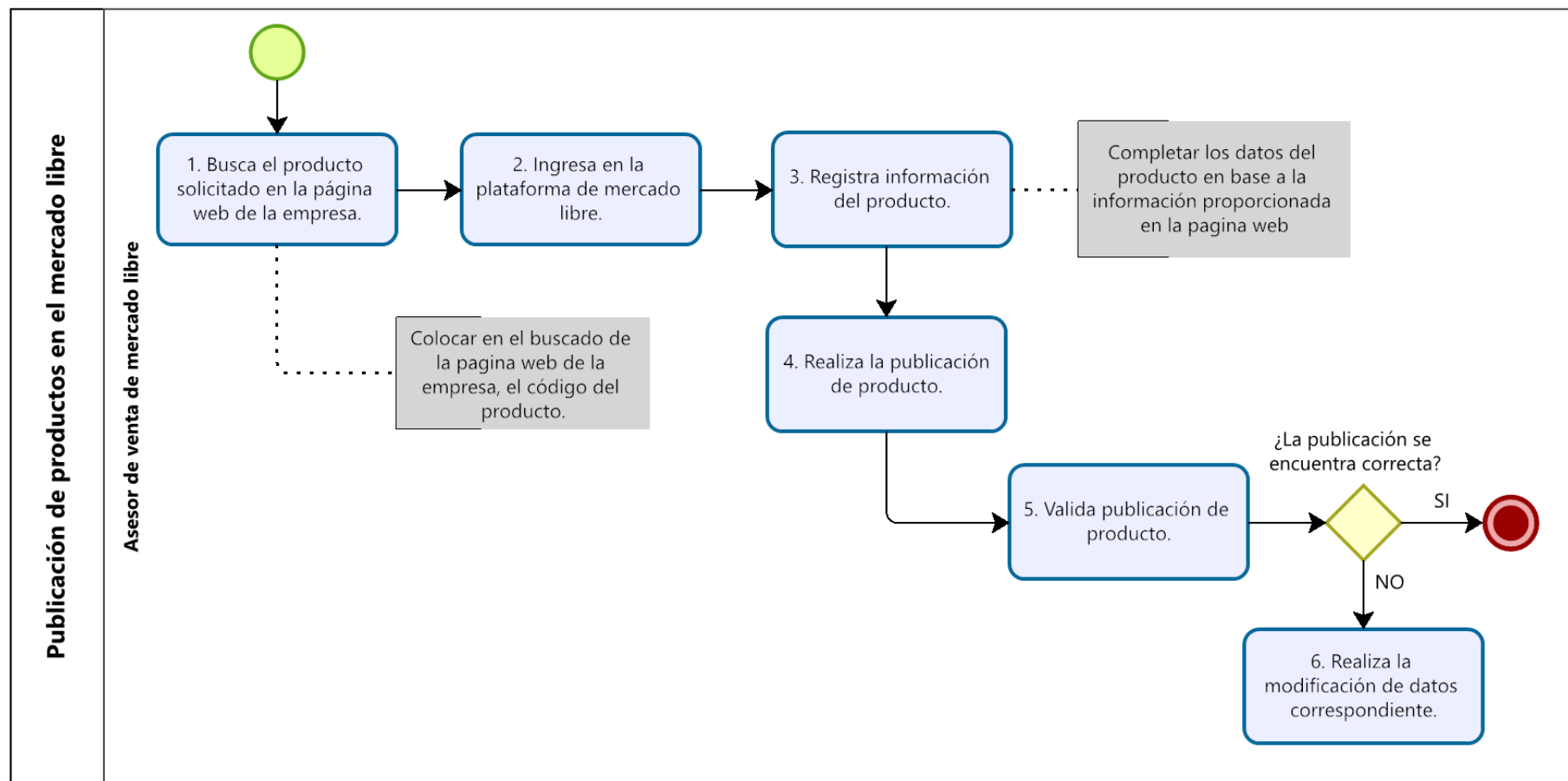
1. Toda la información publicada sobre los productos debe ser verificada y estar alineada con los datos disponibles en la página web de la empresa, garantizando que los detalles sean precisos, completos y actualizados.
2. Los productos deben ser publicados en la categoría adecuada dentro de la plataforma de Mercado Libre para optimizar su visibilidad y facilitar su búsqueda por parte de los clientes.

3. Las imágenes del producto deben coincidir con las publicadas en la página web de la empresa, asegurando alta resolución y una representación precisa de todos los aspectos relevantes, como el color, tamaño y estado de los productos.
4. Cualquier cambio en el precio, disponibilidad o características del producto debe reflejarse de inmediato tanto en la página web de la empresa como en la plataforma de Mercado Libre, para evitar discrepancias que afecten la confianza del cliente.
5. Las publicaciones deben cumplir con los lineamientos y políticas establecidos por Mercado Libre en cuanto a formato, calidad de contenido, y prohibiciones de productos, para evitar sanciones o la eliminación de publicaciones.
6. Una vez publicado el producto, el Asesor de venta debe monitorear continuamente las preguntas y comentarios de los clientes en la plataforma, respondiendo de manera clara y oportuna para mantener una buena interacción y fomentar la confianza en la marca.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Solicitud de publicación de productos en el mercado libre.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Solicitud de publicación de producto en la plataforma de mercado libre.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asesor de venta – mercado libre	• Buscar el producto solicitado en la página web de la empresa para identificar el precio. 1. Abrir el sitio web corporativo. 2. En el buscador del sitio, introducir el código del producto. ○ Si no hay código, buscar por marca/modelo. 3. Verificar y anotar: ○ Precio (asegúrate sí es precio con impuesto incluido o sin IVA). ○ Especificaciones técnicas (<i>Memoria, dimensiones, potencia, compatibilidades, etc.</i>). ○ SKU o código universal si aparece. ○ Imágenes oficiales y su resolución.	• Revisión de información del producto en la página web de la empresa.	• 2 min.

2	Asesor de venta de mercado libre	• Efectuar la publicación de producto en la plataforma de mercado libre <i>(En cada una de las cuentas disponibles de la empresa: Novicompu, Ganacell e Importadora Novoa).</i> 1. Inicia sesión en la plataforma de mercado libre. 1.1. Ingresa a tu cuenta de Mercado Libre utilizando las credenciales asignadas. 1.2. Una vez dentro, haz clic en la opción “Vender” ubicada en el menú principal. 2. Seleccionar el tipo de publicación: 2.1. Elige qué deseas publicar: • Productos • Vehículos • Inmuebles • Servicios 2.2. Para productos de catálogo, selecciona “Productos”. 2.3. Redactar un título claro y preciso que permita a los compradores identificar y encontrar fácilmente el artículo <i>(Ejemplo: “Auriculares Bluetooth XYZ”).</i> 3. Elegir la categoría	• Publicación en el mercado libre.	• 15 a 20 min. <i>(Tiempo estimado por cada publicación de producto).</i>
---	----------------------------------	---	--	---

- Mercado Libre sugerirá una categoría basada en tu título.
 - Verifica que sea correcta; si no lo es, selecciona manualmente la categoría y subcategoría que mejor describan el producto.
- 4. Completar la información del producto:
 - 4.1. Fotos.
 - Sube imágenes de buena calidad, nítidas y sin marcas de agua.
 - Incluye varias vistas del producto (*Frontal, lateral, accesorios, empaque si aplica*).
 - 4.2. Stock.
 - Indica la cantidad de unidades disponibles para evitar sobreventas.
 - Revisar en el sistema la cantidad que dispone actualmente y registra una cantidad moderada
 - 4.3. Variantes:
 - Si el producto tiene opciones (*Color, tamaño, capacidad, material*), registra cada variante y su stock correspondiente.

4.4. Ficha técnica

- Completa todas las características del producto:
 - Marca.
 - Línea.
 - Modelo.
 - Tipo de producto.
 - Descripción.
 - Especificaciones técnicas.
 - Condición (*Nuevo*).
- Completa todas las características secundarias del producto:
 - Altura,
 - Ancho.
 - Material.
 - Accesorios.
 - **Nota:** Cuanta más información proporciones, mejor será el posicionamiento y la conversión.

5. Definir el precio.

- Ingresar el precio de venta del producto.
 - Es importante tener en cuenta que el costo final influirá en las comisiones y en la visibilidad de tu publicación.
- 6. Elegir el tipo de publicación:
 - Selecciona la siguiente modalidad disponibles:
 - **Premium:** Exposición Máxima, ofrece envío gratis e importantes descuentos y posibilidad de meses sin intereses, comisión más alta.
- 7. Configurar condiciones de envío y garantía:
 - Define el método de envío:
 - Con envío gratis para el comprador (*Recomendado para mayor visibilidad*).
 - Completa el tipo de garantía:
 - Garantía del vendedor.
 - Garantía de fábrica.
- 8. Seleccionar la opción PUBLICAR.

3	Asesor de venta de mercado libre	- Una vez creada la publicación, es necesario confirmar que toda la información cargada sea correcta y coincida con los datos oficiales del producto: - Seleccionar la opción Ir a la página del producto. - Revisar la siguiente información: - Fotos: verificar que sean claras, correctas y correspondan al producto. - Título: confirmar que sea preciso, sin errores y que describa adecuadamente el artículo. - Descripción: revisar que incluya todas las características técnicas y comerciales. - Precio: validar que coincida con el valor oficial proporcionado por la empresa. - Stock: confirmar que la cantidad registrada coincide con la disponible en el sistema. - Categoría: revisar que sea la correcta según el tipo de producto. - Atributos / Variantes: verificar color, modelo, capacidad u otros atributos configurados.	Confirma que la publicación está lista para mantenerse activa sin requerir ajustes.	3 min.
---	----------------------------------	---	---	--

- Ficha técnica: validar que no falte información relevante.
 - ¿La publicación se encuentra correctamente registrada?
 - **SI:** Finaliza el proceso.
 - Nota: Debe de publicar los productos por cada una de las cuentas disponible de la empresa: Novicompu, Ganacell e Importadora Novoa
 - **NO:** Realizar la modificación de datos correspondiente, mediante la opción MODIFICAR PRODUCTO para su respectivo cambio.
 - Guardar los cambios y volver a revisar los datos para asegurar que la publicación quede correcta.
- **Importante:** Debe completar los datos del producto en base a la información proporcionada en la página web de la empresa.

7.- Anexos

- **Anexo:** Publicación de producto en la plataforma de Mercado libre.

The screenshot shows a product listing on the Mercado Libre platform. The main image is a black smartwatch with a black strap, displaying a digital clock face with orange and blue accents. The product title is "Smart Watch Env Watchx Deportivo". The price is listed as US\$ 29⁷⁴, with a financing option of "12 cuotas de US\$ 2⁴⁸ sin interés". There is a "20% OFF Visa" badge and a link to "Ver medios de pago y promociones". A coupon code offers "40% OFF. Compra mínima US\$ 10.". The shipping is "Envío gratis a todo el país". The quantity is set to "1 unidad" with "+25 disponibles". The seller is "Tienda oficial ENV TECH" with "+5 ventas" and a "Compra Protegida" badge. Below the main image, there are two smaller product recommendations: "Combo Pro Env 7 En 1 Accesorios Para Laptop 14" and "Celular Env Neo 2+2gb 64gb".

CONTROL DE REPUTACIÓN EN LAS DIFERENTES CUENTAS DE MERCADO LIBRE

El presente proceso se centra en supervisar los indicadores que influyen en la reputación de cada uno de las cuentas que dispone la empresa dentro de la plataforma de mercado libre, asegurando mayor visibilidad y posicionamiento de los productos.

1.- OBJETIVO

Gestionar los reclamos por demoras en los pedidos de Mercado Libre mediante la validación de la reputación, la recolección de evidencias y la comunicación con Soporte, para asegurar una evaluación justa de las métricas y mantener el buen desempeño de la cuenta vendedora.

2.- ALCANCE

Asegurar que la métrica de reputación de cada una de las cuentas de Mercado Libre se mantenga en estado de color verde (*Oscuro o claro*), evitando afectaciones por retrasos no atribuibles al vendedor y garantizando una adecuada visibilidad, confiabilidad y competitividad dentro de la plataforma.

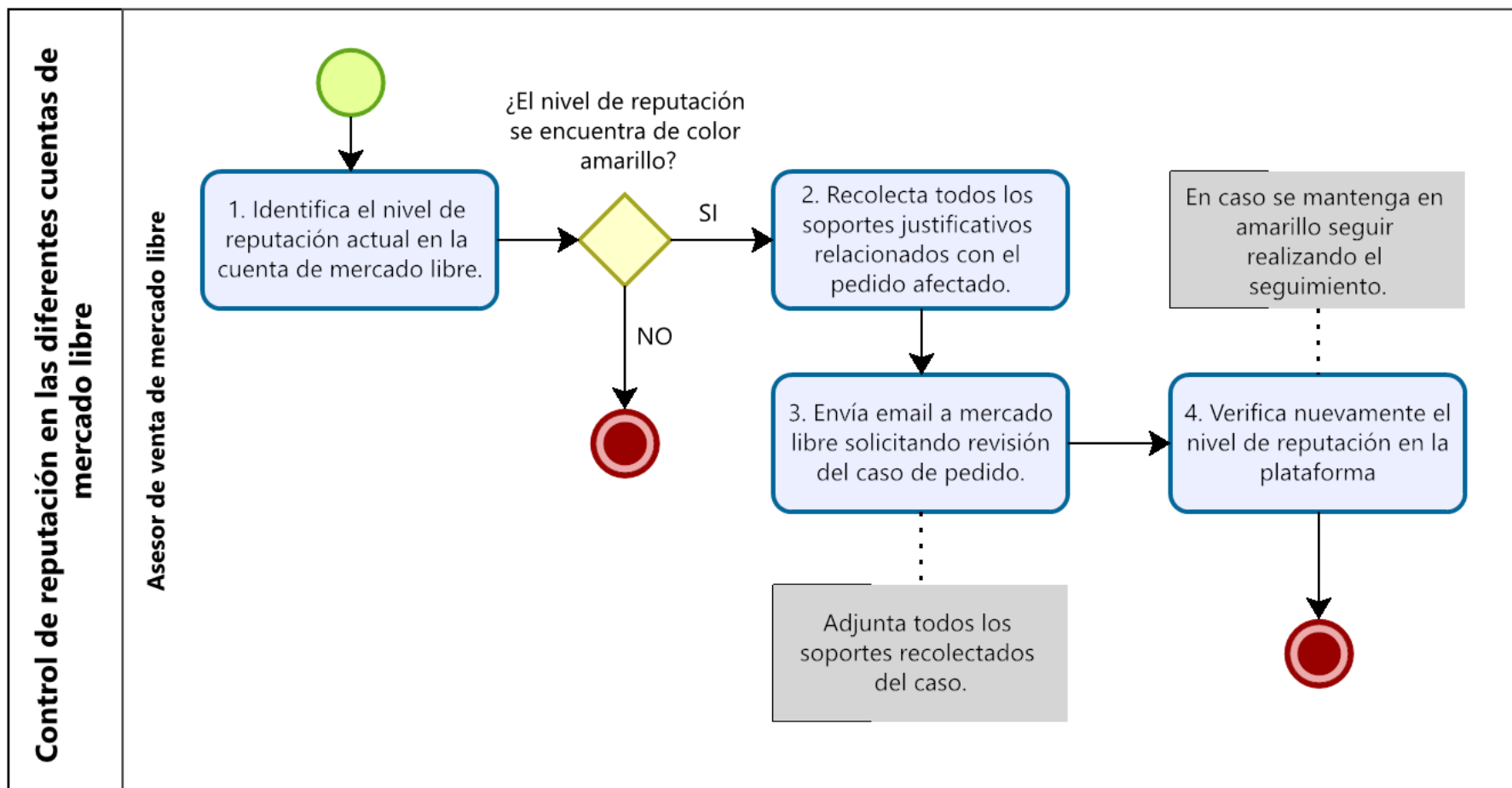
3.- POLÍTICAS

- El asesor de ventas debe verificar el estado de reputación de cada cuenta de Mercado Libre **todos los días hábiles** antes de iniciar las operaciones. En caso de identificar
 - En caso de identificar que alguna cuenta presenta un nivel de reputación en color amarillo, deberá iniciar de inmediato el proceso de revisión, recolección de evidencias y gestión con Soporte de Mercado Libre para solicitar la corrección de la métrica afectada.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso a cada una de las cuentas disponibles de mercado libre.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente reporta reclamo de pedido en la plataforma de mercado libre (*motivo: por demora de entrega*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asesor de venta – mercado libre	- Identifica el nivel de reputación actual en la cuenta de mercado libre. - Ingresa a la plataforma de Mercado Libre utilizando las credenciales (<i>Usuario y contraseña</i>) de la cuenta de vendedor correspondiente. - Dirígete al panel principal de gestión de la cuenta. - Navega hacia el apartado de VENTAS y busca la opción específica llamada REPUTACIÓN. - Se visualizará un indicador visual con una barra de colores (<i>Esta barra representa la escala de reputación</i>). - Identificar el estado actual de reputación: - Verde oscuro: Nivel más confiable; casi sin reclamos, cancelaciones ni demoras.	Nivel de reputación identificado (<i>Verde oscuro, verde claro, amarillo, naranja o rojo</i>).	2 a 3 min.

		4.2. Verde claro: Confiable, aunque con métricas ligeramente inferiores al verde oscuro. 4.3. Amarillo: Presenta algunos problemas con reclamos, cancelaciones o demoras. 4.4. Naranja: Problemas operativos frecuentes; altos índices de reclamos y cancelaciones. 4.5. Rojo: Peor desempeño; numerosos reclamos, cancelaciones y demoras. No recomendado. ○ ¿El nivel de reputación se encuentra de color amarillo? ▪ SI: Continúa el PASO 2. ▪ NO: Finaliza el proceso. - Nota: Asegurarse que el nivel de reputación de cada una de las cuentas disponible de mercado libre se encuentre mínimo de color Verde claro.		
2	Asesor de venta – mercado libre	• Recolectar todos los soportes justificativos relacionados con el pedido afectado. 1. Realizar capturas de pantalla del tracking del Courier, donde se evidencie el tiempo transcurrido en cada fase del envío (<i>Recolección, tránsito, clasificación, entrega, etc.</i>).	• Recolección de todos los soportes necesarios para justificar la novedad de retraso de envío (<i>Capturas de tracking,</i>	• 15 a 20 min.

		2. Recolectar la información completa del pedido, incluyendo: ○ Número de guía del Courier. ○ Número del pedido en Mercado Libre. ○ Fecha de despacho y fecha estimada de entrega. 3. Evidencia de que el producto estaba listo a tiempo (<i>Foto del paquete</i>). - Nota: Es común que existan demoras por parte del Courier, pero estos retrasos afectan directamente la reputación en Mercado Libre, por ello, es necesario gestionar la revisión de la métrica cuando el inconveniente no es responsabilidad del vendedor, para mantener una adecuada visualización y posicionamiento de la cuenta.	<i>información del pedido, fotos del paquete y demás soportes).</i>	
3	Asesor de venta – mercado libre	• Enviar un email a Mercado Libre justificando el motivo que afectó la reputación y solicitando la revisión del caso. ○ Redactar un correo dirigido a Soporte de Mercado Libre, en donde se solicita formalmente la revisión de la métrica afectada e Incluir en el correo la información principal del caso: ▪ Nombre o usuario de la cuenta vendedora. ▪ Número del pedido afectado (<i>ID de Mercado Libre</i>).	• Correo enviado a Soporte de Mercado Libre con evidencia adjunta. • Respuesta recibida de Mercado Libre o evidencias adicionales	• 5 a 10 min. (<i>Depen de del tiempo de respues</i>

		▪ Número de guía del Courier. ▪ Detalle del incumplimiento generado (<i>Demora, reclamo, cancelación, etc.</i>). ▪ Justificación clara explicando que el inconveniente no fue responsabilidad del vendedor. ○ Realizar el seguimiento del caso hasta obtener respuesta de Mercado Libre. ▪ Revisar constantemente el correo para verificar la respuesta de Mercado Libre. ▪ En caso de que Mercado Libre solicite información adicional, responder de inmediato adjuntando la documentación faltante.	enviadas, según corresponda.	<i>ta de mercad o libre).</i>
4	Asesor de venta – mercado libre	• Una vez validado el caso por parte de mercado libre, se procede a verificar nuevamente el nivel de reputación en la plataforma de mercado libre. ○ Acceder a Mercado Libre y revisar si el indicador de reputación muestra una mejora o si se mantiene en amarillo. ▪ En caso se mantenga en amarillo seguir realizando el seguimiento con el soporte de mercado libre.	• Confirmación del nuevo estado de reputación (<i>Mejorado o sin cambios</i>).	• 5 min.



**FACTURADOR – CANAL
MERCADO LIBRE**

FACTURACIÓN DE VENTA MERCADO LIBRE

Este proceso se centra en la emisión de facturas para los pedidos realizados a través del canal Mercado Libre, asegurando que la información del producto, los valores y los datos del cliente sean registrados de manera precisa en el sistema de facturación.

1.- OBJETIVO

Generar la factura para pedidos del canal Mercado Libre mediante el registro de información del producto, los valores correspondientes y los datos del cliente en el sistema de facturación, con el fin de entregar de manera oportuna el comprobante al cliente.

2.- ALCANCE

Asegurar que cada pedido del canal Mercado Libre cuente con una factura correcta y completa, emitida de manera oportuna, garantizando la transparencia de la venta y permitiendo la adecuada gestión contable y la entrega del comprobante al cliente.

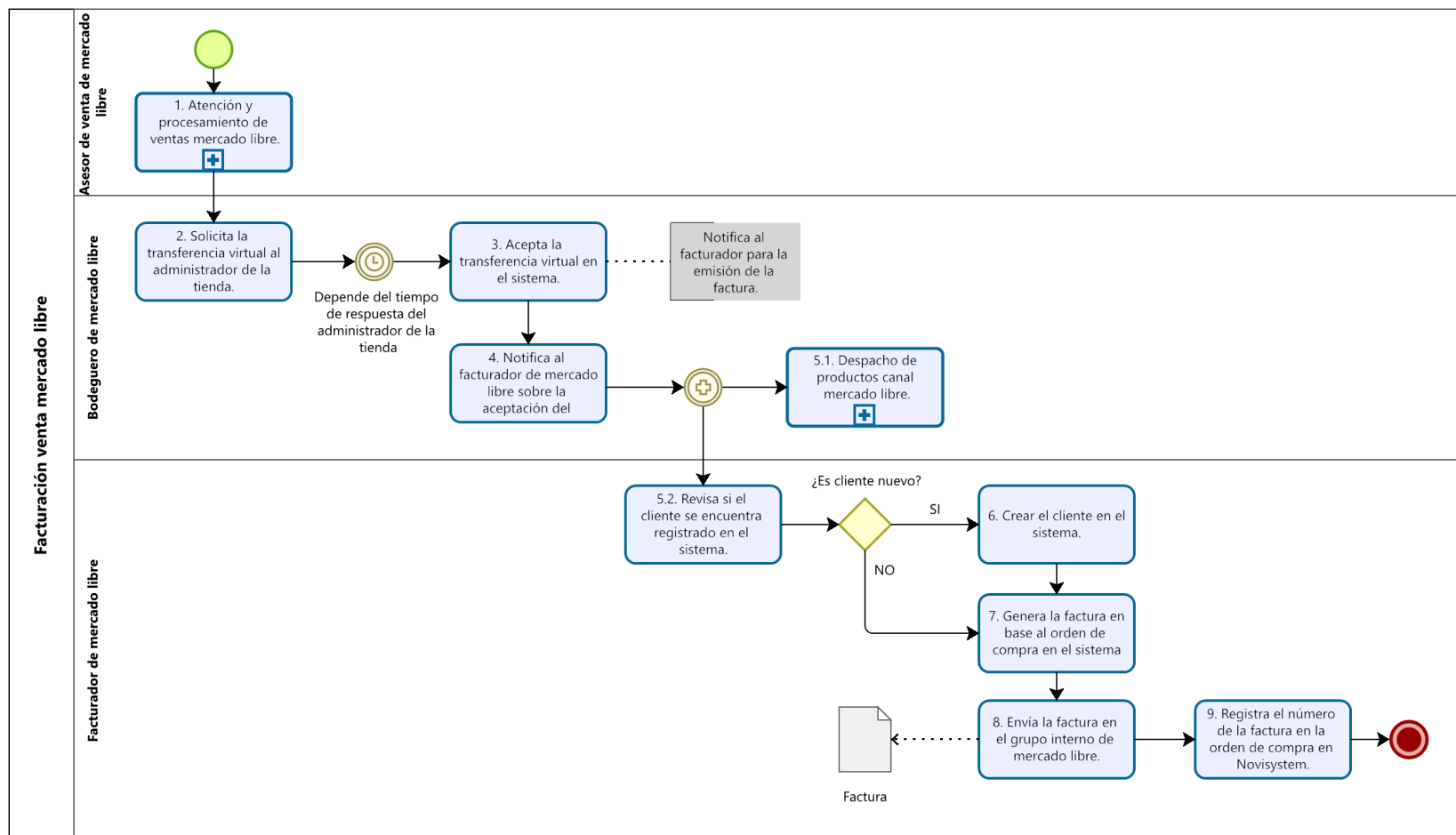
3.- POLÍTICAS

1. Ninguna factura se emitirá sin la previa autorización de crédito por parte del supervisor de caja, quien ingresará su autorización a través del sistema correspondiente (Anydesk).
2. Es obligatorio realizar un seguimiento de los pagos de los clientes y gestionar las confirmaciones de transferencias para asegurar el cierre completo del ciclo de venta.
3. La información del cliente y las transacciones deben ser tratadas con la máxima confidencialidad y seguridad para proteger los datos sensibles.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Publicación de la orden de compra en la plataforma Novisystem.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El asesor de venta genera una nueva orden de compra por pedido de mercado libre en la plataforma del Novisystem:
 - Documento: Orden de compra.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Bodeguero de mercado libre	• Revisar la orden de compra para identificar el producto y desde que bodega va salir el inventario. • Una vez identificado, se procede a solicitar al administrador de la tienda la transferencia virtual en el sistema. ○ Posteriormente, se procede a aceptar la transferencia virtual en el sistema. • Notificar al facturador de mercado libre sobre la aceptación del inventario en la bodega para que proceda a generar su respectiva factura.	• Inventario transferido y aceptado en la bodega correspondiente, confirmado mediante la transferencia virtual registrada en el sistema, y notificación enviada al facturador para proceder con la emisión de la factura.	• 2 a 3 min.

2	Facturador Ecommerce	- Revisar si el cliente se encuentra registrado en el sistema: - Ingresar al sistema mediante las credenciales asignadas. - En el menú principal del sistema, seleccionar la opción VENTAS. - Dentro del menú de VENTAS, seleccionar la opción NUEVO. - Registrar el número de cédula de ciudadanía o identidad del cliente en el buscador de datos del cliente. ¿Es cliente nuevo? SI: Crear el cliente en el sistema (<i>Registrar el Nombres y apellidos completo, número de cédula, número de teléfono, email personal, dirección domiciliaria</i>). NO: Continúa con el PASO 3.	Cliente verificado en el sistema (<i>O creado, si corresponde</i>), con sus datos actualizados y listos para la emisión de la factura.	2 a 3 min.
3	Facturador Ecommerce	- Generar la factura en base al orden de compra en el sistema: - Registrar el código del vendedor (<i>Quien gestionó la venta de mercado libre</i>). - Registrar la fecha de emisión de factura. - Registrar información del producto en el sistema. - Código del producto. - Nombre del producto.	Factura generada y autorizada correctamente en el sistema, con toda la información del cliente, producto, seriales, precios y subtotal fiscal registrada.	2 min. (<i>Depend e de la disponibilidad del Supervis</i>

		○ Cantidad de productos que va llevar el cliente. ○ Seleccionar el número serial del producto que se está llevando. 4. Precio del producto (Valor sin IVA). ○ Dividir el valor total entre 1.15 para obtener el precio sin impuesto y registrar ese valor (por ejemplo, si el valor con IVA es \$115, el valor sin IVA será \$100). 5. Seleccionar la opción de INFORMACIÓN FISCAL. 5.1. En la sección <i>FORMA DE PAGO</i>, registrar 0 en el casillero. 5.2. En la sección <i>NO REPORTABLE AL SI</i>, marcar con una X. 6. Registrar el memo en la sección de información adicional. ○ Orden (<i>Número de orden</i>), nombre del cliente, (<i>Marca</i>), Guía de entrega (<i>Número de guía</i>). 7. Seleccionar la opción Confirmar. ○ Al seleccionar esta opción, se abrirá una nueva pestaña en donde debe registrar el código de autorización. ▪ Para registrar el código de autorización, se debe solicitar al supervisor de caja que registre mediante la		or de caja).
--	--	---	--	-------------------------

		herramienta Anydesk (<i>Compartir el enlace para que se conecte de manera remota al equipo de trabajo</i>). - Una vez generada la factura, se procede enviar el documento al grupo interno de MERCADO LIBRE como respaldo a la ejecución de la actividad. Importante: Antes de generar la factura, verificar que el sistema esté configurado en la sub bodega <i>Mercado Libre</i>, para evitar confusiones con las facturas correspondientes a la bodega Ecommerce		
4	Facturador mercado libre	- Una vez generada la factura, se procede a registrar el número de la factura en la orden de compra de la plataforma Novisystem. - Registrar el número de factura en la sección de pagos.	Número de factura registrado correctamente en la orden de compra dentro de la plataforma Novisystem, dejando actualizada la sección de pagos.	1 a 2 min.

LIBERACIÓN DE PAGOS EN MERCADO LIBRE

Este proceso se centra en la revisión, verificación, control y liberación de los pagos generados por las ventas realizadas en la plataforma de Mercado Libre, asegurando que cada transacción esté correctamente validada para solicitar la liberación del pago a dicha plataforma.

1.- OBJETIVO

Garantizar la liberación y verificación de los pagos realizados por los clientes en la plataforma de Mercado Libre, donde se revisan y actualizan los reportes de transacciones, para asegurar que los valores del período sean depositados correctamente en la cuenta de la empresa.

2.- ALCANCE

Contar con todos los pagos de Mercado Libre correctamente verificados, conciliados y liberados, con los valores del período depositados en la cuenta de la empresa y registrados sin inconsistencias, asegurando un control financiero ordenado y trazable.

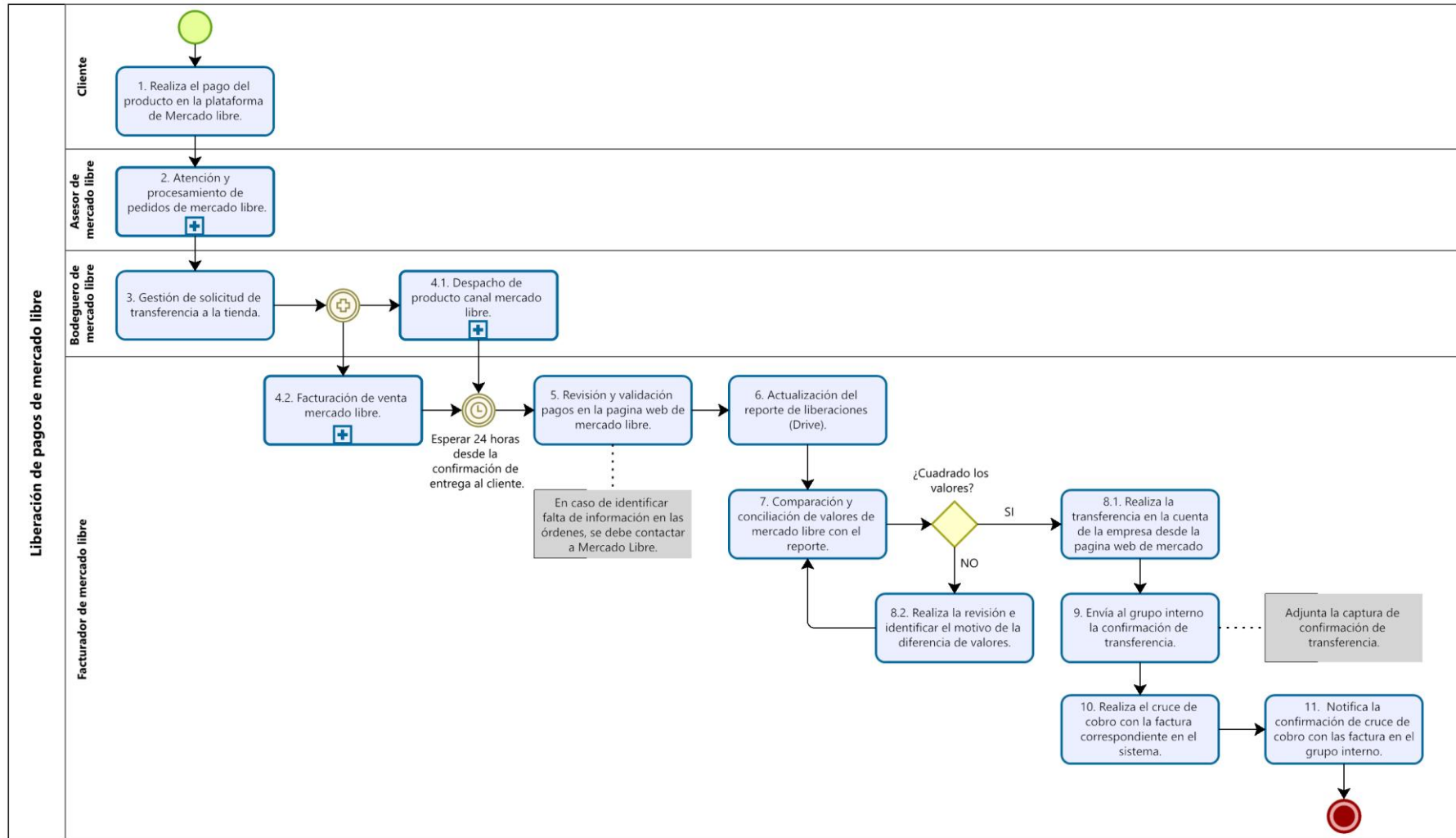
3.- POLÍTICAS

1. Todos los movimientos de pago registrados en Mercado Pago deben revisarse obligatoriamente cada día laboral, sin excepción, para evitar retrasos en la identificación y liberación de valores.
2. El monto a liberar en la página de Mercado Libre debe coincidir con los registros del reporte de la plataforma. En caso de discrepancias, se deben identificar y resolver las retenciones o problemas en el sistema antes de finalizar el reporte.
3. Cualquier movimiento que no muestre su número de pedido deberá ser reportado de inmediato a Soporte de Mercado Libre.
4. Antes de actualizar el reporte, se debe verificar que la información del comprador y de la transacción coincide con los datos de la venta registrada, utilizando el número de factura.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso a cada una de las cuentas disponibles de mercado libre.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Cliente realiza el pago del producto en la plataforma de Mercado libre:

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Bodeguero de mercado libre	• Realizar el despacho de los productos. ○ Para mayor detalle, revisar el proceso: DESPACHO DE PRODUCTOS CANAL MERCADO LIBRE. - Nota: Cuando el cliente reciba su pedido, el propio cliente o la misma Courier actualizará el estado de pedido en mercado libre como entregado, por lo tanto, desde este punto tiene que esperar 48 horas para que se efectúe el registro del movimiento en la plataforma de mercado libre.	• Producto despachado correctamente, con guía generada y entregada al Courier.	• 2 a 3 min.
2	Facturador de mercado libre	• Revisar los pagos todos los días en la plataforma de mercado libre. 1. Inicia sesión en tu cuenta de Mercado Pago. 2. Ve a la sección TU DINERO. 3. Dentro de la sección de dinero se visualizará todos los movimientos de pagos, en donde se presentará 2 tipos de ingresos: 3.1. Liberación de pago:	• Pagos identificados, validados y registrados en un documento para control.	• 3 a 5 horas.

- Seleccionar el movimiento para visualizar e identificar el número de pedido que corresponde al pago.

3.2. Entrada de pago.

- Comúnmente este tipo de movimiento no muestra a qué orden de pedido pertenece, por lo tanto, se debe contactar a Soporte de Mercado Libre para solicitar la confirmación del número de pedido correcto.
 - Enviar capturas de pantalla de cada entrada sin identificar y solicitar número de venta correspondiente
 - Mientras espera la respuesta del mercado libre, continúa revisando los pagos.

4. Una vez validado el número de pedido que conforma el pago, procede llevar el control en el cuaderno físico o documento digital, en donde registra la siguiente información validada.

- Valor a liberar.
- Orden correspondiente.
- Fecha de liberación.
- Período cubierto.
 - Nota: Mantenga una secuencia ordenada de los movimientos, desde el más antiguo hasta el más actual, para evitar confusiones u omisiones.

		- Nota: Para contactarse con el soporte de mercado libre, debe realizar los siguientes pasos: 1. Acceder a la página web de Mercado Libre y seleccionar la opción AYUDA. 2. Dentro de la sección de ayuda, dirigirse al final del listado de opciones y seleccionar CONTÁCTANOS. 3. En la nueva ventana, elegir la opción VENTA, luego COBROS Y FACTURACIÓN, y finalmente CONSULTAR SOBRE FACTURACIÓN. 4. Seleccionar el método de comunicación WhatsApp. 5. Registrar el número de contacto al cual se desea recibir la respuesta por parte del equipo de Mercado Libre.		
3	Facturador de mercado libre	• Actualización del reporte de liberaciones de mercado libre (<i>Drive</i>): 1. Descargar el reporte de venta de mercado libre en la plataforma Novisystem. 1.1. Ingresa a la plataforma Novisystem. ○ Ingresa las credenciales (Usuario y contraseña). 1.2. Seleccionar la opción reportes. 1.3. Registrar la fecha que requiere el reporte: ○ Fecha desde __/__/__. ○ Fecha hasta __/__/__.	• Reporte de liberaciones actualizado en Drive con información depurada y registrada según formato.	• 20 a 40 min.

- 1.4. Seleccionar guardar la solicitud.
- 1.5. Actualizar la plataforma Novisystem hasta que refleje el nuevo reporte en la lista de documento.
- 1.6. Seleccionar la opción DESCARGAR el reporte correspondiente.
- 1.7. Una vez descargado el documento, se procede a depurar la información para cruzar los documentos de manera eficiente, dejando la siguiente información:
 - Fecha de publicación.
 - Número de orden.
 - Número de venta de mercado libre.
 - Número de factura (*Transformar la factura a texto*)
 - Nombre del cliente.
 - Número de cédula de identidad.
 - Valor Total.
 - Plataforma (*Mercado Libre*).
- 1.8. Una vez depurado, se procede a copiar y pegar en el reporte de liberaciones de mercado libre (*Drive*).
 - Pegar la información debajo del último registro existente, siguiendo el mismo formato establecido en el documento.
- 1.9. Registra todos los valores que la empresa debe recibir por cada uno de los ítems registrados y validados.

4	Facturador de mercado libre	- Comparar el valor total a liberar mostrado en la página de Mercado Libre con el valor <i>(Correspondiente a recibir)</i> registrado en el <i>Reporte de Liberaciones del Canal Mercado Libre (Drive)</i>. <u>¿Cuadrado los valores?</u> SI: Continúa con el PASO 5. NO: Realiza la revisión e identificar el motivo de la diferencia de valores, verificando: - Retenciones aplicadas por Mercado Libre, Comisiones adicionales, Errores en el reporte descargado o Modificaciones del pedido <i>(Devoluciones, ajustes, etc.)</i>.	Reporte de Mercado Libre validado y conciliado.	15 a 30 min. <i>(Depende de la cantidad de ítems por verificar y registrar)</i>.
5	Facturador de mercado libre	- Una vez validado los valores, se procede a realizar la transferencia en la cuenta de Novisolutions desde la página web de mercado libre. - Seleccionar la opción MI DINERO. - Se visualizará la cantidad de fondos disponibles, en donde debe seleccionar la opción TRANSFERIR DINERO. - Dentro de la opción de TRANSFERIR DINERO, seleccionar la opción CUENTA NUEVA. - Dentro de la opción de CUENTA NUEVA, se procede a completar la siguiente información: - Nombre de titular: NOVISOLUTIONS. - Número de RUC.	Transferencia realizada hacia la cuenta bancaria de Novisolutions.	1 min.

		4.3. Banco. 4.4. Número de cuenta. 4.5. Tipo de cuenta. ○ Una vez completada toda la información, se procede a seleccionar la opción CONTINUAR. 4.6. Registrar la cantidad que se va a transferir. ○ Valor <i>(Que le corresponde recibir la empresa)</i> del reporte de liberación de mercado libre. ▪ Seleccionar la opción CONTINUAR. 4.7. Finalmente debe seleccionar la opción TRANSFERIR.		
6	Facturador de mercado libre	• Enviar al grupo interno de ECOMMERCE Y CONTABILIDAD la captura de confirmación de transferencia en la cuenta bancaria de la empresa NOVISOLUTION. ○ Adicionalmente, toma captura del valor disponible registrado en la página web de mercado libre y enviarlo al grupo interno de ECOMMERCE Y CONTABILIDAD. ▪ Posteriormente, notificar al grupo que se procederá a realizar el cruce de cobro con la factura correspondiente. Continúa con el PASO 7.	• Evidencia de transferencia enviada en el grupo interno de ECOMMERCE Y CONTABILIDAD.	• 5 min. <i>(Depende del tiempo de respuesta de mercado libre)</i>

7	Facturador de mercado libre	- Procede a cruzar la factura en el sistema. - Ingresar al sistema y seleccionar la opción de COBRO CLIENTES. - Dentro de la opción COBRO CLIENTES, seleccionar la opción RECEPCIÓN DE COBROS. - Registrar el número de identificación del cliente en el buscador. - Registrar el código del cobrador (<i>Código del vendedor quien gestiona la venta</i>). - Selecciona la forma de cobro: Transferencia. - Registrar el número de la transferencia en la sección de información de cobro. - El valor del cobro (<i>El valor que corresponde recibir la empresa</i>) en la sección de información de cobro y la información del producto (<i>En la columna de PAGO DÓLARES</i>). - Registrar el número de la factura que corresponde el cobro en la sección de MEMO (<i>Marcar la opción IMPRIMIR MEMO EN COMPROBANTE</i>). - Seleccionar la opción de confirmar. - Notifica en el grupo interno de Ecommerce y contabilidad confirmando el cruce de pago con la factura correspondiente en el sistema.	Cruce de pago registrado correctamente en el sistema	2 min. (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).
---	-----------------------------	--	--	---

CIERRE DE CAJA CANAL MERCADO LIBRE

Este proceso se centra en la revisión, validación y consolidación de todas las transacciones generadas a través del canal Mercado Libre durante la jornada. Su finalidad es asegurar que los valores recibidos, los movimientos de pago y los registros contables coincidan de forma precisa y transparente al cierre del día, garantizando el control financiero del canal.

1.- OBJETIVO

Realizar el cierre diario de las transacciones del canal Mercado Libre mediante la verificación, validación y conciliación de los pagos generados en Mercado Pago, garantizando un registro exacto, oportuno y trazable de la gestión comercial.

2.- ALCANCE

Procesar y el cierre diario del canal Mercado Libre, incorporando todas las transacciones del día, incluyendo pagos liberados, pagos identificados, comprobantes, cruces de factura y movimientos asociados.

3.- POLÍTICAS

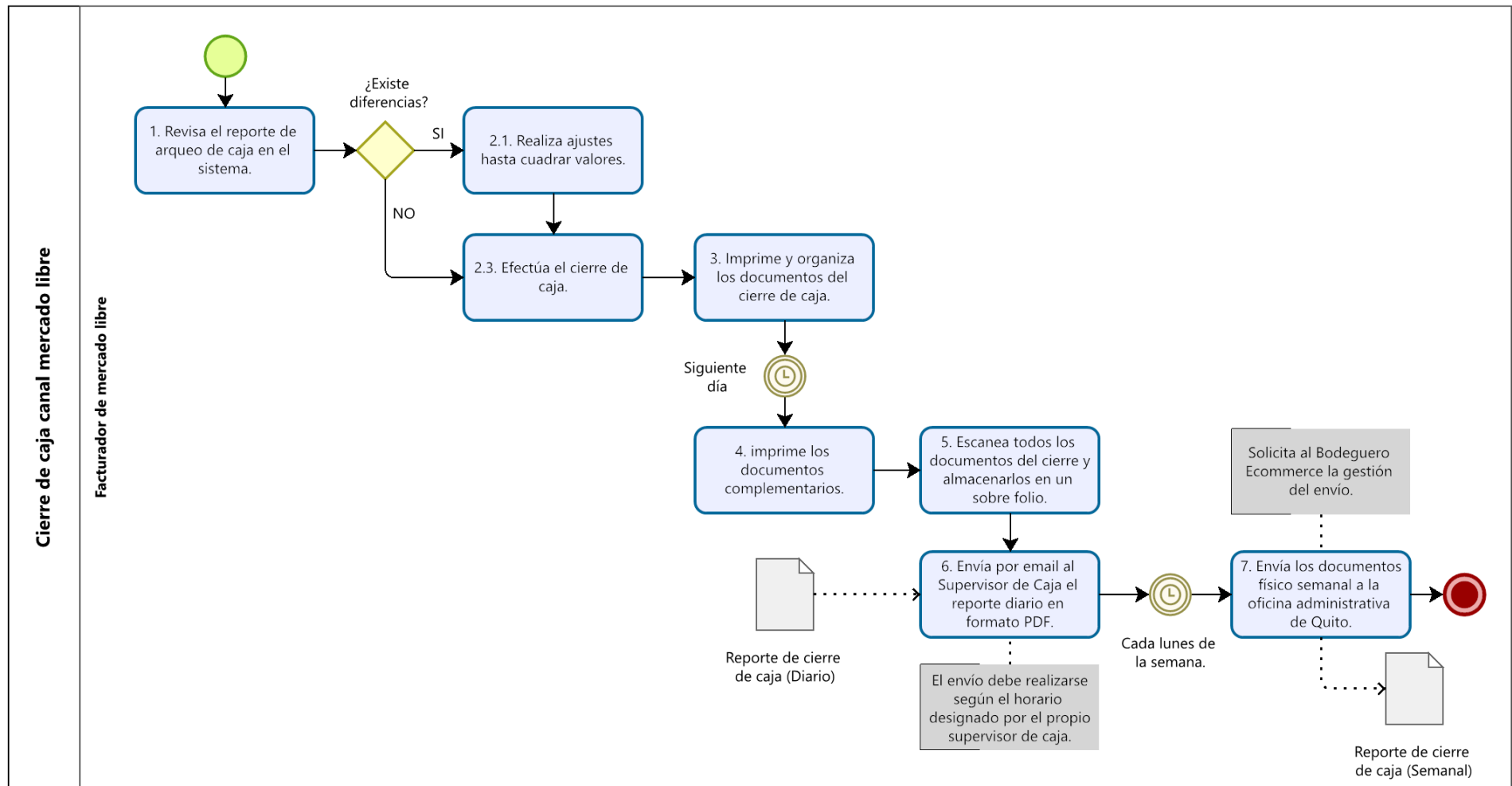
1. El cierre de caja únicamente puede ser ejecutado por el personal designado del turno de la tarde, quien deberá completarlo máximo hasta las 23h30.
2. Los documentos de soporte del cierre de caja (*Arqueos, vouchers, comprobantes de ingreso, facturas, anticipos, cruces, etc.*) deberán ser impresos, escaneados y consolidados en un archivo PDF, siguiendo el orden establecido por el proceso.
3. El envío del reporte digital del cierre de caja (*Formato PDF*) debe realizarse diariamente al Supervisor de Caja dentro del horario definido por dicha autoridad. Para el proceso actual, el límite máximo de envío es hasta las 14h00 del día siguiente.

4. La recolección de cierres físicos es semanal, abarcando las operaciones realizadas de lunes a domingo. Estos documentos deben conservarse completos y ordenados para su envío semanal.
5. Cada lunes, el facturador deberá gestionar el envío de todo el paquete documental semanal hacia la oficina administrativa de Quito, coordinando con el Bodeguero de mercado libre la emisión de la guía de despacho correspondiente.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Registro de Todas las Transacciones en el cierre de caja.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Finalización del horario de atención al cliente:
 - **Documento:** Registro de todas las transacciones en el cierre de caja.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Facturador Ecommerce	• Revisar el reporte de arqueo de caja en el sistema: 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción CAJAS. 2. Dentro del menú de CAJAS, seleccionar REPORTE DE CAJAS. 3. Seleccionar la opción ARQUEO DE CAJAS. ○ Se abrirá una pestaña de confirmación. ○ Verificar que la fecha y la sucursal sean correctas. ○ Hacer clic en el icono de Aceptar. 4. Comparación de la información que consta en el reporte de arqueo de caja con los soportes generados en el día. ○ <u>¿Existen diferencias?</u>	• Reporte de arqueo de caja verificado, con todas las transacciones conciliadas y los anticipos registrados correctamente en caso de existir depósitos o transferencias pendientes.	• 5 a 10 min.

		▪ SI: Realizar las correcciones necesarias hasta cuadrar los valores. ▪ NO: Continúa con el PASO 2.		
2	Facturador Ecommerce	• Realizar el cierre de caja en el sistema. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción CAJAS. 2. Dentro del menú de CAJAS, se procede a seleccionar la opción CIERRE DE CAJA. 3. Seleccionar la opción CONFIRMAR. ○ Antes de confirmar se debe asegurar que la información del resumen de arqueo de caja se encuentre en orden y cuadrado los valores.	• Cierre de caja registrado y confirmado en el sistema.	• 1 min.
3	Facturador Ecommerce	• Imprime los reportes del cierre de la caja en el sistema (<i>Esto se realiza automáticamente, una vez confirmado el cierre de caja</i>), que son los siguiente: ○ Detalle de arqueo de caja ○ Resumen de arqueo de caja ○ Análisis de arqueo de caja. ○ Resumen de cobros y documentos.	• Reportes impresos, incluyendo: Detalle de arqueo, Resumen de arqueo, Análisis de arqueo, Resumen de cobros y documentos, y Comprobantes de ingreso.	• 2 a 5 min.

		Comprobantes de ingreso (<i>Incluir su confirmación de depósito</i>).		
4	Facturador Ecommerce	Al día siguiente, procede a imprimir y adjuntar todas las facturas en el reporte de cierre de caja (<i>Canal de ventas mercado libre</i>).	Documentos complementarios impresos y organizados.	20 a 40 min.
5	Facturador Ecommerce	- Una vez completada la recopilación de todos los documentos del cierre de caja, se procede a escanear cada uno de ellos y a transferir los archivos digitales a la carpeta correspondiente. - Posteriormente, cuando todos los documentos hayan sido correctamente escaneados, se debe consolidar las imágenes en un único archivo en formato PDF, garantizando que mantengan el orden establecido para la presentación del reporte: - Detalle de arqueo de caja. - Análisis de arqueo de caja. - Resumen de cobro y documento. - Resumen de arqueo de caja - Facturas.	Archivo PDF consolidado, ordenado según lo establecido: Arqueos, análisis, resúmenes, comprobantes, anticipos, vouchers, cruces, facturas y demás soportes.	15 a 20 min.

6	Facturador Ecommerce	• Enviar a su supervisor de caja el reporte del cierre de la caja del día correspondiente. • Importante: El facturador designado deberá remitir la documentación (<i>En formato PDF</i>) al Supervisor de Caja dentro del plazo determinado por dicha autoridad (<i>En este caso, el horario límite de envío es hasta las 14h00</i>).	• Reporte del cierre de caja enviado al supervisor de caja (controlcaja1@novicompu.com).	• 2 min.
7	Facturador Ecommerce	• Almacenar el reporte físico del cierre de caja chica en un sobre manila o un lugar designado para la recolección semanal y su posterior envío hacia el Supervisor de Caja por medio de Courier. • Importante: Todos los cierres de caja generados durante la semana (<i>De lunes a domingo</i>) deben ser reunidos y archivados de manera ordenada. De esta manera, al iniciar la semana siguiente (<i>Lunes</i>) se procede con el envío del paquete semanal completo a la oficina administrativa de Quito.	• Reporte físico archivado, almacenado en el sobre o carpeta semanal, clasificado y listo para su envío consolidado.	• 3 min.

8	Facturador Ecommerce	- Una vez iniciado el día lunes, se procede con el envío de toda la documentación semanal hacia la oficina administrativa en Quito, dirigida al Supervisor de Caja. - Para este envío, se deberá entregar y solicitar al Bodeguero de Ecommerce enviar el documento físico hacia la oficina administrativa de Quito, mediante la emisión de la guía de entrega correspondiente.	Paquete semanal enviado, debidamente rotulado, con número de guía registrado y entregado al Supervisor de Caja en la oficina administrativa de Quito.	10 min.
---	-------------------------	--	---	---



**BODEGUERO – CANAL
MERCADO LIBRE**

DESPACHO DE PRODUCTOS CANAL MERCADO LIBRE

El proceso se centra en gestionar el despacho de una venta realizada en la plataforma de Mercado Libre, asegurando la coordinación con las sucursales para la preparación del producto y su entrega oportuna al Courier.

1.- OBJETIVO

Gestionar el despacho de productos del canal Mercado Libre, mediante la verificación de inventario, coordinación con sucursales y envío de documentos, para asegurar envíos correctos y oportunos conforme a lo ofrecido al cliente.

2.- ALCANCE

Garantizar que cada pedido generado en la plataforma de Mercado Libre sea atendido y despachado de manera correcta, ágil y debidamente documentada, asegurando que el producto llegue al cliente a tiempo y en condiciones satisfactorias.

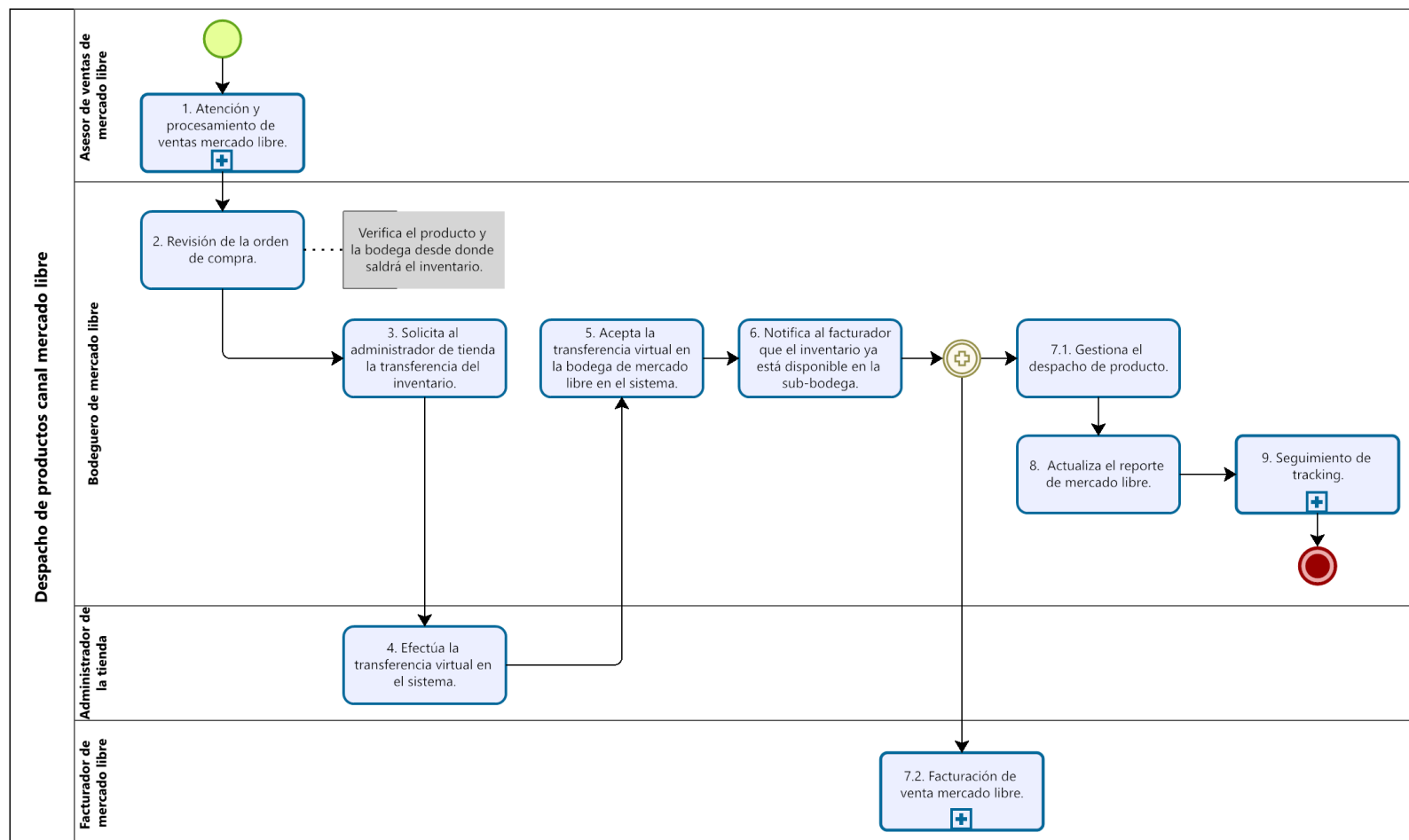
3.- POLÍTICAS

1. Todo pedido recibido desde la plataforma de Mercado Libre debe ser revisado y validado en su totalidad antes de iniciar cualquier gestión de despacho. Ninguna orden podrá avanzar sin confirmar la disponibilidad de inventario y la información del cliente.
2. Todas las tiendas a nivel nacional deben brindar apoyo oportuno en la gestión de transferencias virtuales y en el despacho de productos, garantizando la disponibilidad y agilidad necesaria para cumplir con los pedidos de Mercado Libre.
3. Todo movimiento y actualización (*Orden de compra, guía, factura, fechas de recolección y entrega, observaciones*) debe registrarse de forma completa y precisa en el reporte de Mercado Libre el mismo día de la gestión.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Publicación de la orden de compra.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente realiza una compra en la página web de mercado libre:

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asesor de venta	- Revisar la solicitud de producto en la página web de mercado libre. - Una vez identificado, se procede a contactar con el administrador para confirmar la disponibilidad de inventario. - Para identificar qué sucursal dispone de inventario, se debe revisar en el sistema. - Generar la orden de compra en base a la información proporcionada de la página de mercado libre. - Notificar al grupo interno de MERCADO LIBRE sobre la publicación de la orden de pedido.	Publicación de una nueva orden de compra en la plataforma de Novisystem.	2 a 3 min.

		▪ Para mayor detalle, revisar el proceso: atención y procesamiento de ventas mercado libre.		
2	Bodeguero de mercado libre	• Revisar la orden de compra para identificar el producto y desde que bodega va salir el inventario. ○ Una vez identificado la orden de compra, se procede actualizar el reporte de pedido de mercado libre, en donde se detalla la siguiente información: ▪ Fecha de registro de pedido en mercado libre. ▪ Fecha de registro de la orden de compras (<i>Novisystem</i>). ▪ Número de orden de compra. ▪ Número de factura. ▪ Cuenta que pertenece a la solicitud de pedido. ▪ Código del producto. ▪ Nombre del producto. ▪ Número /código de guía. ▪ Cantidad. ▪ Valor ▪ Sucursal en donde saldrá el producto. ▪ Número de Sucursal.	• Actualización del reporte de mercado libre.	• 4 min.

3	Bodeguero de mercado libre	• Gestionar la recolección de inventario virtual. 1. Identificar en la bodega que va salir el producto, según descrito en la orden de compra generado por el asesor de venta (<i>Mercado libre</i>). 2. Contactar con el administrador de la tienda solicitando la transferencia del inventario de la sucursal. ○ En caso que el administrador de la tienda indique que ya no dispone del producto solicitado, el bodeguero debe proceder a buscar en el sistema y a consultar a la tienda la disponibilidad de inventario. • Importante: Si el administrador de la tienda solicita un email como respaldo de la solicitud formal de la transferencia, el bodeguero de Mercado Libre debe enviar dicho requerimiento de manera inmediata.	• Solicitud de transferencia de inventario enviada al administrador de la tienda.	• 2 a 3 min. (<i>Depende del tiempo de respuesta del administrador de la tienda</i>).
4	Bodeguero de mercado libre	• Una vez que el administrador de la tienda realice la transferencia virtual, se procede a aceptarla en el sistema. ○ Posteriormente, notifica al facturador de mercado libre que se encuentra aceptado el inventario en la sub-bodega mercado libre.	• Transferencia aceptada y notificación al facturador de mercado libre para su	• 2 a 3 min.

		- Nota: Mientras el facturador de mercado libre realiza la factura del pedido, el bodeguero de mercado libre realiza de manera paralela el despacho del producto (<i>Continúa el PASO 4</i>).	respectiva generación de factura.	
4	Bodeguero de mercado libre	• Procede a realizar el despacho del producto. ○ Envía la guía de entrega de Mercado Libre al administrador de la tienda y solicita la preparación y entrega del pedido al personal del Courier (<i>Urbano</i>), tanto por email como por el canal interno de comunicación. ▪ La guía de entrega puede obtenerse a través del grupo interno de Mercado Libre, cuando el asesor de ventas lo remite, o descargando directamente en la página web de mercado libre, en el detalle del pedido. ○ Notificar por interno al Courier sobre la recolección de pedido en la tienda correspondiente. ▪ Envía la guía de entrega correspondiente del pedido. - Nota: En caso que sea un pedido Flex, el bodeguero de mercado libre debe notificar al Courier especializado en entregas inmediatas.	• Producto preparado y entregado al Courier con guía confirmada.	• 2 a 4 min.

		• Importante: En caso que el producto solicitado sale en la bodega 032 (<i>Orellana 2</i>) y/o la bodega 025 (<i>Ecommerce</i>), el bodeguero de mercado libre, procede a embalar el producto, colocar la etiqueta de mercado libre y entregar el producto al personal del Courier.		
5	Bodeguero de mercado libre	• Una vez despachado el producto, actualiza la siguiente información en el reporte de mercado libre (<i>Anexo</i>): ○ Número de factura. ○ Fecha de recolección y de entrega. ○ Días de demoras (<i>Se completa en base a la información del tracking</i>). ○ Observaciones. • Pasado las 24 horas desde su entrega, se procede a revisar el tracking del pedido para validar su estado. ○ Continúa el proceso: SEGUIMIENTO DE TRACKING.	• Reporte de Mercado Libre actualizado con datos de factura, recolección, entrega y observaciones.	• 2 a 3 min.

7.- Anexos

- **Anexo:** Reporte de mercado libre.

Parte 1:

f	# FACT	CUENTA	SKU	PRODUCTO	URBANO	PAQUERY	SERVIENTREGA	CAMION NOVI	CANTIDAD	VALOR	AGENCIA

Parte 2:

# DE AG.	ESTADO	FECHA DE RECOLECCIÓN	FECHA DE ENTREGA	DÍAS DEMORA	OBSERVACIÓN

SEGUIMIENTO DE TRACKING – CANAL MERCADO LIBRE

Este proceso se centra en monitorear el estado de entrega de los productos enviados correspondientes a ventas realizadas en Mercado Libre, utilizando la información proporcionada por el Courier y asegurando que cada pedido llegue al cliente de forma oportuna y en condiciones satisfactorias.

1.- OBJETIVO

Realizar el seguimiento del estado de entrega de los pedidos generados en Mercado Libre mediante la revisión del tracking en la plataforma del Courier, garantizando que los envíos se completen dentro de los plazos establecidos.

2.- ALCANCE

Asegurar que cada pedido despachado a través del canal Mercado Libre sea entregado al cliente de manera oportuna y satisfactoria, evitando retrasos y garantizando un seguimiento continuo que permita resolver cualquier incidencia hasta confirmar la entrega final.

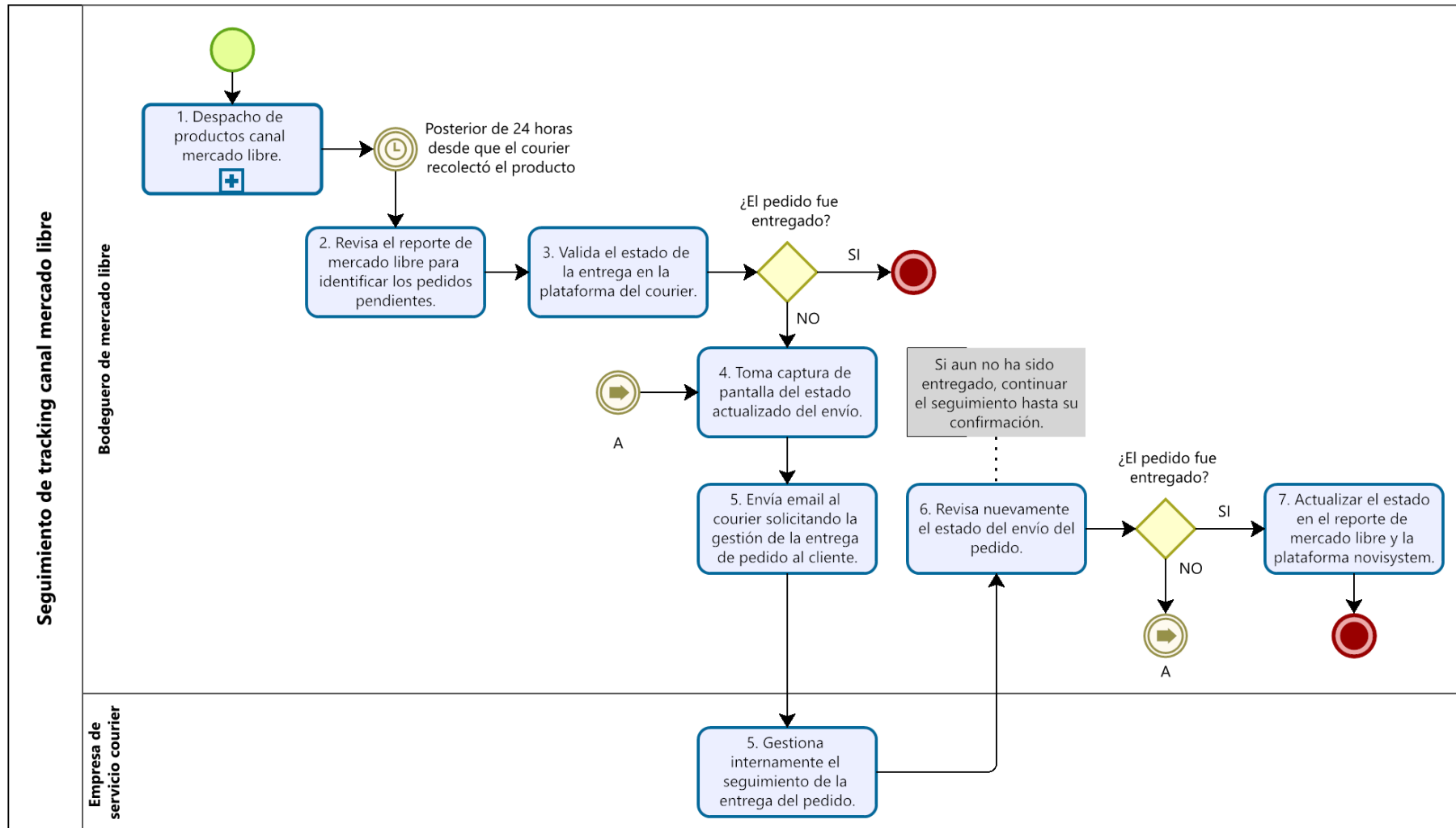
3.- POLÍTICAS

1. Se debe mantener una comunicación constante y clara con los clientes sobre el estado de sus envíos. Cualquier retraso o problema identificado debe ser informado inmediatamente a efectos de tomar las medidas correctivas de manera eficaz y eficiente.
2. El seguimiento del estado de los envíos debe realizarse de manera regular, utilizando los enlaces y herramientas proporcionadas por las empresas de mensajería (*Courier*). Se debe documentar cualquier irregularidad encontrada.
3. La información del cliente, incluyendo datos de entrega, será tratada con estricta confidencialidad y sólo podrá ser compartida con los colaboradores autorizados y los servicios de mensajería.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Número de Tracking.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Envío del pedido a través de un Courier, correspondiente a una venta de Mercado Libre.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Bodeguero de mercado libre	• Identificar la entrega de pedidos de mercado libre pendiente: ○ Revisar los pedidos pendientes por entregar en el reporte de mercado libre. ▪ Filtrar la columna ESTADO como EN RUTA. ▪ Revisar la fecha de recolección (<i>Despacho</i>) para identificar cuáles son los pedidos que llevan más 24 horas sin entregar al cliente.	• Pedidos pendientes por entregar identificados.	• 1 a 2 min.
2	Bodeguero de mercado libre	• Una vez identificado los pedidos pendientes de entrega, se procede a ingresar el enlace de seguimiento (<i>Tracking</i>) en el Courier correspondiente. ○ Validar el estado de la entrega. ○ ¿El pedido fue entregado? ▪ SI: Queda terminado el proceso.	• Estado del pedido identificado (<i>Entregado</i> o <i>pendiente de entrega</i>).	• 2 a 3 min.

		▪ No: Se procede a realizar el seguimiento.		
3	Bodeguero de mercado libre	• Tomar una captura de pantalla del estado actualizado del envío en la plataforma del Courier. ○ Asegurarse que se visualice bien el estado actual del tracking. • Enviar un email al Courier solicitando la gestión prioritaria de la entrega de pedido al cliente, a fin de garantizar que el pedido sea entregado en el menor tiempo posible. ○ Adjuntar como soporte la captura de pantalla del tracking del pedido. - Nota: En caso de que el Courier no realice la recolección en la tienda, se solicitará al administrador de la sucursal una fotografía del producto junto con su respectiva guía, para remitir al Courier por email y solicitar seguimiento del pedido. • Importante: Si se dispone del contacto directo de un agente de atención al cliente del Courier, se deberá utilizar este medio para gestionar el seguimiento del pedido, ya que permite obtener respuestas más rápidas y eficientes sobre el estado de la entrega.	• Captura del estado actual del envío generado. • Solicitud de gestión prioritaria enviada al Courier, respaldada con la evidencia correspondiente.	• 2 a 3 min.

4	Empresa de servicio Courier	- Revisar la solicitud enviada por Logística Ecommerce y gestionar internamente el seguimiento de la entrega del pedido. - Brindar una actualización del estado del envío, indicando el motivo del retraso (<i>Si aplica</i>) y la fecha estimada de entrega. - Coordinar de manera interna para agilizar la entrega de producto al cliente. Continúa el PASO 4. Nota: Existe la posibilidad de que la empresa Courier informe que el pedido ya fue entregado y que la falta de actualización corresponde a un desfase en su plataforma de tracking. De confirmarse esta información, se procede a actualizar el estado del pedido en el reporte de mercado libre.	Respuesta del Courier con la actualización del estado del envío y nueva fecha estimada de entrega.	Depende del tiempo de respuesta de la propia empresa Courier.
5	Bodeguero de mercado libre	- Revisar la actualización enviada por el Courier y validar si el pedido ya fue entregado o si aún continúa en tránsito. <u>¿El pedido fue entregado?</u> Si: Actualizar el reporte de Mercado Libre y modificar el estado como ENTREGADO de la orden de compra en la plataforma Novisystem. No: Continúa realizando seguimiento permanente hasta obtener la confirmación final de entrega.	Estado actualizado del pedido registrado y seguimiento documentado hasta la confirmación de entrega.	3 min.

REPORTE DIARIO DE VENTAS NACIONAL CANAL TIENDA

Este proceso se centra en preparar y presentar el reporte diario de ventas a nivel nacional a Presidencia Ejecutiva, con el fin de facilitar la revisión del historial de recaudación de cada una de las tiendas.

1.- OBJETIVO

Actualizar el reporte diario de ventas a nivel nacional mediante la descarga, depuración, consolidación y actualización de la información generada en el sistema, con el fin de proporcionar a Presidencia Ejecutiva el historial de recaudación de cada tienda.

2.- ALCANCE

Presentar un reporte diario de ventas a nivel nacional correctamente depurado, consolidado y actualizado, que refleje de manera precisa los valores de recaudación de cada tienda y sea entregado oportunamente a Presidencia Ejecutiva para apoyar la evaluación y seguimiento del desempeño comercial.

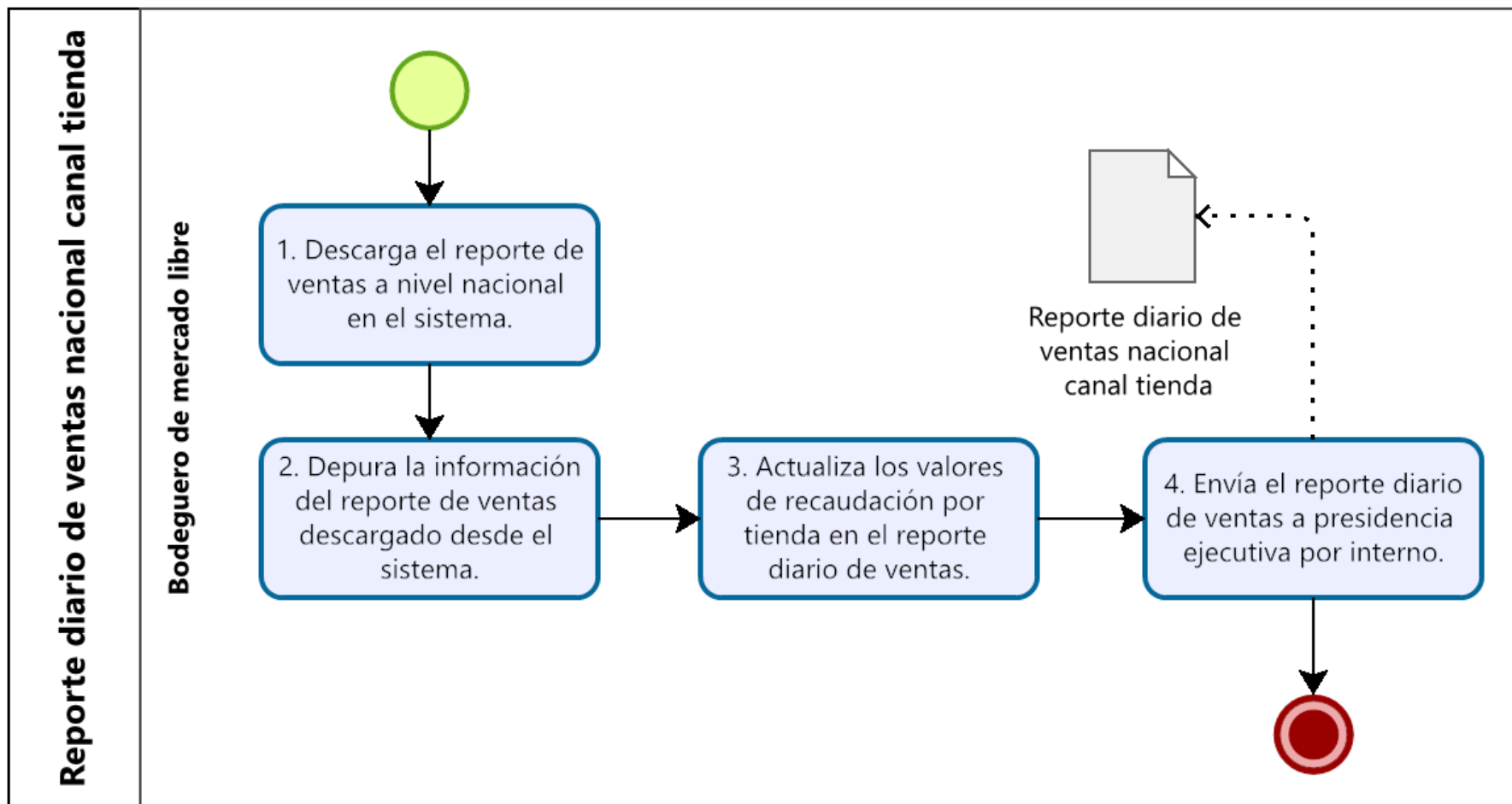
3.- POLÍTICAS

1. El reporte diario de ventas a nivel nacional debe ser enviado a Presidencia Ejecutiva a primera hora de la jornada laboral, sin excepción, priorizando este proceso sobre otras actividades operativas del área.
 - En caso de presentarse inconvenientes con el sistema, se deberá notificar de inmediato a Presidencia Ejecutiva, informando la causa y el tiempo estimado para la entrega del reporte.
2. La información del reporte diario de ventas es de carácter interno y confidencial; por lo tanto, sólo podrá ser compartida con los colaboradores y autoridades autorizadas.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de venta nacional canal tienda del sistema.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Enviar a presidencia ejecutiva el reporte diario de ventas a nivel nacional.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Bodeguero de mercado libre	• Descargar el reporte de ventas a nivel nacional en el sistema: 1. Ingresar al sistema utilizando las credenciales asignadas (<i>Usuario y contraseña</i>). 2. En el menú principal, seleccionar la opción GERENCIAL y luego acceder al TABLERO DE CONTROL EMPRESARIAL. 3. Dentro del tablero, elegir la sección RENTABILIDAD. 4. Se visualizará un conjunto de opciones; seleccionar SUCURSALES y posteriormente RESUMEN SUCURSALES – PERÍODO. 5. Establecer el rango de fechas para el reporte (<i>En este caso tiene que ser del día anterior</i>). 6. Seleccionar la opción ACEPTAR para que el sistema procese y compile la información. 7. Una vez generado el reporte, seleccionar Parámetros de Impresión, asignar el nombre del documento y proceder con la descarga.	• Reporte de ventas a nivel nacional descargado desde el sistema.	• 2 min (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		8. Finalmente, trasladar el archivo descargado desde el sistema al equipo de trabajo para su uso correspondiente. • Importante: Cada lunes se debe presentar el reporte de ventas correspondiente a viernes, sábado y domingo, por lo que se recomienda descargar los reportes de cada día por separado para agilizar su elaboración.		
2	Bodeguero de mercado libre	• Realizar la depuración del reporte de ventas descargado desde el sistema: 1. Depurar las columnas del reporte, conservando únicamente la siguiente información: ○ Número de la sucursal. ○ Nombre de la sucursal. ○ Valor neto de factura. 2. Consolidar los valores de ventas de las sucursales que se repiten (<i>Debido a la existencia de bodegas y sub-bodegas asignadas a una misma tienda</i>). ○ Una vez sumados los valores, eliminar la sub-bodega y conservar únicamente el total de la bodega principal. - Nota: Para el reporte que se envía los días lunes, se debe realizar la misma depuración en cada uno de los documentos descargados de forma individual.	• Reporte de ventas (<i>Del sistema</i>) depurado y consolidado por sucursal.	• 2 a 3 min.

3	Bodeguero de mercado libre	- Actualizar los valores de recaudación de cada tienda en el reporte de venta diario de ventas de tienda: - Abrir el archivo del reporte diario de ventas. - Crear una nueva columna correspondiente a la fecha del día que se va a registrar. - Copiar y pegar el cuadro de sucursales junto con sus valores de ventas depurados desde el reporte descargado del sistema. - Revisar la información pegada; si se detecta un salto de orden registrado, se procede a reubicarse en la fila correspondiente. - Una vez verificada toda la información, copiar los valores finales y pegarlos en la columna de la fecha correspondiente, asegurando que cada tienda refleje correctamente los montos recaudados en ese día.	Reporte diario de ventas actualizado con los valores de recaudación por tienda.	10 min.
4	Bodeguero de mercado libre	- Enviar el reporte diario de venta canal tiendas a presidencia ejecutiva por interno. - Antes de iniciar las actividades relacionadas al área de Mercado Libre, se debe remitir el reporte a primera hora.	Envío del reporte diario de ventas a Presidencia Ejecutiva mediante comunicación interna.	1 min.